



Xanadu Service Bridge

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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. Eine 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

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

Inhaltsverzeichnis

Service Bridge.....	5
Service Bridge erkunden.....	5
Erfahren Sie mehr über Service Bridge.....	6
Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas.....	7
Remote-Kataloge in Service Bridge.....	8
Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Anbieterdaten.....	8
Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen.....	8
Service Bridge Anbieteraufgaben.....	9
Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge	9
Service Bridge Konfigurationsüberarbeitungen.....	10
Service Bridge nicht übereinstimmende Versionsunterstützung.....	11
Service Bridge für Anbieter.....	11
Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren.....	13
Verwenden Sie Service Bridge für Provider.....	43
Service Bridge für Verbraucher.....	53
Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren.....	54
Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden.....	65
Integration mit Vertriebs- und Auftragsmanagement.....	65
Service Bridge – Referenz.....	66
Service Bridge-Datenmodell.....	66
Mit Service Bridge für Anbieter installierte Komponenten.....	74
Mit Service Bridge installierte Komponenten für Verbraucher.....	88
Service Bridge Fehlerprotokoll.....	95
Domänentrennung und Service Bridge.....	97
Klonen von Instanzen mit Service Bridge.....	98
Service Bridge (veraltet).....	102
Service Bridge erkunden (veraltet).....	103
Personas und Rollen für Service Bridge für Anbieter (veraltet).....	105
Personas und Rollen für Service Bridge (veraltet).....	107
Autorisierten Benutzern den Zugriff auf Services im Produktkatalog (veraltet) ermöglichen.....	108
Remoteaufgaben zur Erfüllung von Kundenanfragen (veraltet).....	108
Remote-Auswahlfelder für den direkten Zugriff auf Katalogelemente verwenden (veraltet).....	109
Daten von Remoteaufgaben mit einem Transformations-Framework (veraltet) transformieren.....	109
Service Bridge konfigurieren (veraltet).....	110
Installation und Konfiguration von Service Bridge für Anbieter (veraltet).....	110
Installation und Konfiguration von Service Bridge in Kundeninstanzen (veraltet).....	131
Service Bridge verwenden (veraltet).....	136
Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge (veraltet).....	136
Serviceanfrage-Erfüllung in Service Bridge (veraltet).....	139

Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge (veraltet).....	140
Service Bridge Referenz (veraltet).....	141
Service Bridge -Datenmodell (veraltet).....	141
Mit Service Bridge für Provider (veraltet) installierte Komponenten.....	145
Mit Service Bridge (veraltet) installierte Komponenten.....	153
Domain Separation und Service Bridge (veraltet).....	157
Instanzen mit Service Bridge klonen (veraltet).....	158

Service Bridge

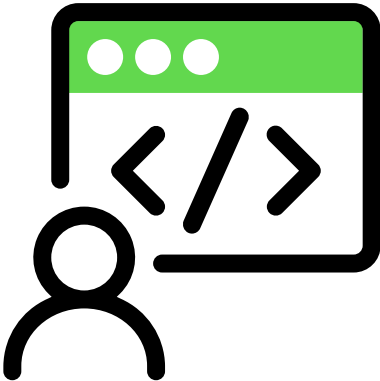
ServiceNow® Service Bridge verbindet mehrere ServiceNow -Instanzen, um nahtlose Support- und Service-Experiences im gesamten Ökosystem zu bieten – von Unternehmenskunden bis zu Lieferanten und Systemintegratoren. Service Bridge bietet eine reibungslose Experience, die die Zusammenarbeit und die Bearbeitung von Anforderungen erleichtert und Anwendern den Komfort bietet, in ihrer eigenen ServiceNow -Instanz zu arbeiten.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Service Bridge.

[https://player.vimeo.com/video/973114049?](https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

Erste Schritte

Service Bridge für Anbieter	Service Bridge für Verbraucher	Service Bridge- Knowledge Base
		
Erfahren Sie mehr über die neue Service Bridge-Anwendung für Provider	Erfahren Sie mehr über die neue Service Bridge-Anwendung für Verbraucher	Überprüfen Sie die Knowledge Base-Artikel von Service Bridge.
		

Service Bridge erkunden

Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Service Bridge, die wichtigsten Funktionen und die Anwendungen.

Dieser Abschnitt enthält Folgendes:

- [Erfahren Sie mehr über Service Bridge](#)
- [Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas](#)
- [Remote-Kataloge in Service Bridge](#)
- [Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Anbieterdaten](#)
- [Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen](#)
- [Service Bridge Anbieteraufgaben](#)
- [Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge .](#)

Automatische Übersetzung

Erfahren Sie mehr über Service Bridge

Service Bridge hilft Verbrauchern, Anbietern und Partnern, ihre ServiceNow -Instanzen zu verbinden, um Geschäfts-Workflows im gesamten ServiceNow -Ökosystem sicher zu erstellen.

Übersicht

Unabhängig davon, ob Sie ein Anbieter oder ein Verbraucher sind, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge eine Integration zwischen Ihren Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert Anbietern das Empfangen und Erfüllen von Serviceanfragen in ihren eigenen Instanzen – und vieles mehr. Erfahren Sie, wie Sie Service Bridge verwenden können, um Einkaufs-, Support- und Serviceprozesse zu verbinden.

- Enterprise-Anwender können jetzt einfach über bidirektionale Workflows mit ihren Service Providern und Partnern zusammenarbeiten, was ihnen Transparenz und eine nahtlose Experience bietet.
- Service Bridge ermöglicht ein schnelleres Onboarding und bietet Abonnenten eine schnelle Aktualisierung des Servicekatalogs.
- Durch den nahtlosen Registrierungsprozess entfallen langsame und kostspielige Integrationen mit Unternehmenskunden und -partnern.

Wichtige Funktionen

Die wichtigsten Funktionen von Service Bridge sind:

- **Onboarding:** Führen Sie mit einem einfachen Registrierungsprozess schnell das Onboarding von Verbrauchern und Partnern durch, die ServiceNow verwenden, und vermeiden Sie langsame, kostspielige benutzerdefinierte Integrationen.
- **Autorisierte Benutzer:** Verwalten und steuern Sie den Zugriff auf Ebene des Remote-Katalogelements, um Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- **Remote-Katalog:** Aktualisiert die Servicekataloge von Abonnenten innerhalb weniger Minuten, wenn neue Elemente eingeführt werden.
- **Remote-Auswahl:** Stellen Sie sicher, dass Feldoptionen in Remote-Katalogen von Abonnenten auf dem neuesten Stand sind, indem Sie Echtzeitdaten aus der Instanz ServiceNow des Anbieters abrufen.
- **Remote-Aufgabe:** Reduzieren Sie die Büroarbeit und erhöhen Sie die Automatisierung mit nahtlosen Workflows für mehrere Parteien und Instanzen im gesamten ServiceNow -Ökosystem.
- **Anbietaufgaben:** Ermöglichen Sie allen Anbietern von Services, die Service Bridge verwenden, Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben wie Fälle mit Verbrauchern als Anbietaufgaben synchronisiert werden.
- **Transformations-Framework:** Transformiert eingehende und ausgehende Remoteaufgaben-Daten für eine einfache Prozesstransformation zwischen ServiceNow -Instanzen.

Service Bridge Anwendungen

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen von Service Bridge für Anbieter und Service Bridge für Verbraucher aufgeführt.

Service Bridge Anwendungen

Anwendung	Funktionen
Service Bridge für Anbieter	• Erstellen und veröffentlichen Sie Remote-Kataloge aus Ihrer Instanz für Verbraucher, um Serviceanfragen zu generieren, die in Ihrer Instanz erfüllt werden können. • Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional in die Aufgaben Ihres Verbrauchers. • Senden Sie Incidents und Fälle über die Anbietaufgabe an die Instanz ServiceNow des Verbrauchers, ohne dass ein Setup erforderlich ist.
Service Bridge für Verbraucher	• Integrieren Sie Remote-Katalogelemente, die von Ihrem Anbieter für Sie berechtigt sind, in Ihren lokalen Katalog, und senden Sie die generierten Anforderungen zur Erfüllung an Ihren Anbieter zurück. • Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Anbieters. • Erhalten Sie proaktive Aufgaben von Anbietern für Transparenz und Zusammenarbeit.

Service Bridge Autorisierte Benutzer und Personas

Mit der Funktion „Autorisierte Benutzer“ kann ein Anbieter Remote-Katalogelemente nach Benutzerpersonas kategorisieren, sodass nur autorisierte Benutzer mit diesen Personas auf die Katalogelemente zugreifen können. Außerdem können Verbraucheradministratoren diese Personas Anwendern in ihren Instanzen zuordnen, um ihnen Zugriff zu gewähren.

Wenn ein Anbieter und ein Verbraucher die Anwendung Service Bridge zum ersten Mal registrieren, werden die aktiven Kontakte im Konto des Verbrauchers in der Instanz ServiceNow des Anbieters automatisch der Tabelle „Autorisierte Benutzer“ hinzugefügt und mit der Instanz ServiceNow des Verbrauchers synchronisiert.

Ermöglicht dem Anbieter, Services nach Anwenderpersonas zu unterteilen, um den Verbrauchern eine einfache Möglichkeit zu geben, den Zugriff in ihrer Instanz auf die Services des Anbieters zu definieren. Mithilfe der Funktion „Autorisierte Benutzer“ können Sie bestimmte Benutzer zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen identifizieren, um die Verbrauchieranforderungen für die Services des Anbieters zu verwalten. Anschließend können Sie den autorisierten Benutzern Personas zuweisen, um den Zugriff auf Remote-Katalogelemente zu steuern.

- Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können autorisierte Benutzer erstellen.
- Die Anbieter verwalten den Genehmigungsstatus für einen autorisierten Benutzer. Standardmäßig ist der Genehmigungsstatus auf **Genehmigt** festgelegt.
- Verbraucher verwalten den aktiven Status für einen autorisierten Benutzer.

- Anbieter können die maximale Anzahl autorisierter Benutzer für jede Verbindung festlegen. Dies erfordert, dass alle Verbraucher eine Liste aktiver autorisierter Benutzer führen, die kleiner oder gleich dem vom Anbieter festgelegten Grenzwert sind. Wenn der Wert nicht festgelegt ist, können Verbraucher beliebig viele aktive und autorisierte Benutzer haben.

Weitere Informationen finden Sie unter [Fügen Sie einen autorisierten Anwender hinzu](#).

Remote-Kataloge in Service Bridge

Als Anwendungsentwickler für den Anbieter können Sie ein Remote-Katalogelement erstellen, das die Services für Ihre Verbraucher enthält. Nachdem Sie ein Remote-Katalogelement erstellt haben, kann ein Administrator in der Verbraucherinstanz den Katalogen und Kategorien des Verbrauchers zuweisen und es dann wie jedes andere Katalogelement aktivieren.

Beispiel:

Angenommen, Sie haben mehrere SD-WAN-Produktangebote: Gold, Silber und Bronze. Ihr Remote-Katalog enthält 20 Services, die den SD-WAN-Produkten zugeordnet sind.

- Mit dem Produktangebot Gold erhalten Sie Verbraucherrechte für alle 20 Services.
- Mit dem Produktangebot Silber erhalten Sie Verbraucherrechte für 15 von 20 Services.
- Mit dem Produktangebot „Bronze“ erhalten Ihre Verbraucher Rechte für nur 10 von 20 Services.

Sie können alle 20 dieser Services in einem einzigen Katalog packen. Die Verbraucher für jedes Produktangebot haben nur Rechte an den Services, für die sie berechtigt sind.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter](#).

Verwenden von Remote-Auswahlfeldern für den direkten Zugriff auf Anbieterdaten

Remote-Auswahlfelder bieten Ihren Verbrauchern direkten Zugriff auf Ihre (Anbieter-)Daten in Echtzeit, während sie ein Remote-Katalogelement aus ihrer Instanz übermitteln.

Mit Remote-Auswahlfeldern können Verbraucher die Auswahlliste für ein Katalogreferenzfeld direkt in der Instanz des Anbieters anzeigen. Sie bieten die folgenden Vorteile:

- Machen Sie die Replikation von Grundlagendaten überflüssig.
- Reduziert die Kosten und den Wartungsaufwand für Integrationen.

Sie können die Daten steuern, auf die Ihre Verbraucher zugreifen, indem Sie ein Remote-Auswahlfeld definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remoteauswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter](#).

Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbrauchernanfragen

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter mehrere Verbraucheraufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanfragen mithilfe von Remoteaufgaben lösen und erfüllen können. Auch als Verbraucher können Sie die Incidents mehreren Anbietern zur Lösung zuweisen.

Mit Remoteaufgaben können Sie die Daten der Aufgabe auf separaten Instanzen zuweisen und synchronisieren, um die Serviceanfragen Ihrer Verbraucher schnell zu erfüllen. Einige Beispiele für Verbrauchieranforderungen sind:

1. Fordern Sie Hilfe für Probleme an, die Ihre Verbraucher mit Ihren Services haben.☒
2. Fordert Serviceänderungen für die Services an, die Ihre Verbraucher erworben haben.
3. Fordern Sie an, Ihnen die vorhandenen Aufgaben zuzuweisen, damit Sie die Probleme des Verbrauchers unterstützen können☒

Funktionsweise einer Remoteaufgabe

Als Anbieter müssen Sie zuerst die Remoteaufgaben-Definitionen erstellen und veröffentlichen, die Ihre Verbraucher zum Erstellen einer Remoteaufgabe verwenden können. Sie berechtigen diese Definitionen zu Ihren Verbrauchern, die die Zuordnungen und Felddatenregeln anpassen oder einfach die Definition aktivieren können. Ihre Verbraucher können einen Auslöser auf die Definition anwenden oder manuell eine Remoteaufgabe für Sie als Anbieter basierend auf einer aktiven Definition erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter](#).

Die Funktion „Remoteaufgabe“ enthält eine Remoteaufgabe-Tabelle, eine Erweiterung der Aufgabentabelle in Now Platform. Mit Remoteaufgaben können Sie die bidirektionale Verknüpfung von Workflows zwischen mehreren ServiceNow -Instanzen aktivieren.

Beispielsweise muss ein Incident in einer Verbraucherinstanz der Instanz eines Anbieters als Fall zugewiesen werden. Der Remoteaufgaben-Datensatz ermöglicht in jeder Instanz den bidirektionalen Flow der Aufgabendaten zwischen Fall und Incident.

Service Bridge Anbietaufgaben

Ermöglichen Sie allen Anbietern, die Service Bridge verwenden, Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow verwenden.

Anbietaufgaben stellen Aufgaben dar, die in der Instanz ServiceNow eines Anbieters ausgeführt und in der Instanz eines Verbrauchers überwacht werden. Durch die Verwendung von Anbietaufgaben können Verbraucher mit all ihren Anbietern zusammenarbeiten, ohne dass ihre Instanzen zusätzlich konfiguriert werden müssen.

Transformieren Sie Daten mit dem Transformations-Framework Service Bridge .

Verwenden Sie das Transformations-Framework, um Aufgaben zwischen zwei ServiceNow -Instanzen zu integrieren und Remote-Aufgabendaten in der Anwendung Service Bridge] zu transformieren.

Als Anbieter können Sie das Transformations-Framework verwenden, um Ihre eingehenden und ausgehenden Daten (z. B. Incidents, Fälle und Serviceanfragen) der Remoteaufgaben zwischen Ihrer Instanz von ServiceNow und der Instanz Ihres Verbrauchers zu transformieren. Informationen zu Remoteaufgaben finden Sie unter [Verwenden von Remoteaufgaben zur Erfüllung von Verbraucheranfragen](#).

Bei Verwendung von Service Bridge für Anbieter können Sie und Ihr Verbraucher Remoteaufgabendaten über Tabellen und Felder austauschen. Das Transformations-Framework hilft Ihnen, die Daten zwischen diesen Tabellen und Feldern zu konvertieren,

sodass Sie und Ihr Kunde bei der Lösung von Incidents, Fällen und Verbraucheranfragen problemlos miteinander kommunizieren können. Transformationen können einmal erstellt und für alle Remoteaufgabendefinitionen verwendet werden.

Sie können die folgenden Transformationstypen im Transformations-Framework für Ihre Remoteaufgaben verwenden:

- **Einfach:** Wählen Sie die einfache Transformationsoption aus, um die vordefinierten Werte der Felder für eingehenden und ausgehenden Datenverkehr für Ihre Remoteaufgaben zu verwenden. Beispiel: Mit diesem Transformationstyp konvertieren Sie den Status „Offen“ eines incident in der Instanz ServiceNow® des Anbieters in den Status „In Bearbeitung“ in der Instanz ServiceNow des Verbrauchers.
- **Erweitert:** Verwenden Sie eine erweiterte Transformation, bei der Sie ein Skript ausführen, um die eingehenden und ausgehenden Datenwerte für Ihre Remoteaufgaben zu bestimmen. Verwenden Sie diesen Transformationstyp beispielsweise, um eine eingehende sys_id in eine korrelierte sys_id für ein Referenzfeld zu konvertieren.
- **Virtuell Eingehend:** Verwenden Sie diese Option, um ein eingehendes virtuelles Feld umzuwandeln oder einen Wert dafür festzulegen. Diese Option verwendet ein Skript zum Transformieren der Daten und fügt ein obligatorisches eingehendes Feld hinzu.
- **Virtuell ausgehend:** Verwenden Sie diese Option, um ein ausgehendes virtuelles Feld umzuwandeln oder einen Wert dafür festzulegen. Diese Option verwendet ein Skript zum Transformieren der Daten und fügt ein obligatorisches Feld „Ausgehendes Feld“ hinzu.
- **Global:** Verwenden Sie die globale Transformationsoption, um eine Standard-Transformationsdefinition zu erstellen, die auf alle Verbraucherkonten angewendet werden kann.

Hinweis:

Eine übereinstimmende unternehmens- oder kontospezifische Transformation überschreibt die globale Transformationsoption.

Informationen zum Erstellen von Transformationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge](#).

Service Bridge Konfigurationsüberarbeitungen

Als Anbieter können Sie die Konfigurationen von Remote-Datensatzerstellern und Remote-Aufgabendefinitionen sowie die Synchronisierungsangebote für Grundlagendaten aktualisieren und neue Versionen erstellen, die für Verbraucher berechtigt sein können.

Sie können neue Versionen von Berechtigungen mit aktualisierter Funktionalität für kompatible Verbraucher bereitstellen, ohne dass dies Auswirkungen auf Verbraucher hat, die ihre Service Bridge -Anwendungen nicht aktualisiert haben. Sie können Ihre Service Bridge -Anwendungen so aktualisieren, dass sie neue Funktionen nutzen, auch wenn Ihre Verbraucher kein Upgrade auf die aktuelle Version durchgeführt haben.

Sie können mehrere Konfigurationsüberarbeitungen erstellen, aber nur die letzte veröffentlichte Überarbeitung ist aktiv und als neue Berechtigung verfügbar. Ihre Verbraucher können entweder die neue Berechtigung aktivieren oder die ältere Revision weiterhin verwenden, bis sie archiviert oder stillgelegt wird. Wenn Verbraucher die neue Version verwenden möchten, müssen sie ihre Anwendung Service Bridge auf die Version aktualisieren, die auf der Instanz des Anbieters ausgeführt wird. Sobald die neue Überarbeitung in der Instanz des Verbrauchers aktiviert wird, ist die frühere Überarbeitung länger verfügbar und wird in einen inaktiven Status versetzt.

Sie können Konfigurationsüberarbeitungen für Folgendes erstellen:

- Remote-Datensatzersteller
- Definitionen der Remote-Aufgaben

Details siehe [Erstellen Sie Konfigurationsüberarbeitungen](#).

Service Bridge nicht übereinstimmende Versionsunterstützung

Anbieter und Verbraucher, die unterschiedliche Versionen der Service Bridge -Anwendungen verwenden, können Daten zwischen ihren ServiceNow -Instanzen austauschen und synchronisieren.

- Anbieter können ihre Anwendung Service Bridge aktualisieren und neue Funktionen bereitstellen, ohne die Services für Verbraucher zu unterbrechen, die kein Upgrade auf ihre Anwendung durchgeführt haben.
- Verbraucher, die kein Upgrade durchgeführt haben, können vorhandene Berechtigungen ihres Anbieters verwenden, aber keine neuen Berechtigungen anfordern, es sei denn, sie führen ein Upgrade auf die neueste Version durch.

Im Folgenden finden Sie ein Beispielszenario:

- Der Anbieter und der Verbraucher verwenden Service Bridge für Anbieter 1.0 und Service Bridge für Verbraucher 1.0. Der Anbieter hat einige Konfigurationen erstellt (z. B. Definitionen von Remoteaufgaben, Remotedatensatzersteller oder Angebote zur Synchronisierung von Grundlagendaten), und der Verbraucher verwendet diese Berechtigungen.
- Der Anbieter beschließt, ein Upgrade auf Service Bridge für Anbieter 2.0 durchzuführen, der Verbraucher verwendet jedoch noch die ältere Version. In diesem Fall kann der Verbraucher die mit der älteren Version von Service Bridge erstellten Berechtigungen weiterhin verwenden und Daten mit dem Anbieter synchronisieren.
- Um die neuesten Konfigurationsüberarbeitungen (erstellt mit der aktualisierten Anwendung) zu verwenden, muss der Verbraucher ein Upgrade auf eine mit dem Anbieter kompatible Version durchführen.

Einzelheiten zu einer unterstützten Funktion finden Sie unter [Service Bridge Konfigurationsüberarbeitungen](#).

Service Bridge für Anbieter

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter, um Servicekataloge zu erstellen und zu veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu empfangen und zu erfüllen und Integrationen mit Verbraucherinstanzen einzurichten.

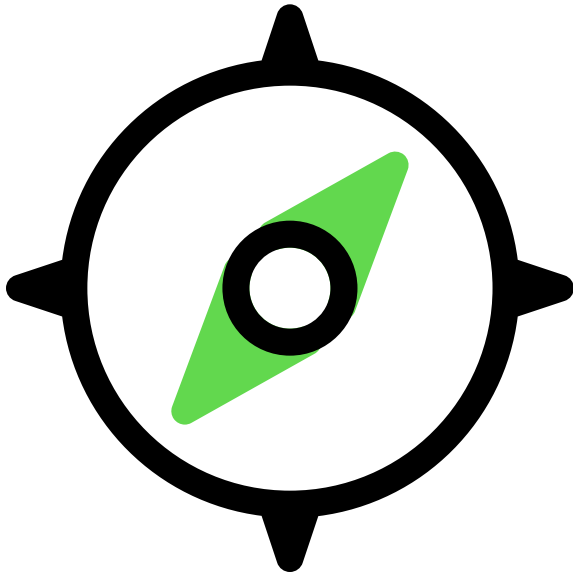
Übersicht

Als Anbieter können Sie:

- Remote-Servicekataloge für Ihre Verbraucher in ihren Instanzen erstellen und veröffentlichen.
- Integrieren Sie Ihre -Instanz mit der Instanz Ihres Verbrauchers.
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer -Instanz von der Instanz ServiceNow Ihres Verbrauchers.

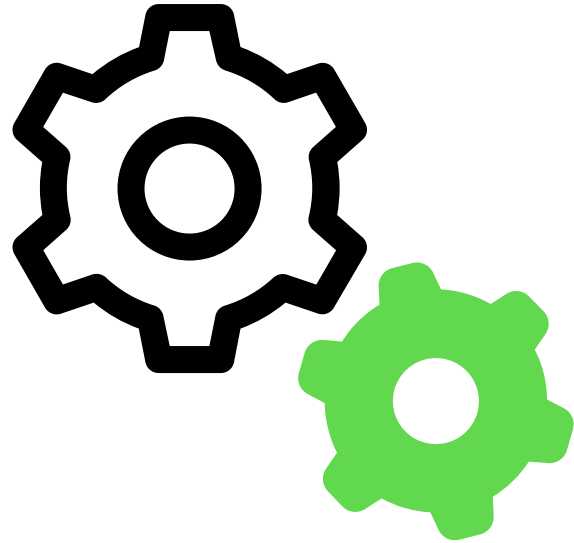
Erste Schritte

Untersuchen



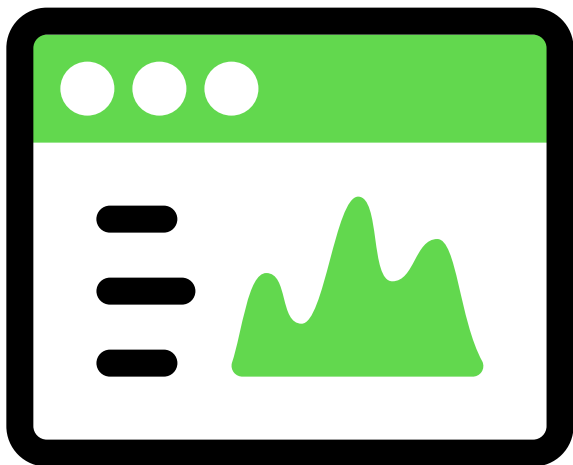
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Fähigkeiten von Service Bridge.

konfigurieren



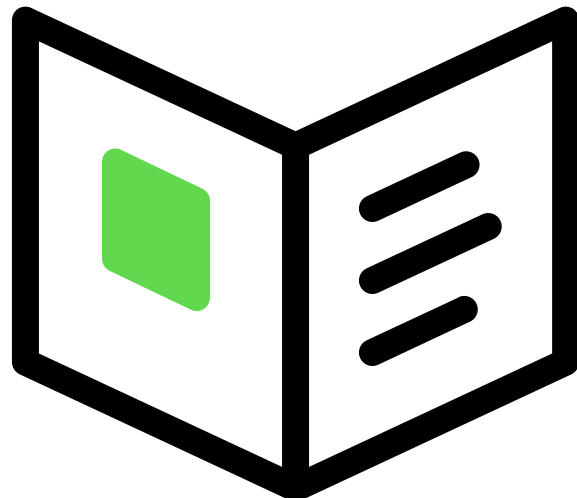
Planen und konfigurieren Sie als Anbieter Ihre -Implementierung.

Verwalten



Erfahren Sie, wie Sie Verbraucher einarbeiten, Kataloge erstellen und Serviceanfragen erfüllen.

Service Bridge – Referenz



Rufen Sie Detailinformationen zu Domain Separation und zu den installierten Komponenten ab.

Automatische Übersetzung

Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Anbieter einzurichten und zu konfigurieren.

- 

Hinweis:
Service Bridge 2.xx, das mit dem Release Xanadu veröffentlicht wird, unterstützt keine Migration der Versionen Service Bridge (veraltet). Wenn Sie eine Service Bridge-Version (veraltet) verwenden, müssen Sie vor dem Upgrade auf das Release Xanadu die Anweisungen in [Service Bridge für Anbieter \(veraltet\)](#) – [Migrationsdienstprogramm \(KB1499823\)](#) befolgen  , um Ihre Konfigurationsdaten zu migrieren.

Prüfungen vor der Installation

Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ überprüfen: Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ verweist.

Service Bridge für Anbieter einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Provider.	Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Service Bridge für Provider .
Migrieren Sie bei Bedarf von der Vorgängerversion Service Bridge.	Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren von Service Bridge (veraltet) .  Hinweis: Diese Funktion wird nur für Service Bridge 1.xx-Versionen unterstützt.
Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein.	Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein .
Weisen Sie Service Bridge Rollen für Anbieter zu.	Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen für Provider .
Erstellen Sie Katalogpersonas.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Katalogpersonas .
Erstellen Sie Definitionen für die Remote-Auswahl.	Siehe Erstellen Sie Remoteauswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter
Erstellen Sie Remote-Katalogelemente.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter .
Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgaben.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge .
Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Anwender.	Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Einstellungen für autorisierte Anwender .

Installieren Sie Service Bridge für Provider

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_sb_pro) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

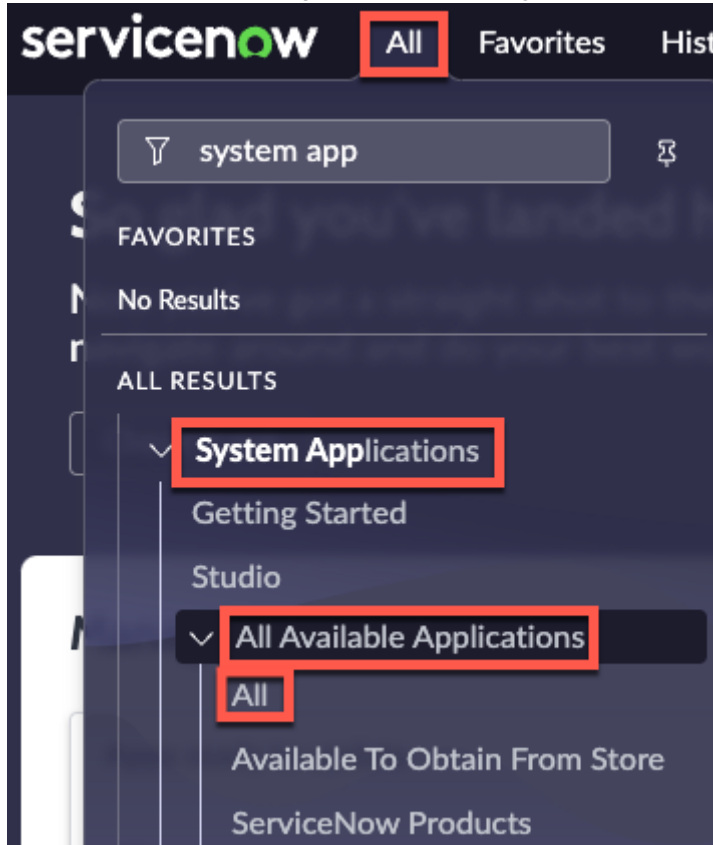
Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert:

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge für Anbieter installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_sb_pro).

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 für die Anwendungsinstallation die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede abhängige Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Migrieren von Service Bridge (veraltet)

In diesem Abschnitt wird der Migrationsprozess von der Version Service Bridge (veraltet) beschrieben.

Um von der Legacy-Version zu migrieren, führen Sie die unter [Service Bridge für Provider \(veraltet\) – Migrationsdienstprogramm \(KB1499823\)](#) aufgeführten Schritte aus.

Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein

Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein, um einen eindeutigen Bezeichner für die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_sb_pro) festzulegen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin
- Diese Version von Service Bridge erfordert ein globales Skript, das installiert werden muss, bevor Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter einrichten. Befolgen Sie die Anweisungen in [KB1225292](#) in der Instanz Now Support, um das Skript zu installieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese einmalige Setupaufgabe muss in Ihrer Instanz ServiceNow abgeschlossen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Anbieter**.
2. Geben Sie einen Namen für den Anbieter ein.
Diese darf nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche enthalten. Namen, die Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten, führen zu einem Fehler.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anwenderrollen für Provider

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Benutzer in der Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Eine Anwenderrolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Anwenderrollen sind so konzipiert, dass sie den allgemeinen Berufsbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriffsrechte haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene einschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Sie können auch anwenderdefinierte Rollen und Zugriffssteuerungen (ACLs) entsprechend Ihren Anforderungen erstellen.

Anwenderrollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Entwickler	- Ist ein zertifizierter ServiceNow -Administrator - Ist zertifizierter Anwendungsentwickler für ServiceNow .	- Erstellt Anbieterverbindungsdatensätze. - Erstellt und verwaltet Remoteaufgabendefinitionen und -transformationen. - Erstellt und verwaltet Flows Workflow-Studio, um die Anforderungserfüllung zu bestimmen. - Erstellt und verwaltet Remote-Datensatzersteller.	- Administrator - sn_sb.admin Hinweis: Wenn der Benutzer nicht über die Administratorrolle verfügt, ist zum Ändern und Veröffentlichen von Remote-Datensatzerstellern die Rolle des Katalogadministrators erforderlich.
Administrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow -Systemadministrator	- Schließt die Registrierungsanforderungen für Service Bridge ab. - Unterstützt den Systemadministrator des Verbrauchers bei Bedarf - Veröffentlicht Remote-Kataloge in der Instanz des Verbrauchers. - Veröffentlicht Remoteaufgabendefinitionen in der Instanz des Verbrauchers. - Behebt Probleme mit Service Bridge Transportnutzlasten.	- Administrator - sn_sb.admin - sn_transport.admin

Anwenderrollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Erfüller des Anbieters	Verfügt über Agent-Kompetenzen	• Löst Fragen und Probleme von Verbrauchern • Nimmt bei Bedarf an Netzwerkvorgängen teil.	• * itil • sn_sb.requestor • *sn_customerservice_agent • *incident_read • *problem_read • *change_read
Anfordernde Person des Verbrauchers	Endanwender	Setzt Anforderungen aus dem Remote-Katalog	sn_sb.requestor

Weisen Sie Gruppen Rollen für zu Service Bridge

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In ServiceNow werden Rollen nach Gruppe und nicht nach einzelnen Benutzern zugewiesen. Wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern, werden ihre Rollen automatisch aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie Katalogpersonas

Erstellen Sie Katalogbenutzerpersonas, um die Katalogelemente zu steuern, auf die Verbraucher in ihrer Instanz zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Remote-Datensatzerstellern (Remote-Datensatzerstellern, RRP) Personas zuweisen. Personas werden einem Remote-Datensatzersteller zugeordnet, und für diesen Datensatzersteller wird eine Berechtigung generiert und mit der Verbraucherinstanz synchronisiert. Für alle Personas in der Instanz des Verbrauchers wird eine Berechtigung generiert. Schließlich können Personas mit autorisierten Benutzern verknüpft werden, um auf die Remote-Datensatzersteller zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Katalogpersonas**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Katalogpersona ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Remoteauswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter

Definieren Sie als Anbieter Remote-Auswahlfelder, mit denen Verbraucher Auswahldaten in Echtzeit aus ihren Instanzen abrufen können.

Vorbereitungen

- Zum Erstellen einer Remote-Auswahldefinition erforderliche Rolle: security_admin
- Für die Erstellung von Remote-Auswahlfeldern erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
2. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Definitionen der Remote-Auswahlen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definitionen der Remote-Auswahlen“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die Ihre Verbraucher abfragen können, während sie ein Katalogelement in ihrem Serviceportal auswählen.
Name	Automatisch zugewiesener Name, der von einem Benutzer mit der Rolle „security_admin“ geändert werden kann.
GlideRecordSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, folgen alle Abfragen für diese Tabelle den Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL). Wenn diese Option nicht ausgewählt ist: ○ Abfragen für diese Tabelle ignorieren alle ACL-Einschränkungen. ○ Für jede Remote-Auswahlvariable müssen Referenzqualifiziererbedingungen angegeben werden, um den Datenzugriff einzuschränken.
AccountSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, schränken alle Abfragen für diese Tabelle die Ergebnisse ein, die auf dem Feld „ Unternehmen “ des abfragenden Servicekontos und dem Feld

Feld	Beschreibung
	„Unternehmen“ oder „Account“ der Tabelle basieren. Hinweis: Diese Kennzeichnung ist nur in den Tabellen mit Verweisen auf das Unternehmen oder den Account verfügbar, in denen das Feld „account“, „u_account“, „company“ oder „u_company“ heißt.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Informationen zur Tabelle.
Filter	Filterbedingungen, die die Basisbedingungen in der Tabelle definieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren zu **Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.

7. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Auswahlvariable“.

Feld	Beschreibung
Datensatzerstellertabelle	Automatisch ausgewählte Tabelle, die angezeigt wird, wenn Sie das Feld auswählen. Diese Tabelle kann manuell ausgewählt werden, wenn sie keinem Feld zugeordnet ist.
Typ	Referenztyp.
Remoteauswahl aktiviert	Option, die Sie für eine Remote-Auswahl auswählen können.
Katalogelement	Name des Remote-Datensatzerstellers
Frage	Fragen, die in einem Katalogdatensatz im Serviceportal Ihres Verbrauchers angezeigt werden.
Typenspezifikationen	Remoteauswahlreferenz, die die Remoteauswahldefinition enthält, die Sie für Verbraucherabfragen für diese Variable verwenden. Anzeigefeld für Remoteauswahl, das den primären Datenwert enthält, der Ihren Verbrauchern in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird. - Feld mit zusätzlichen Informationen zur Remoteauswahl, das den sekundären Datenwert enthält, der Ihren Verbrauchern in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
	◦ Referenzqualifizierungsbedingung, die die Filteroptionen enthält, die Sie definieren, um die von der Definition zurückgegebenen Daten zu begrenzen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Remote-Auswahlvariable wird erstellt.

Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter

Als Anbieter können Sie Remote-Kataloge erstellen, um den Aufgabenerfüllungsprozess für Ihre Verbraucher zu automatisieren.

Durch die Verwendung von Remote-Katalogen können Anbieter die Entwicklung gemeinsam genutzter Kataloge in ihren Instanzen aufrechterhalten und Verbraucher mit nativen Katalogelementen in ihren Instanzen bereitstellen.

Der Prozess für Anbieter zum Erstellen eines Remote-Katalogs ist wie folgt:

1. Erstellt einen Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter](#).
2. Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter](#).
3. Ordnen Sie den Datensatzerstellern Flows zu.

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider sind Serviceanforderungen, die in Verbraucherinstanzen veröffentlicht werden. Sie ermöglichen es Ihrem Verbraucher, Anbieterservices über seinen Servicekatalog anzufordern.

Übersicht über die Datensatzersteller

Remote-Datensatzersteller enthalten die Variablen, die die Informationen bestimmen, die ein Verbraucher zum Senden einer Anforderung bereitstellen kann oder muss. Wenn ein Remote-Datensatzersteller aus dem Servicekatalog des Verbrauchers übermittelt wird, generiert er einen Anbietaufgabendatensatz in der Instanz des Anbieters und löst eine Erfüllungsaufgabe „Fall erstellen“, „Incident erstellen“ oder „Change-Anforderung erstellen“ aus.

Während sich die Aufgabe durch den Erfüllungs-Flow in der Instanz des Anbieters bewegt, sind Aktualisierungen sowohl beim Anbieter als auch bei den Instanzen ServiceNow des Verbrauchers sichtbar.

Die Tabelle „Remote-Datensatzersteller“ ist eine Erweiterung der Tabelle „sc_cat_item_producer“ und verwendet die Tabelle sn_sb_pro_remote_request.

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispielformular, das Sie beim Erstellen eines Remote-Datensatzerstellers verwenden.



Remote record producer
SGRRP-Cus Activate

Name SGRRP-Cus Activate Application Global

Type Provider task [in_to_pro_provider_task] Remote service Software Services

State Published Active

* Flow Create Change from Provider task Expand help for all questions

Approval required Persona

What it will contain Accessibility

Short description

Description

B I U ↶ ↷ Verdana Bpt [Icons]

P

Meta

Redirect to Generated task record

Icon Click to add... Picture Click to add...

Update Copy Edit Retire Try It

Related Links

- [Item Diagnostic](#)
- [Show VA render type](#)
- [Run Point Scan](#)

Variables (1) Consumer criteria (1) Catalog UI Policies

for text Search Actions on selected rows... New

Remote record producer - SGRRP-Cus Activate

Active	Remote consumer criteria	Domain
true	ALL COMPANY	global

1 to 1 of 1

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller im Rahmen der Erstellung eines Remote-Katalogs in Service Bridge für Anbieter.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass der Katalogbereich auf Global festgelegt ist.
- Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

** Hinweis:**

Anwenden ohne die Administratorrolle muss eine Katalogadministratorrolle gewährt werden, damit Remote-Datensatzersteller geändert und veröffentlicht werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Remote-Datensatzersteller-Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Remote-Datensatzerstellers
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Status	Zeigt den Status des Remote-Datensatzerstellers an. Wenn Sie einen Remote-Datensatzersteller erstellen, wird dieses Feld auf den Status Entwurf gesetzt.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Remote-Datensatzersteller veröffentlichen, archivieren oder stilllegen.
Tabellenname	Tabellenname ist Anbietaufgabe. Dies ist ein schreibgeschütztes Feld.
Flow	Wählen Sie einen der bereitgestellten Standard-Flows Service Bridge aus, oder erstellen Sie bei Bedarf einen eigenen Flow.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird basierend auf den Aktionen Veröffentlichen, Stilllegen, Archivieren oder Löschen aktiviert.
Persona	Katalogpersonas, die Sie diesem Datensatzersteller zuweisen möchten.
Kompatibilität	Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt. Zeigt die Version Service Bridge an, die vom Anbieter verwendet wird. Wenn der Verbraucher eine kompatible Version Service Bridge verwendet, können Daten zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. Wenn der Verbraucher jedoch keine kompatible Version verwendet, können neue Berechtigungen erst aktiviert werden, wenn ein Upgrade der entsprechenden Service Bridge -Version durchgeführt wurde.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Datensatzerstellers
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung für den Datensatzersteller.

4. Klicken Sie auf den Link neben dem Feld Symbol, um ein Bild anzuhängen.

5. Klicken Sie auf den Link neben dem Feld Bild, um ein Bild anzuhängen.

** Hinweis:**

Sie können das Bild auch löschen, wenn es nicht mehr benötigt wird.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Fügen Sie mindestens eine Variable hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter](#).

8. Fügen Sie ein Verbraucherkriterium hinzu.

9. **Klicken Sie** auf Veröffentlichen, um den Remote-Datensatzersteller zu veröffentlichen und in den Anbieter- und Verbraucherinstanzen verfügbar zu machen.

Nächste Maßnahme

Sie können mehrere Konfigurationsüberarbeitungen dieses veröffentlichten Remote-Datensatzerstellers erstellen. Einzelheiten zum Erstellen einer Konfigurationsüberarbeitung

finden Sie unter [Erstellen Sie Konfigurationsüberarbeitungen](#). Sie können auch die folgenden Vorgänge ausführen:

- Konfigurationsüberarbeitung archivieren: Siehe [Archivieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung](#)
- Konfigurationsüberarbeitung kopieren: Siehe [Kopieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung](#).
- Eine Konfiguration außer Kraft setzen: [Legt eine Konfiguration still](#).
- Konfiguration löschen: Siehe [Löschen Sie eine Konfiguration](#).

Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter

Erstellen Sie die Variablen für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anbieteranwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Variablen** und anschließend auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Typ	Folgende Variablentypen werden unterstützt: ○ Anhang ○ Pause ○ Kontrollkästchen ○ Container-Ende ○ Container-Aufteilung ○ Container-Beginn ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Dauer ○ E-Mail ○ HTML ○ IP-Adresse ○ Bezeichnung ○ Listensammler ○ Multiple-Choice-Suche ○ Auswahlfeld für Suche ○ Maskierung

Feld	Beschreibung
	○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Referenz ○ Angefordert für ○ Rich-Text-Bezeichnung ○ Auswahlfeld ○ Einzeiliger Text ○ URL ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Ja/Nein Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Service Bridge die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellungsprozesses obligatorisch zu machen. i Hinweis: Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird basierend auf den Aktionen Veröffentlichen , Deaktivieren oder Bearbeiten aktiviert.
Bestellung	Platzierungsreihenfolge der Variable auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom niedrigsten zum höchsten Reihenfolgewert. Beispielsweise wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert 1 vor andere Variablen mit höheren Reihenfolgewerten platziert.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert für alle Variablentypen außer „Umbruch“, „Container-Aufteilung“ und „Container-Ende“ basierend auf dem Feld „Frage“ automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablen für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter werden erstellt

Anhand von Verbraucherkriterien, die Datensatzerstellern und anderen Konfigurationen zugeordnet sind, generiert Service Bridge automatisch die Berechtigungsdatensätze, die an berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Übersicht

Verbraucherkriteriendatensätze werden verwendet, um Service Bridge-Inhalte, z. B. Remote-Datensatzersteller und Remote-Aufgabendefinitionen, für Service Bridge -Verbraucher zu berechtigen. Mit Verbraucherkriterien können Sie sicherstellen, dass ein Verbraucher nur Zugriff auf den entsprechenden Service Bridge -Inhalt hat. Mithilfe von Verbraucherkriterien können Sie Inhalte explizit für einen einzelnen Kunden oder mehrere Kunden berechtigen.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für die Konfiguration der Verbraucherkriterien. Beispielsweise können Sie Inhalt berechtigen:

- An einen bestimmten Verbraucher
- An alle Verbraucher, die ein aktives verkauftes Produkt eines bestimmten Modells haben.
- An alle Verbraucher mit einem aktiven Servicevertrag

Der Berechtigungsprozess Service Bridge wird jede Nacht als regelmäßige Aufgabe ausgeführt. Während des Berechtigungsprozesses werden im Bedingungsgenerator des Verbraucherkriteriendatensatzes definierte Filter auf die ausgewählte Tabelle angewendet, um Datensätze zu finden, die der Bedingung entsprechen. Wenn ein übereinstimmender Datensatz gefunden wird, hat der zugeordnete Inhalt Service Bridge Anspruch auf den Verbraucher. Wenn beispielsweise ein Verbraucher mit einem aktiven verkauften Produkt eine Bestellung erstellt, wird der entsprechende Inhalt Service Bridge automatisch für den Verbraucher berechtigt. Berechtigungen werden täglich aktualisiert, wobei Änderungen berücksichtigt werden, wenn sich die Daten in den abgefragten Tabellen geändert haben.

Vorteile

Ihre Verbraucher können die für sie berechtigten Inhalte anzeigen und anfordern. Eine regelmäßige Aufgabe wird jede Nacht ausgeführt und aktualisiert die Berechtigungen auf Grundlage von Änderungen an den Tabellen oder Datensätzen, die von den Verbraucherkriterien abgefragt werden. Darüber hinaus werden Berechtigungen sofort nach Aktualisierungen überprüft.

Sie können Berechtigungen Service Bridge wie folgt aktualisieren:

- Definieren Sie die Verbraucherkriterien im Remote-Datensatzersteller.
- Registrieren Sie einen neuen Verbraucher in Service Bridge.
- Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berechtigungen aktualisieren** im Datensatz „Verbraucherverbindungen“ oder im Datensatz „Anbieter“.

Definieren Sie ein Verbraucherkriterium

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Remote-Katalogelemente** oder **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller oder eine Remote-Aufgabendefinition aus, für den Sie die Verbraucherkriterien definieren möchten.
3. Navigieren Sie in der zugehörigen Liste zur Registerkarte Verbraucherkriterien, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Sie können vorhandene Verbraucherkriterien zuordnen oder ein neues erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbraucherbedingung.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verbraucherbedingung zu aktivieren.
Bedingung für	Ermöglicht die Angabe des Unternehmens oder Kontos zum Abgleichen der Datensätze in der abgefragten Tabelle. Wählen Sie die entsprechende Option aus, je nachdem, welches Feld (Unternehmen oder Account) in der abgefragten Tabelle verfügbar ist.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise kann dieses Feld in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ verwendet werden, da das Feld „Account“ zum Abfragen der Tabelle verwendet wird.
Bedingung ein	Feld gibt an, welche Tabelle abgefragt werden soll, um übereinstimmende Datensätze zu finden. <i>i</i> Hinweis: Tabellen, in denen das Kundenfeld nicht ausgewählt werden kann, sollten nicht verwendet werden.
Kundenfeld	Wählen Sie das Feld in der abgefragten Tabelle aus, das dem für die Verbindung Service Bridge definierten Unternehmen oder Account entspricht. Wenn der über Service Bridge verbundene Verbraucher ein Account ist, können Sie für den Abgleich entweder ein Feld „Unternehmen“ oder „Account“ verwenden. Wenn der verbundene Verbraucher nur ein Unternehmen ist, werden Sie auf „Unternehmen“ beschränkt.
Bedingung	Details des Filters. Zum Beispiel: Aktiv ist „true“.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Verbraucherkriterien konfiguriert werden können.

Diese Verbraucherkriterien können verwendet werden, um Inhalte für Service Bridge-Kunden zu berechtigen, die über ein aktives verkauftes Produkt verfügen, dessen Produktname **Laptop – DaaS** enthält.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Business Laptop Sold Product'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Sold Product [sn_install_base_so...'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Account'. Below these, there are two filter conditions: 'Product contains Laptop - DaaS' and 'State is Active'. The conditions are combined using 'AND' logic.

Diese Verbraucherkriterien berechtigen Inhalte für den Boxeo-Verbraucher Service Bridge. Wird zum Abfragen der Verbindungstabelle Service Bridge verwendet und mit Boxeo als Verbraucher gefiltert.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Boxeo Customer'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Company'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Consumer connection [sn_sb_pr...'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Company'. Below these, there is one filter condition: 'Company is Boxeo'. The condition is combined using 'AND' logic.

Diese Verbraucherkriterien berechtigen Inhalte zu Service Bridge Verbrauchern, die über einen aktiven Vertrag verfügen, bei dem das Vertragsmodell „Drucklösung“ und der Vertragstyp „Servicevertrag“ ist.

Verwenden von Variablensätzen mit Remote-Datensatzerstellern

Verwenden Sie ein- und mehrzeilige Variablensätze mit Remote-Datensatzerstellern.

Mit Variablensätzen können Sie eine Sammlung von Variablen erstellen, die für mehrere Katalogelemente und Bestelleitfäden wiederverwendet werden können. Die Verwendung von Variablensätzen spart Zeit, da Sie nicht für viele Katalogelemente dieselben Variablen einzeln erstellen müssen. Wenn Variablen geändert werden sollen, können Sie außerdem den Variablensatz ändern, und die Änderungen werden für alle Remote-Datensatzersteller übernommen, die dem Variablensatz zugeordnet sind.

Als Anbieter können Sie Variablensätze erstellen und Remote-Datensatzerstellern zuordnen. Alle an diesen Variablensätzen vorgenommenen Änderungen werden automatisch mit den Remote-Datensatzerstellern synchronisiert, für die die Verbraucher berechtigt sind. Sie können die folgenden Arten von Variablensätzen erstellen:

- **Einzeiliger Variablensatz:** Verwenden Sie einen einzeiligen Variablensatz, um Daten aus gruppierten Variablen zu erfassen.
- **Mehrzeiliger Variablensatz:** Verwenden Sie einen mehrzeiligen Variablensatz, um variable Daten in einem Rasterlayout für eine Gruppe von Entitäten zu erfassen. Beispielsweise sollte für HR während der Umstrukturierung von Mitarbeitern ein einzelner Remote-Datensatzersteller in der Lage sein, die relevanten Informationen zu erfassen, z. B. die Abteilung und der Manager für eine Gruppe von Mitarbeitern.

i Hinweis:

- Variablensätze, die Variablen mit nicht unterstützten Variablentypen enthalten (Anwenderdefiniert, Anwenderdefiniert mit Bezeichnung und UIPage), werden erst synchronisiert, wenn die ungültigen Variablen entfernt wurden.
- Variablensätze, die Variablen oder UI-Richtlinien mit Skripting enthalten, werden erst synchronisiert, wenn alle Skripts entfernt wurden.
- Remote-Datensatzersteller, die ungültige Variablensätze enthalten, können nicht veröffentlicht werden. Um den Remote-Datensatzersteller zu veröffentlichen, müssen Sie entweder die Validierungsprobleme beheben oder die Zuweisung des ungültigen Variablensatzes zum Remote-Datensatzersteller aufheben.

Weitere Informationen zu Variablensätzen und ihrer Verwendung finden Sie unter [Service catalog variable sets](#).

Erstellen Sie Variablensätze in Service Bridge für Remote-Datensatzersteller

Erstellen Sie Variablensätze für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anwendung „Anbieter“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Remote-Katalogelemente**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Variablensätze** und dann auf **Neu**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - Einzeiliger Variablensatz: Erstellt einen Variablensatz mit Variablen, die zusammen gruppiert sind. Typfeld ist auf Einzelne Zeile festgelegt.
 - Mehrzeiliger Variablensatz: Erstellt einen Variablensatz mit mehreren Zeilen, der Variablendaten in einem Rasterlayout erfasst. Das Feld „Typ“ ist auf „Mehrzeilig“ festgelegt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird es basierend auf dem Titelfeld automatisch ausgefüllt.
Bestellung	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.
Typ	Typ des Variablensatzes. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Einzelne Zeile ○ Mehrere Zeilen
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Wenn ausgewählt, werden rechts neben dem Variablensatz ein Titel und eine erweiterbare Kopfzeile hinzugefügt.
Variablensatzattribute	Attribute zum Konfigurieren eines mehrzeiligen Variablensatzes. Verwenden Sie das <i>max_rows</i> -Attribut, um einen Grenzwert für die Anzahl der Zeilen festzulegen, die Sie einem mehrzeiligen Variablensatz hinzufügen können. Geben Sie beispielsweise <i>max_rows=1</i> als Feldwert an.
Layout	Die Layoutanzeige. Auf 1 Spalte breit oder 2 Spalten breit, wechselnde Seiten oder 2 Spalten breit, eine Seite, dann die andere festgelegt.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.
7. Erstellen Sie die Variablen, die in diesem Satz verwendet werden sollen.

- a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
- b. Führen Sie die unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter](#) aufgeführten Schritte aus, um Variablen zu erstellen.

Hinweis:

Für einen mehrzeiligen Variablensatz:

- Die enthaltenen Variablen werden als Spalten einer Tabelle angezeigt.
- Die Spaltenreihenfolge ist die Reihenfolge der Variablen, die im Variablensatz definiert ist.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablensätze für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Weitere Informationen zu Variablensätzen und zum Layout finden Sie unter [Variable set layout](#) .

Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter

Als Anbieter erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen, die die Zuweisung einer Remoteaufgabe auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definition der Remote-Aufgabe“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Definitionsdatensatzes der Remoteaufgabe.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Status	Zeigt den Status der Definition der Remoteaufgabe an. Wenn Sie eine Definition für die Remoteaufgabe erstellen, wird dieses Feld auf den Status Entwurf gesetzt.  Hinweis: Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition veröffentlichen, archivieren oder stilllegen.

Feld	Beschreibung
Anbietertabelle	Eine beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Verbrauchertabelle	Eine beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Kompatibilität	Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt. Zeigt die Version Service Bridge an, die vom Anbieter verwendet wird. Wenn der Verbraucher eine kompatible Version Service Bridge verwendet, können Daten zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. Wenn der Verbraucher jedoch keine kompatible Version verwendet, können neue Definitionen der Remoteaufgaben erst aktiviert werden, wenn ein Upgrade der entsprechenden Service Bridge-Version durchgeführt wurde.
SysID beibehalten	Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird der eindeutige Bezeichner (SysID), der dem übergeordneten Element zugeordnet ist, das die Remoteaufgabe erstellt hat, verwendet und der übergeordneten Aufgabe zugewiesen, die für die Remoteaufgabe in der Verbraucherinstanz erstellt wurde.
Anhänge senden	Wenn diese Option ausgewählt ist und dem übergeordneten Datensatz ein Anhang hinzugefügt wird, wird er an die Remoteaufgabe gesendet.
Anhang in übergeordnetes Element kopieren	Wenn ein Anhang in einer Remoteaufgabe enthalten ist, wird eine Kopie an den übergeordneten Datensatz gesendet.
Kurzbeschreibung	Kurzinformationen zu dieser Remoteaufgabendefinition.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zu dieser Remoteaufgabendefinition.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Öffnen Sie diesen neuen Datensatz für die Remote-Aufgabendefinition.

6. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** auf **Neu**.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den eingehenden Feldern können Sie Daten von der Instanz des Verbrauchers empfangen, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

i Hinweis:

Wenn die eingehenden Feldwerte aktualisiert werden, werden die aktualisierten Informationen in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz angezeigt.

Formular „Eingehendes Feld“.

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Feldbezeichnung, die im Remoteaufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und im Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Quellfeldnamens.
Synchronisieren, wenn	Ermöglicht Ihnen, anzugeben, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt aktualisiert wird. Sie können folgende Optionen auswählen: ○ Einfügen: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe zum ersten Mal eingefügt wird. ○ Einfügen oder aktualisieren: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe jedes Mal, wenn die Remoteaufgabe aktualisiert wird. ○ Niemals: Das eingehende Feld aktualisiert nie direkt ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts verwendet wird, bevor das Zielfeld aktualisiert wird. i Hinweis: Unabhängig von der hier ausgewählten Option werden die Änderungen bei der Aktualisierung eines eingehenden Felds in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz angezeigt.
Registerkarte „Quellzuordnung“.	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen Virtuell aktiviert haben, um eine virtuelle Feldzuordnung zu definieren.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgabenabendeinition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen . Dies ist nützlich, wenn zwischen Instanzen ServiceNow keine Referenzdaten verfügbar

Feld	Beschreibung
	sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag einzubeziehen.
Registerkarte „Zielzuordnung“.	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: ○ Synchronisieren, wenn: Sie Einfügen oder Einfügen oder aktualisieren wählen. ○ Virtuell: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Die Anbietertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgaben-Definition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. i Hinweis: Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das in der Zieltabelle ausgewählte Feld in der Quelltable nicht vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle eingehende Feldzuordnung zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle, aber nicht in der Quelltable vorhanden ist. Wenn eine Quelltable ein Feld nicht enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Der Verbraucher kann eine Remoteaufgabe erstellen, um Daten zu synchronisieren und den Wert des virtuellen Felds im zugehörigen Zielaufgabendatensatz zu aktualisieren. Das Zielfeld kann entweder mit der in Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge beschriebenen Option „Virtuell Eingehend“ oder mit der API „<code>updateVirtualField</code>“ aktualisiert werden.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** auf **Neu**.

10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den ausgehenden Feldern können Sie Daten an die Instanz des Verbrauchers senden, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Formular „Ausgehendes Feld“.

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Name der Feldbezeichnung, die im Remoteaufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und im Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Feldnamens.
Synchronisierung, wenn Vorschlag	Ermöglicht Ihnen (dem Anbieter), dem Verbraucher vorzuschlagen, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt aktualisiert werden soll. Der Verbraucher kann diese Einstellung ändern, bevor er die Definition aktiviert ○ Einfügen: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe zum ersten Mal eingefügt wird. ○ Einfügen oder aktualisieren: Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe jedes Mal, wenn die Remoteaufgabe aktualisiert wird. ○ Niemals: Das eingehende Feld aktualisiert nie direkt ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts verwendet wird, bevor das Zielfeld aktualisiert wird.
Registerkarte „Quellzuordnung“.	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen Virtuell aktiviert haben, um eine virtuelle Feldzuordnung zu definieren.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Die Anbietertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgaben-Definition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen . Dies ist nützlich, wenn zwischen Instanzen ServiceNow keine Referenzdaten verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere

Feld	Beschreibung
	eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag einzubeziehen.
Registerkarte „Zielzuordnung“.	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: ○ Synchronisieren, wenn: Sie Einfügen oder Einfügen oder aktualisieren wählen. ○ Virtuell: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remoteaufgabendefinition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. i Hinweis: Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das in der Zieltabelle ausgewählte Feld in der Quelltable nicht vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle eingehende Feldzuordnung zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle, aber nicht in der Quelltable vorhanden ist. Wenn eine Quelltable ein Feld nicht enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Das Zielfeld kann entweder mit der in Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge beschriebenen Option Virtual Outbound oder mit der <code>updateVirtualField-API</code> aktualisiert werden.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

12. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Verbraucherkriterien** auf **Neu**.

13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit Verbraucherkriterien können Sie verwalten, welche Verbraucher diese Remoteaufgabendefinitionen verwenden können.

Formular „Verbraucherkriterien“.

Feld	Beschreibung
Verbraucherbedingung	Unternehmen oder Account des Kunden, für den diese Remoteaufgabendefinition berechtigt sein soll.
Definition der Remote-Aufgabe	Name dieses Definitionsdatensatzes für die Remoteaufgabe. Dieser Name wird automatisch ausgefüllt.

Weitere Informationen zu Verbraucherkriterien finden Sie unter [Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter werden erstellt](#).

14. Klicken Sie auf **Veröffentlichen.**

Remoteaufgabenvariablen werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition veröffentlichen. Diese Variablen sind die Datenvariablen für die angezeigten eingehenden Felder, auf die in den Remoteaufgaben zugegriffen werden kann.

Ergebnisse

In Ihrer -Instanz wird ein Definitionsdatensatz für die Remote-Aufgabe erstellt. Dieser Datensatz wird auch mit der Instanz Ihres Kunden synchronisiert und wartet jetzt auf die Aktivierung in der Instanz Ihres Verbrauchers. Wenn das Feld **Remoteaufgabendefinition** automatisch aktivieren vom Verbraucher aktiviert wurde, wird die Remoteaufgabendefinition automatisch in der Instanz Ihres Verbrauchers aktiviert.

Nächste Maßnahme

Sie können mehrere Konfigurationsüberarbeitungen dieser veröffentlichten Remoteaufgabendefinition erstellen. Einzelheiten zum Erstellen einer Konfigurationsüberarbeitung finden Sie unter [Erstellen Sie Konfigurationsüberarbeitungen](#). Sie können auch die folgenden Vorgänge ausführen:

- Konfigurationsüberarbeitung archivieren: Siehe [Archivieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung](#)
- Konfigurationsüberarbeitung kopieren: Siehe [Kopieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung](#).
- Eine Konfiguration außer Kraft setzen: [Legt eine Konfiguration still](#).
- Konfiguration löschen: Siehe [Löschen Sie eine Konfiguration](#).

Erstellen Sie eine Remoteaufgabe mit Workflow-Studio in Service Bridge für Anbieter

Erstellen Sie als Anbieter proaktiv Remoteaufgaben für Ihre Kunden, indem Sie Workflow-Studio verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flow Designer**.
2. Wählen Sie im Header der Flow Designer-Zielseite die Option aus **Neu > Flow**.
3. Füllen Sie im Fenster Flow-Eigenschaften die folgenden Felder aus.

Flow-Eigenschaftsfelder

Feld	Aktion
Flow-Name	Geben Sie den Namen Ihres Flows ein
Beschreibung	Beschreibung Ihres Flows
Anwendung	Global
Domäne	Global
Schutz	Keine
Ausführen als	Systemanwender

4. Wählen Sie im Abschnitt TRIGGER (Auslöser) die Option **Add a trigger (Auslöser hinzufügen)** aus.

5. Füllen Sie im Abschnitt Auslöser die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf **Fertig**.

Felder des Auslöserabschnitts

Feld	Wert
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert.
Tabelle	Tabellenname, den Sie für Ihren Verbraucher erstellen möchten. Beispiel: ein Fall [sn_customerservice_case].
Bedingung	Details des Filters. Beispiel: Account ist Verbrauchername.
Auslöser ausführen	Für jedes Update

** Hinweis:**

Ändern Sie für die Felder „Erweiterte Optionen“ keine Werte.

6. Wählen Sie im Abschnitt **AKTIONEN Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen**.

7. Klicken **Aktion > Service Bridge für Anbieter > Remoteaufgabe für Verbraucher erstellen**.

8. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feld	Wert
Aktion	Remoteaufgabe für Verbraucher erstellen
Aufgabendatensatz [Aufgabe]	Auslöser – Datensatz erstellt oder aktualisiert – Datensatz
Datensatz der Remoteaufgaben-Definition	Wählen Sie die Definition der Remoteaufgabe aus der Liste aus.

9. Wählen Sie **Fertig** und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Remoteaufgabe wird in Ihrer Instanz von (Anbieter) ServiceNow erstellt und mit der Instanz ServiceNow des Verbrauchers synchronisiert.

Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge

Erstellen Sie als Anbieter oder Verbraucher eine Transformation in Service Bridge, um Aufgaben zwischen verbundenen Instanzen zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben den Transformationsprozess für Provider. Verbraucher können zu navigieren **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Transformationen** und folgen dem gleichen Prozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Transformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular umwandeln

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Transformationsdatensatz.
Unternehmen	Name des Verbrauchers, für den diese Transformation gilt.
Alle Unternehmen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Transformation für alle Unternehmen ausgeführt, mit Ausnahme derer, die dieselbe Transformation auf Unternehmensebene aufweisen. Verwenden Sie dieses Feld, um eine Standard-Transformationsdefinition zu erstellen, die auf alle Unternehmen angewendet werden kann. Mit dem Feld Alle Unternehmen müssen Sie nicht mehr für jeden Kunden-Account eine bestimmte Transformation definieren, auch wenn sie ähnliche Anforderungen haben. Sie können die Standarddefinition verwenden, um bestimmte Felder für alle Unternehmen gleichzeitig zu transformieren. Die globale Transformation wird nur auf Unternehmen angewendet, die mit der Konfiguration übereinstimmen und für die noch keine bestimmte Transformation definiert ist. Wenn bereits eine unternehmensspezifische Transformation für dieselbe Konfiguration vorhanden ist, wird die globale Transformation überschrieben.

Feld	Beschreibung
Typ	○ Einfach: Wird verwendet, wenn das Feld auf jeder Instanz über eine bekannte und stabile Auswahlliste verfügt. Eine zugehörige Liste von Transformationszeilen wird erstellt, um die eingehenden und ausgehenden Werte abzugleichen. ○ Erweitert: Wird für komplexe Kriterien verwendet, die ein Skript erfordern, um den neuen Wert zu bestimmen. ○ Virtueller Eingang: Wird verwendet, um ein virtuelles eingehendes Feld zu transformieren. Erfordert ein Skript, um den neuen Wert zu bestimmen. ○ Virtuell ausgehend: Wird verwendet, um ein virtuelles ausgehendes Feld zu transformieren. Erfordert ein Skript, um den neuen Wert zu bestimmen.
Eingang	Option, die eine eingehende Transformation für diese Transformation aktiviert. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie als Typ Einfach oder Erweitert auswählen.
Ausgehend	Option, die eine ausgehende Transformation für diese Transformation aktiviert. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie als Typ Einfach oder Erweitert auswählen.
Anbietertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Anbieters bezeichnet. Beispiel: Fall.
Verbrauchertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Verbrauchers bezeichnet. Beispiel: Incident.
Anbieterfeld	Option, die das Feld des Anbieters bezeichnet. Beispiel: Status. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie als Typ Einfach oder Erweitert auswählen.
Verbraucherfeld	Option, die das Feld des Verbrauchers bezeichnet. Beispiel: Status . Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie als Typ Einfach oder Erweitert auswählen.
Virtuelles Feld	Wenn das Feld „Typ“ auf „ Virtuell eingehend “ oder „ Virtuell ausgehend “ festgelegt ist, ist dieses Feld verfügbar, um auf das virtuelle Feld zu verweisen, das diese Transformation ausfüllen soll.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- a. Ganz einfach:** Klicken Sie in der zugehörigen Liste Transformationslinien auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zeilen transformieren“.

Feld	Beschreibung
Anbieterbezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Anbieters angibt. Beispiel: Öffnen.
Anbieterwert	Option, die den Auswahlwert des Anbieters angibt. Beispiel: 10.
Anwenderdefinierte Bezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Kunden angibt. Beispiel: Fortschritt.
Kundenwert	Option, die den Auswahlwert des Kunden angibt. Beispiel: 2.

- b. Erweitert:** Verwenden Sie ein Skript, um die ausgehenden und eingehenden Bezeichnungen und Werte zu definieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
}

```

- c. Virtuell Eingehend:** Verwenden Sie ein Skript, um die eingehende Bezeichnung und den Wert zu bestimmen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
    getInstanceID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+";
output.label = outputLabels+";

function getInstanceID(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {

```

```

        outputValues.push(gr.sys_id+"");
        outputLabels.push(name);
    }
}

```

d. Virtuell Ausgehend: Verwenden Sie ein Skript, um die ausgehende Bezeichnung und den Wert zu bestimmen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```

/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and 'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';

```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Klicken Sie im Transformationsformular auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

Ein Transformationsdatensatz wird in Ihrer Instanz ServiceNow® erstellt. Die eingehenden oder ausgehenden Felder einer Remoteaufgabe, die einer Transformation entsprechen, verwenden sie automatisch. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter](#).

Aktualisiert die Einstellungen für autorisierte Anwender

Als Anbieter können Sie die Einstellungen für autorisierte Benutzer konfigurieren, die in der Instanz des Verbrauchers erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Verbraucher**.
- 2.** Öffnen Sie das entsprechende Formular „Verbraucherverbindung“.
- 3.** Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf die Registerkarte **Einstellungen**, und öffnen Sie den angezeigten Datensatz.
- 4.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Autorisierte Benutzer**.
 - Max. autorisierter Benutzer: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Kennzeichnung Autorisierte Benutzer einschränken aktiviert wurde. Geben Sie die maximale Anzahl autorisierter Benutzer an, die in der Instanz des Verbrauchers definiert werden können.
 - Autorisierte Anwender einschränken: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Anzahl der autorisierten Anwender in der Instanz des Verbrauchers einschränken möchten.
 - Autorisierte Anwender automatisch genehmigen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden autorisierte Anwender, die in der Verbraucherinstanz erstellt werden, automatisch genehmigt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

i Hinweis:

Sie können die auf den Registerkarten Remote-Datensatzersteller und Remote-Aufgabendefinitionen definierten Einstellungen anzeigen, aber nicht ändern.

Verwenden Sie Service Bridge für Provider

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter Service Bridge verwenden, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu übermitteln und die Auftragserfüllung von Ihren ServiceNow® -Instanzen aus nachzuverfolgen.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Registrieren Sie einen Service Bridge -Verbraucher](#)
- [Service Bridge Remote-Katalogelemente](#)
- [Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge](#)
- [Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden](#)

Registrieren Sie einen Service Bridge -Verbraucher

Durch die Registrierung eines neuen Verbrauchers in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher erstellt.

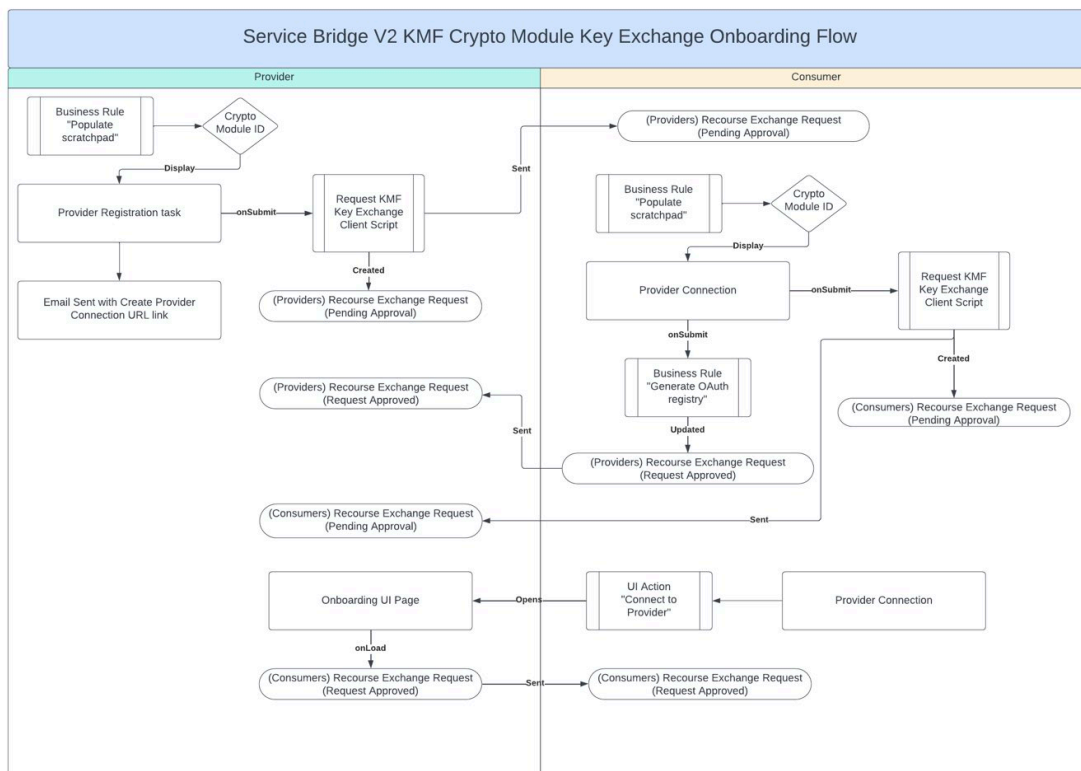
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Es muss ein Anbieterdatensatz erstellt worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein](#).
- Für den Verbraucher muss in der Instanz des Anbieters ein Unternehmen oder ein Account vorhanden sein, und dem Unternehmen muss ein Benutzer oder Kontakt mit der Rolle „sn_sb_pro.consumer“ zugeordnet sein. Wenn es sich um eine Produktionsinstanz handelt, muss der Benutzer über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, um die Registrierungs-E-Mail zu erhalten.
- Führen Sie Folgendes aus **Schlüsselverwaltung > Integrität (Diagnose)** um sicherzustellen, dass die Integritätsprüfung des Key Management Framework bestanden wurde. Ihr Administrator muss über die Rollen sn_kmf.admin und sn_kmf.cryptographic_manager verfügen, um auf die Integritätsdiagnose zugreifen zu können. Wenn Ihr Administrator keinen Zugriff hat, befolgen Sie die Anweisungen in [Assign KMF roles](#) , um die erforderlichen Rollen zu gewähren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Registrieren Sie einen neuen Verbraucher, indem Sie eine Registrierungsaufgabe für das Unternehmen und die Instanz erstellen, mit der er sich verbinden soll. Der Unternehmenskontakt erhält eine E-Mail, wenn diese Registrierungsaufgabe in einer Produktionsinstanz oder einer anderen Instanz erstellt wird, in der der E-Mail-Versand aktiviert ist. Wenn der E-Mail-Versand nicht aktiviert ist, kann der Anbieteradministrator den Link aus den Kommentaren zur Registrierungsaufgabe kopieren und an den Verbraucheradministrator senden. Die E-Mail enthält Anweisungen und einen Link, mit denen der Verbraucher den Registrierungsprozess abschließen kann.

Das folgende Diagramm zeigt den Onboarding-Flow und den Datenaustausch zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen Service Bridge.



i Hinweis:

Wenn Sie zwei Instanzen zu Demonstrationszwecken einrichten, müssen Sie sicherstellen, dass der Verbraucherkontakt mit dem Benutzer übereinstimmt, der derzeit bei der Anbieterinstanz angemeldet ist, wenn Sie versuchen, die Registrierung über die Verbraucherinstanz abzuschließen. In der Verbraucherinstanz wird durch Auswahl der Option Mit **Anbieter verbinden** eine OAuth-Seite in der Anbieterinstanz geöffnet, auf der der Verbraucheradministrator das OAuth-Token authentifizieren muss. Wenn der in der Registrierungsaufgabe aufgeführte Kontakt nicht mit dem angemeldeten Anwender übereinstimmt, schlägt dieser Prozess fehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Verbraucherregistrierungen** und klicken Sie auf **Neu**.

2. Geben Sie die folgenden Details ein:

- Wählen Sie das Unternehmen aus, das der zu registrierenden Verbraucherinstanz zugeordnet ist.
- Wählen Sie die Kontaktdetails aus, die dem von Ihnen ausgewählten Unternehmen zugeordnet sind.

i Hinweis:

Dieser Kontakt muss ein Administratorbenutzer in der Verbraucherinstanz sein, andernfalls kann der Registrierungsprozess nicht abgeschlossen werden. Auf der Anbieterinstanz ist nur eine Service Bridge-Verbraucherrolle erforderlich.

- **Klicken** Sie auf das Schlosssymbol im URL-Feld, und geben Sie die URL der Verbraucherinstanz ServiceNow ein.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eine E-Mail wird generiert und an den bei der Registrierung angegebenen Verbraucherkontakt gesendet, wenn der E-Mail-Versand aktiviert ist. Andernfalls muss der Administrator den Link entweder aus den Arbeitsnotizen kopieren und manuell an den Verbraucheradministrator senden. Der Verbraucherkontakt muss die in [Registrierung bei einem Anbieter](#) aufgeführten Schritte ausführen, um den Registrierungsprozess in der Verbraucherinstanz abzuschließen.

Service Bridge Offboarden eines Verbrauchers vom Typ „“

Führen Sie das Offboarden eines Verbrauchers durch, und entfernen Sie alle zugehörigen Datensätze.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Verbraucher**.
2. Wählen Sie die Spalte **Nummer** aus, um den Verbraucherverbindungsdatensatz zu öffnen.
3. Wählen Sie im Formular den zugehörigen Link **Verbraucher** offboarden aus.
In einer Bestätigungsmeldung wird angezeigt, dass diese Aktion das Offboarding dieser Verbindung durchführt und alle zugehörigen Verbindungsdatensätze löscht.
4. Wählen Sie **OK**, um das Offboarden der Verbraucherverbindung durchzuführen.
5. Wenn Sie alle zugehörigen Aufgaben löschen möchten, aktivieren Sie in der Bestätigungsmeldung das Kontrollkästchen **Alle vorhandenen Aufgaben für diese Verbindung** löschen, geben Sie im angezeigten Dialogfeld **Löschen** ein, und wählen Sie **OK**.
Für den Verbraucher wird ein Offboarding durchgeführt, und alle zugehörigen Daten werden gelöscht.

Ergebnisse

Die folgenden Tabellen werden gelöscht:

- Verbindungstabellen:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_requestor_profile
 - oauth_entity_profile
 - oauth_entity
 - sn_sb_rps_connection
 - sn_transport_queue

- sn_transport_profile
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_pro_entitlement
- Aufgaben (die folgenden Tabellen werden nur gelöscht, wenn Sie alle vorhandenen Aufgaben löschen)
 - sn_sb_pro_provider_task
 - sn_sb_pro_remote_task

Service Bridge Remote-Katalogelemente

Service Bridge Remote-Katalogelemente werden bei der Instanz ServiceNow des Verbrauchers bestellt und erstellen in jeder Instanz Anbietaufgaben. Der Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt diese Anbietaufgaben in seiner Instanz ServiceNow. Die Daten in diesen Aufgaben werden zwischen Instanzen synchronisiert, sodass beide den Fortschritt nachverfolgen können.

Einige allgemeine Service Bridge Remote-Katalogelemente sind die folgenden:

- Hilfeanforderungen
- Servicebezogene Probleme
- Anforderungen für Serviceänderungen

Service Bridge Anforderungserfüllungsprozess

1. Der Verbraucher wählt ein Service Bridge zugehöriges Element aus dem Servicekatalog aus.
2. Der Verbraucher gibt die Informationen im Anforderungsformular Service Bridge an und klickt auf **Absenden**. Wenn der Verbraucher die Anforderung platziert, wird die Aufgabenansicht angezeigt.

Innerhalb der Ansicht kann der Verbraucher Kommentare hinzufügen, die in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

3. In der Instanz des Verbrauchers wird unabhängig vom Service ein einzelner Nachverfolgungsaufgabentyp generiert, die Anbietaufgabe.
4. Die Anbietaufgabe wird in der Instanz des Anbieters repliziert, wodurch ein Flow ausgelöst wird, der die übergeordnete Aufgabe auslöst.
5. Der Status der Aufgabe in der Instanz des Verbrauchers wird auf Empfangen festgelegt.
6. In der Instanz des Anbieters übernimmt ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz der übergeordneten Aufgabe, indem **er auf Mir zuweisen** klickt.
7. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz übernommen hat, wird der Status der Anbietaufgabe in der Instanz des Verbrauchers auf „In Arbeit“ aktualisiert.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Kommentar in der Instanz des Anbieters veröffentlicht, wird der Kommentar in der Instanz des Verbrauchers repliziert. Kommentare, dass die Verbraucherbeiträge in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

8. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung gelöst, einen **Lösungscode festgelegt und auf Lösung vorschlagen geklickt** hat, wird der Status der Anbietaufgabe in der Instanz des Verbrauchers auf Gelöst aktualisiert.

Das Menü „Aktionen“ zeigt die folgenden Optionen an: **Akzeptieren**, **Ablehnen** oder **Abbrechen**.

9. Wenn der Verbraucher die Lösung akzeptiert, werden der Status der Anbietaufgabe in der Instanz des Verbrauchers und der Status der Anforderung in der Instanz des Anbieters auf **Geschlossen** aktualisiert.

Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge

Nach dem Onboarding eines Kunden über Service Bridge wird er über Fälle benachrichtigt, die aus der Warnungsüberwachung erstellt werden. Kunden erhalten proaktiv aktuelle Informationen über Probleme, die sie betreffen, und werden über den Fortschritt bei der Lösung dieser Probleme informiert.

Ein proaktiver Fall in Service Bridge ähnelt der Synchronisierung zwischen den Instanzen eines Anbieters und des Kunden, wenn der Kunde eine Serviceanfrage sendet. In diesem Fall wird der Erfüllungsprozess jedoch proaktiv durch Warnungsüberwachung ausgelöst.

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. In der Instanz des Anbieters wird eine Warnung ausgelöst, die sich auf einen Service Bridge -Kunden mit Onboarding bezieht, und ein Falldatensatz wird erstellt.
2. In diesem Fall wird ein Link zur Anbietaufgabe als Kommentar hinzugefügt.
3. Eine automatische Benachrichtigung Kundenservice-Management wird an den primären Kundenkontakt gesendet, und ein Link zur Anbietaufgabe ist ebenfalls enthalten.
4. Alle Statusänderungen oder zusätzlichen Kommentare, die dem Falldatensatz in der Instanz des Anbieters hinzugefügt werden, werden in der Instanz des Kunden angezeigt. Die Statusänderung im Fall löst die Erstellung eines Falls in der Instanz des Anbieters aus.

Weitere Informationen zur Service Bridge-Synchronisierung zum Lösen von Fällen finden Sie unter [Service Bridge Remote-Katalogelemente](#).

Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden

Die Scratchpad-Funktion erleichtert den Austausch zusätzlicher Daten zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen während der Ausführung von Service Bridge -Aufgaben.

Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können der Scratchpad-Tabelle Informationen hinzufügen, aktualisieren und daraus entfernen. Mithilfe von serverseitigen Skripts werden Name-Wert-Paare mit Anbietaufgaben und Remoteaufgaben verknüpft, und diese Daten werden automatisch zwischen den Instanzen synchronisiert. Freigegebene Daten müssen einem Anbieter oder einer Remoteaufgabe zugeordnet werden und werden automatisch synchronisiert, wenn die zugehörige Aufgabe aktiv ist.

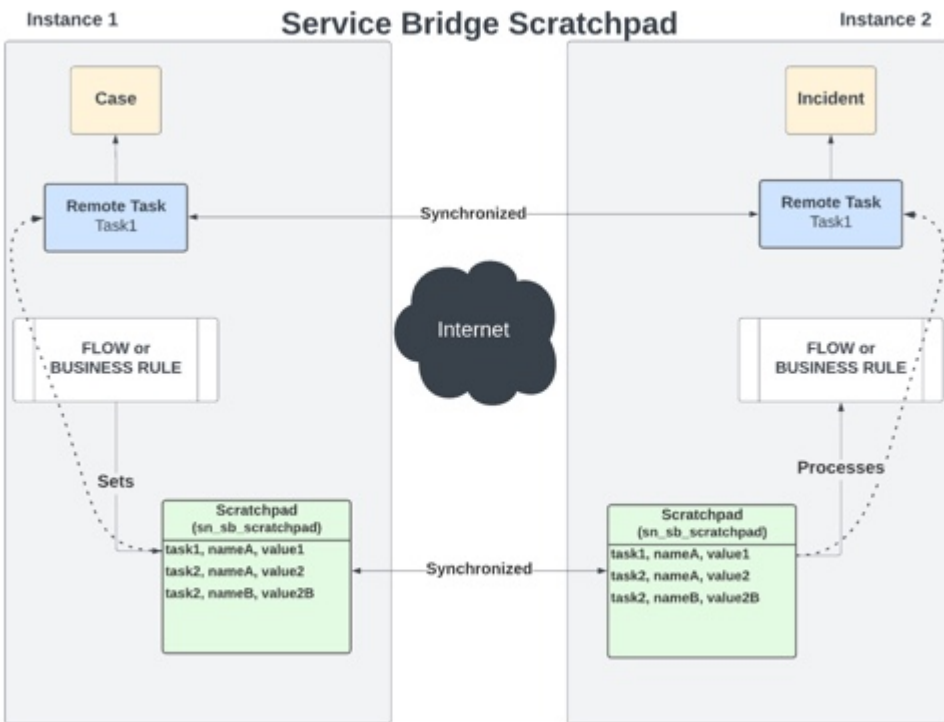
Mit der API PSBScratchpadUtil können Anbieter zusätzliche Informationen, die sich außerhalb anderer Service Bridge -Services befinden, für ihre Verbraucher freigeben. Unter [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) finden Sie weitere Details.

Mit der CSBScratchpadUtil-API können Verbraucher zusätzliche Informationen, die sich außerhalb eines Service Bridge -Service befinden, für ihre Anbieter freigeben. Unter [CSBScratchpadUtil - Scoped](#) finden Sie weitere Details.

i Hinweis:

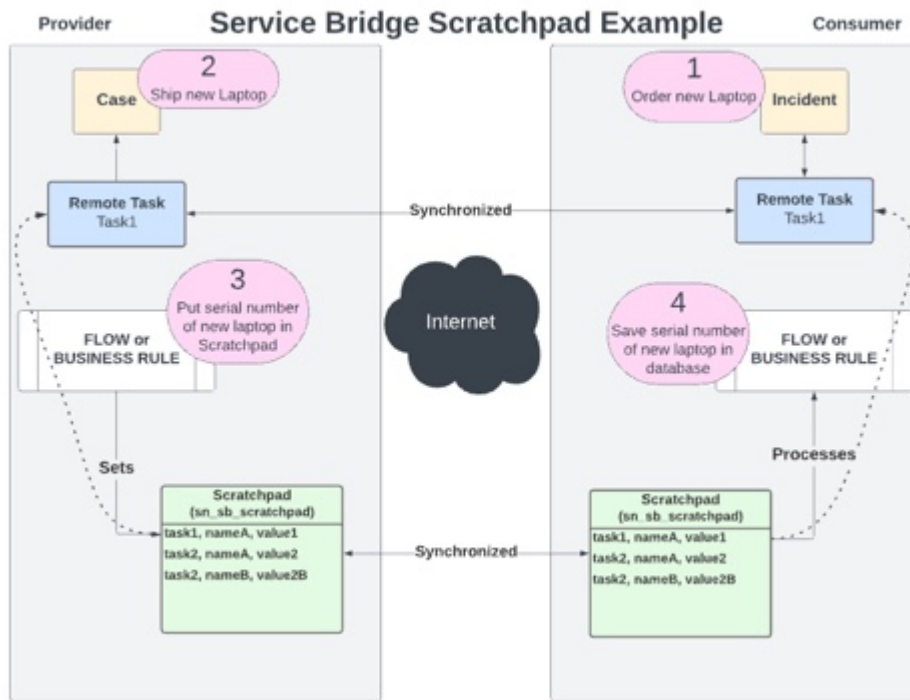
- Wenn die zugehörige Aufgabe deaktiviert oder gelöscht wird, werden die Scratchpad-Daten nach 3 Tagen gelöscht. Diese Einstellung kann mit der Eigenschaft `sn_sb_scratchpad.autodelete.days` geändert werden.
- Jede Aufgabe kann maximal 50 Notizblockeinträge haben.
- Die Daten im Notizblock dürfen 4000 Zeichen nicht überschreiten.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Scratchpad-Daten zwischen den Instanzen synchronisiert werden.



Beispiel-Anwendungsfall für Scratchpad: Dieses Beispiel zeigt, wie Daten im Scratchpad zwischen den Verbraucher- und Anbieterinstanzen synchronisiert werden.

- Ein Verbraucher bestellt einen Laptop aus dem lokalen Katalog. Der lokale Katalog ist in diesem Fall ein [Remote-Datensatzersteller](#).
- Diese Anforderung wird sofort an den Anbieter weitergeleitet und als Anbieteraufgabe in der Instanz des Anbieters angezeigt.
- Der Anbieter wählt dann einen Laptop aus dem Bestand aus, richtet ihn ein und fügt dem Notizblock relevante Informationen wie Seriennummer, Modell und Konfiguration hinzu. Das Notebook wird automatisch an den Verbraucher gesendet.
- In der Instanz des Verbrauchers werden die Scratchpad-Daten abgerufen und in der lokalen Datenbank aktualisiert.
- Der Laptop wird dann dem Verbraucher zugewiesen.



Erstellen Sie Konfigurationsüberarbeitungen

Als Anbieter können Sie Berechtigungen bearbeiten und Überarbeitungen erstellen, die aktualisierte Funktionen enthalten, die entwickelt und für Verbraucher bereitgestellt werden können.

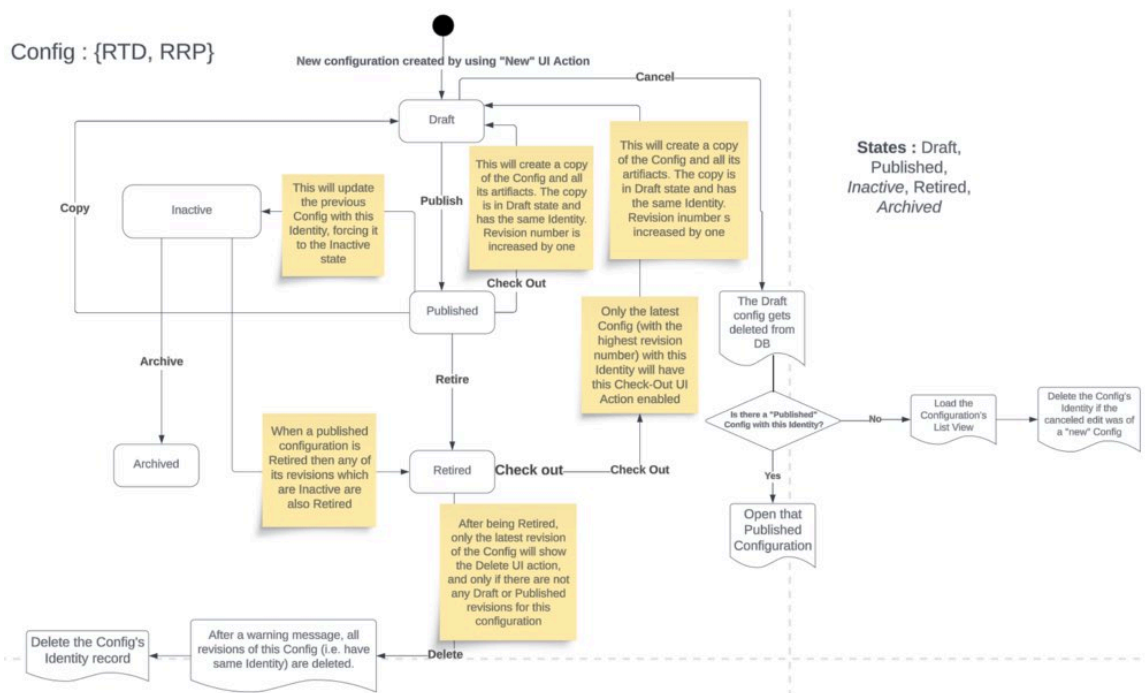
Wenn die neue Überarbeitung bereitgestellt wird, können Verbraucher entweder die neue Überarbeitung aktivieren und verwenden oder weiterhin die alte Überarbeitung verwenden. Die neue Überarbeitung kann nur aktiviert werden, wenn der Verbraucher eine Service Bridge -Anwendungsversion verwendet, die mit dem Service Bridge -Anwendungsversions-Kompatibilitätssatz für die Überarbeitung kompatibel ist. Wenn die Verbraucher die neue Version verwenden möchten, müssen sie ihre Anwendung Service Bridge auf die in der -Konfiguration festgelegte Mindestkompatibilität aktualisieren.

Lebenszyklus der Konfigurationsüberarbeitung

Eine der folgenden Konfigurationen kann sein:

- Definition der Remote-Aufgabe
- Remote-Datensatzersteller

Das folgende Diagramm zeigt, wie eine Konfigurationsüberarbeitung erstellt, veröffentlicht und für Verbraucher bereitgestellt wird.



i Hinweis:

In den folgenden Abschnitten werden die verschiedenen Phasen im Lebenszyklus der Konfigurationsüberarbeitung einer Remoteaufgabendefinition beschrieben. Sie können:

- Erstellen Sie eine Konfigurationsüberarbeitung
- Archivieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung
- Legt eine Konfiguration still
- Kopieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung
- Löschen Sie eine Konfiguration

Sie können den gleichen Prozess anwenden, um Überarbeitungen für einen Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Erstellen Sie eine Konfigurationsüberarbeitung

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Remoteaufgaben-Definition aus, für die Sie eine Konfigurationsüberarbeitung erstellen möchten.

i Hinweis:

Die Definition der Remoteaufgabe, die Sie auswählen, muss sich im Status **Veröffentlicht** befinden.

Beachten Sie das Feld *Compatibility*. Dieses Feld zeigt die Version Service Bridge an, die vom Anbieter verwendet wird. Wenn der Verbraucher eine kompatible Version Service Bridge verwendet, können Daten zwischen den Anbieter- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. Wenn der Verbraucher jedoch keine kompatible Version verwendet, können neue Berechtigungen erst aktiviert werden, wenn ein Upgrade auf die entsprechende Service Bridge -Version durchgeführt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Bridge nicht übereinstimmende Versionsunterstützung](#).

3. Wählen Sie **Zur Kasse** aus.

4. Eine neue Überarbeitung der Konfiguration wird erstellt, und der Status wird auf **Im Entwurf** festgelegt.

State	Name	Revision	Created
Published	BK Request Item RTD	1	2024-06-03 01:02:44

Sie können die ältere Überarbeitung anzeigen, indem Sie zur Registerkarte Überarbeitungen im Abschnitt „Zugehörige Liste“ navigieren. Wie Sie in der vorherigen Abbildung sehen können, befindet sich die ältere Überarbeitung noch im Status **Veröffentlicht**.

5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie **Sie Speichern**, um die Änderungen zu speichern. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um die neu erstellte Konfigurationsüberarbeitung zu aktivieren. Die neu aktivierte Überarbeitung wird mit der Verbraucherinstanz synchronisiert. Der Status der älteren Überarbeitung wird auf **„Inaktiv“** festgelegt.

Hinweis:

Die inaktive Konfiguration ist für die Verbraucher weiterhin verfügbar, und die Datensynchronisierung wird fortgesetzt, bis diese Konfiguration archiviert oder außer Kraft gesetzt wird.

6. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**. Sie können die neu veröffentlichte Konfigurationsüberarbeitung auf der Registerkarte „Berechtigungen“ im Abschnitt „Zugehörige Links“

Type	Latest revision	Latest revision status	Entity reference	Consumer active revision
Remote record producer	1	Inactive	Remote record producer: BK: Check Revision	0
Remote task definition	3	Inactive	Remote task definition: BK: Catalog Task RTD	0
Remote task definition	4	Inactive	Remote task definition: BK: Activating Revision	0

sehen.

7. Wählen Sie die neu veröffentlichte Konfigurationsreferenz und dann den Link Entitätsreferenz aus, um zur Definitionseite für **Remoteaufgaben** zu navigieren.

8. Wählen Sie **Aktivieren** aus, um die neue Konfigurationsüberarbeitung zu aktivieren. Wenn die neue Überarbeitung aktiviert wird, wird die frühere Überarbeitung in den Status **Inaktiv** versetzt. Verbraucher können die frühere Überarbeitung weiterhin verwenden, bis sie archiviert oder stillgelegt wird.

9. Sie können mehrere Konfigurationsüberarbeitungen für eine einzelne Konfiguration erstellen, aber nur die letzte veröffentlichte Überarbeitung ist aktiv und kann von den Verbrauchern verwendet werden.

i Hinweis:

- Wenn Sie eine Konfigurationsüberarbeitung erstellen und **Speichern** wählen, wird die Überarbeitung auf den Status **Entwurf** gesetzt. Wenn Sie die **veröffentlichte** Überarbeitung dieser Konfiguration öffnen, werden Sie feststellen, dass die Optionen **Auschecken** und **Deaktivieren** nicht verfügbar sind. In diesem Fall müssen Sie die Entwurfsversion öffnen, um Änderungen vorzunehmen.
- Wenn die neu erstellte Entwurfsüberarbeitung nicht erforderlich ist, wählen Sie **Abbrechen**, um sie zu löschen. Die bereits veröffentlichte Überarbeitung **kann ausgecheckt** oder **stillgelegt** werden.

Archivieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung

Sie können eine inaktive Konfigurationsüberarbeitung archivieren. Wenn eine Überarbeitung vom Anbieter archiviert wird, wird sie deaktiviert, und der Status wird auf der Verbraucherinstanz auf **Archiviert** festgelegt. In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie Sie eine Konfigurationsüberarbeitung einer Remote-Aufgabendefinition archivieren. Derselbe Prozess gilt für die Remote-Datensatzersteller.

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Definition der Remote-Aufgabe in der Liste aus.
3. Navigieren Sie in der zugehörigen Liste zur Registerkarte *Revisions*.
4. Wählen Sie die inaktive Überarbeitung aus, die Sie archivieren möchten.
5. Klicken Sie auf „**Archivieren**“, um die Remoteaufgaben-Definition zu deaktivieren. Nach der Archivierung ist diese Überarbeitung für Verbraucher nicht mehr verfügbar.

i Hinweis:

Sie können eine archivierte Konfigurationsüberarbeitung nicht veröffentlichen, aktualisieren oder auschecken. Mit der Option **Kopieren** können Sie eine Kopie der Konfiguration erstellen.

Legt eine Konfiguration still

Sie können eine veröffentlichte Konfiguration stilllegen. Wenn Sie eine Konfiguration stilllegen, wird der gesamte Satz von Revisionen, die der Konfiguration zugeordnet sind, stillgelegt. Um eine Konfiguration außer Kraft zu setzen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Konfiguration der Remoteaufgabendefinition in der Liste aus.
3. Wählen Sie **Stilllegen** und dann **OK** aus. Nach dem Stilllegen ist diese Konfiguration für Verbraucher nicht mehr verfügbar.

i Hinweis:

Mit dieser Option werden veröffentlichte und inaktive Konfigurationsüberarbeitungen deaktiviert. Konfigurationsüberarbeitungen im Status „**Archiviert**“ werden jedoch nicht stillgelegt.

4. Wenn Sie die Definition der Remoteaufgabe erneut verwenden möchten, haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Wählen Sie „**Auschecken**“, um eine neue Konfigurationsüberarbeitung zu erstellen.
 - Wählen Sie **Kopieren** aus, um eine Kopie der neuen Konfiguration zu erstellen.

Kopieren Sie eine Konfigurationsüberarbeitung

Sie können eine Kopie einer Konfigurationsüberarbeitung erstellen, die einen der folgenden Status aufweist:

- Veröffentlicht
- Inaktiv
- Archiviert
- Stillgelegt

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Konfigurationsüberarbeitung für die Definition einer Remoteaufgabe aus, die sich in einem der vorherigen Status befindet.
3. Wählen Sie **Kopieren** aus, um eine Kopie der Konfigurationsüberarbeitung zu erstellen.

Löschen Sie eine Konfiguration

Sie können eine stillgelegte Konfiguration löschen. Es können viele stillgelegte Überarbeitungen vorhanden sein, aber die Option „**Löschen**“ ist nur für die letzte stillgelegte Konfigurationsüberarbeitung verfügbar. Wenn eine Überarbeitung gelöscht wird, wird der gesamte Konfigurationssatz gelöscht.

1. Navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Definition der **Remoteaufgabe** aus, die sich im Status „Stillgelegt“ befindet.
3. Wählen Sie **Löschen** aus, um die Konfiguration zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt wird. Nach dem Löschen sind alle dieser Identität zugeordneten Datensätze gelöscht. Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.

Service Bridge für Verbraucher

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher für die nahtlose Interaktion und Zusammenarbeit mit Ihren Anbietern.

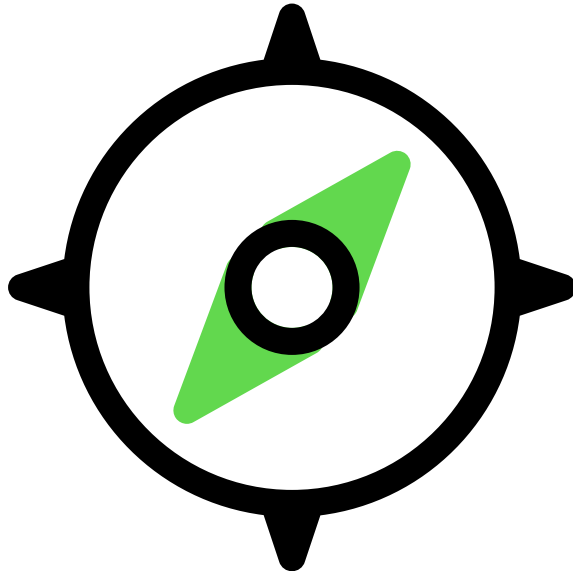
Übersicht

Als Verbraucher können Sie:

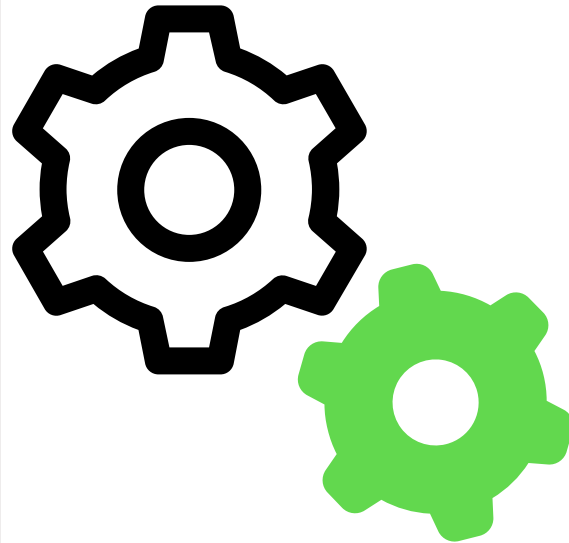
- Überprüfen Sie Remote-Katalogelemente aus Ihrem lokalen Katalog, und senden Sie Anforderungen zur Erfüllung an Ihren Anbieter.
- Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Anbieters.
- Erhalten Sie proaktive Aufgaben von Anbietern für Transparenz und Zusammenarbeit.

Erkunden

konfigurieren



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Fähigkeiten von Service Bridge.



Als Verbraucher konfigurieren Sie Ihre Service Bridge-Installation.



Rufen Sie D und zu den i

Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren

Führen Sie als Verbraucher die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Ihrer eigenen Instanz einzurichten.

Prüfungen vor der Installation

Eigenschaft „glide.servlet.uri“ überprüfen: Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ verweist.

Service Bridge für Verbraucher einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher.	Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher .
Fügen Sie Rollen Service Bridge für Verbraucher hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Personas für Verbraucher .
Registrieren Sie sich bei einem Anbieter.	Weitere Informationen finden Sie unter Registrierung bei einem Anbieter .
Aktivieren Sie Berechtigungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Berechtigungen in Service Bridge .
Konfigurieren Sie Verbraucher-Vor-Flows.	Weitere Informationen finden Sie unter Service Bridge Verbraucher-Pre-Flows .
Fügen Sie autorisierte Benutzer hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen autorisierten Anwender hinzu .

Automatische Übersetzung

Service Bridge für Verbraucher einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Verknüpfung
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge .
Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren .
Konfigurieren Sie Einstellungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verbraucherinstanz .

Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher

Wenn Sie über eine -Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und -installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

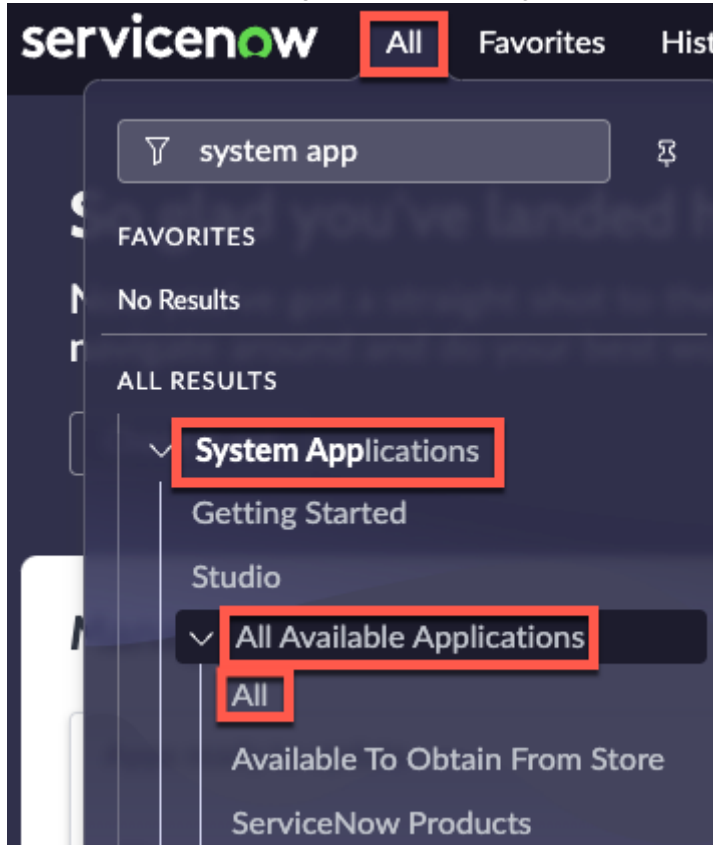
Die folgenden Plugins werden mit der Anwendung Service Bridge for Consumers installiert:

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge installierte Komponenten für Verbraucher](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

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

3. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

i Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Personas für Verbraucher

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Personae in der Anwendung Service Bridge.

Remote-Datensatzersteller können Personas zugeordnet werden. Wenn ein Remote-Datensatzersteller keine Persona hat, kann jeder Benutzer mit der Rolle Service Bridge

Anforderer eine Bestellung für den Artikel aufgeben. Wenn jedoch einem Remote-Datensatzersteller eine oder mehrere Personas zugewiesen sind, muss der Benutzer über die Rolle Anfordernde Person und mindestens eine der aufgeführten Personae verfügen. Personas werden Benutzern über die Tabelle „Autorisierte Benutzer“ zugewiesen. Für den Zugriff auf durch Personae geschützte Elemente muss der Datensatz des autorisierten Benutzers des Benutzers vom Anbieter genehmigt, in der Verbraucherinstanz aktiviert und über die entsprechende(n) Persona(s) verfügen.

Verbraucherpersonas

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Systemadministrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow -Systemadministrator	• Erstellt Anbieter- und Verbindungsdatensätze. • Installiert die Anwendungen Service Bridge. • Erstellt und verwaltet Transformationen. • Aktiviert veröffentlichte Remote-Aufgabendefinitionen und Remote-Datensatzersteller. • Behebt Probleme mit Service Bridge Transportnutzlasten.	• Administrator • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Anfordernde Person von Service Bridge	Ist ein IT-Administrator	• Verantwortlich für eine Form von IT-Service, der entweder vollständig oder teilweise von einem oder mehreren externen Lieferanten unterstützt wird. • Fordert die Serviceanfragen an, die von der eigenen Instanz an den externen Anbieter gesendet werden, und überwacht sie.	• ITIL • sn_sb.requestor
Anfordernde Person des Verbrauchers	Endanwender	Setzt Anforderungen aus dem Remote-Katalog.	sn_sb.requestor

Weisen Sie Gruppen Rollen für zu Service Bridge

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In der Anwendung Service Bridge für Verbraucher werden Rollen nach Gruppe und nicht nach einzelnen Benutzern zugewiesen, sodass ihre Rollen automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Registrierung bei einem Anbieter

Schließen Sie den Registrierungsprozess ab, um eine Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Führen Sie Folgendes aus **Schlüsselverwaltung > Integrität (Diagnose)** um sicherzustellen, dass die Integritätsprüfung des Key Management Framework bestanden wurde. Ihr Administrator muss über die Rollen sn_kmf.admin und sn_kmf.cryptographic_manager verfügen, um auf die Integritätsdiagnose zugreifen zu können. Wenn Ihr Administrator keinen Zugriff hat, befolgen Sie die Anweisungen in [Assign KMF roles](#) , um die erforderlichen Rollen zu gewähren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor er fortfahren muss, muss der Anbieter die Kontaktinformationen eines Administrators angefordert haben, die er in seinem Registrierungsdatensatz als Hauptkontakt festlegt. Diese Kontaktperson erhält eine E-Mail entweder von der Instanz des Anbieters oder direkt vom Administrator des Anbieters, die einen Registrierungslink enthält. Wenn Sie auf diesen Link klicken, wird ein Anbieterverbindungsdatensatz in Ihrer Verbraucherinstanz generiert. Bei den folgenden Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie bereits auf den Registrierungslink geklickt haben.

Prozedur

1. Klicken Sie **auf den Link Mit Anbieter** verbinden, der in der Registrierungs-E-Mail des Anbieters gesendet wird, oder folgen Sie dem Link, den Sie direkt vom Administrator des Anbieters erhalten haben. Dieser Link generiert den Anbieterverbindungsdatensatz.

Hinweis:

Der Verbraucheradministrator, der den Registrierungsprozess abschließt, muss der benannte Kontakt in der Registrierungsaufgabe des Anbieters oder ein Administrator in der Instanz des Anbieters sein. Die Registrierung schlägt während des OAuth-Authentifizierungsschritts fehl, wenn sie von einem anderen Anwender versucht wird.

2. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.

3. Wählen Sie im Formular „Anbieterverbindung“ in der Verbraucherinstanz den Namen des Unternehmens aus, dem der Anbieter zugeordnet ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
Der Datensatz „Anbieterverbindung“ wird angezeigt.
4. Klicken Sie **auf Mit Anbieter** verbinden auf der Seite mit dem Anbieterverbindungsdatensatz.
5. Klicken Sie auf **Authentifizieren**, wenn die Registrierungsnachricht Service Bridge angezeigt wird.
Die Seite mit der OAuth-Authentifizierung wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Zulassen** und dann auf **Absenden**, um mit der Registrierung fortzufahren.
Sie werden zur Registrierungsaufgabe weitergeleitet, in der Sie den Status anzeigen können. Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, wird eine Verbindung zwischen den Anbieter- und den Verbraucherinstanzen hergestellt, und der Status der Registrierungsaufgabe wird in der Instanz des Anbieters auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.

Offboarden eines Service Bridge -Anbieters

Offboarden einer Anbieterverbindung und Löschen aller zugehörigen Datensätze.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_sb.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf die Spalte **Nummer**, um den Anbieterverbindungsdatensatz zu öffnen.
3. Klicken **Sie auf Anbieter offboarden**.
Sie sehen eine Bestätigungsmeldung, die angibt, dass diese Aktion diese Verbindung beendet und alle zugehörigen Verbindungsdatensätze löscht.
4. Klicken Sie auf „**OK**“, um das Offboarding der Anbieterverbindung durchzuführen.
5. Wenn Sie alle zugehörigen Aufgaben löschen möchten, aktivieren Sie in der Bestätigungsmeldung das Kontrollkästchen **Alle vorhandenen Aufgaben für diese Verbindung** löschen, geben Sie im angezeigten Dialogfeld **Löschen** ein, und klicken Sie auf **OK**.
Für den Verbraucher wird ein Offboarding durchgeführt, und alle zugehörigen Daten werden gelöscht.

Ergebnisse

Die folgenden Tabellen werden gelöscht:

- Verbindungstabellen:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential

- oauth_requestor_profile
- oauth_entity_profile
- oauth_entity
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_queue
- sn_transport_profile
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_con_persona
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_con_entitlement
- Die folgenden Tabellen werden nur gelöscht, wenn Sie im Bestätigungsdialogfeld das Kontrollkästchen **Alle vorhandenen Aufgaben für diese Verbindung** löschen aktivieren:
 - Aufgaben
 - sn_sb_con_provider_task
 - sn_sb_con_remote_task
 - Berechtigungen
 - sn_sb_con_remote_record_producer
 - item_option_new
 - item_option_new_set
 - sn_sb_con_remote_task_def (und untergeordnete Tabellen)
 - sn_sb_con_remote_task_variable
 - sn_sb_con_inbound_field
 - sn_sb_con_outbound_field

Aktivieren Sie Berechtigungen in Service Bridge

Aktivieren Sie Berechtigungen, um einen Service oder ein Produkt zu verwenden, das bzw. den Sie erworben haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf die Spalte Nummer, um zum Anbieterverbindungs-Datensatz zu navigieren.
3. Die Liste der verfügbaren Berechtigungen wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte Remote-Datensatzersteller, und wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, den Sie aktivieren möchten.
5. Klicken Sie auf der Seite „Remote-Datensatzersteller“ auf **Aktivieren**, um die Berechtigung zu aktivieren.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte Remoteaufgaben-Definition, und wählen Sie eine Remoteaufgaben-Definition aus, die Sie aktivieren möchten.
7. Klicken Sie auf der Seite „Definition der Remote-Aufgaben“ auf **Aktivieren**, um die Berechtigung zu aktivieren.

Aktivieren Sie den Datensatz für Remoteaufgaben in Service Bridge

Aktivieren Sie als Verbraucher die Definitionen der Remoteaufgaben in Ihrer Instanz, um Remoteaufgaben erstellen zu können.

Vorbereitungen

Bevor Sie (der Verbraucher) eine Remote-Aufgaben-Definition in Ihrer Instanz ServiceNow aktivieren können, muss Ihr Anbieter sie zuerst in seiner Instanz ServiceNow erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Remoteaufgaben**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz der Definition der Remote-Aufgabe, den Sie aktivieren möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular zur Definition der Remote-Aufgabe den Abschnitt „Einfacher Auslöser“. Wenn Sie einen einfachen Auslöser festlegen, der mit der Aktualisierung eines Aufgabendatensatzes übereinstimmt, wird automatisch eine Remoteaufgabe für den Aufgabendatensatz erstellt.
4. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** die Variablendaten. Der Anbieter definiert diese eingehenden Felder. Wenn Sie eine Remoteaufgabe erstellen, erhält Ihr Anbieter die Remoteaufgaben- und Daten über diese eingehenden Felder. Sie können die **Felder Feldbezeichnung, Synchronisierung bei und Zielfeld** ändern.
5. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte „**Ausgehende Felder**“ die Variablendaten. Ihr Anbieter definiert diese ausgehenden Felder. Wenn der Anbieter auf Ihre Remoteaufgabe antwortet, erhalten Sie die Remoteaufgaben- und Daten über diese ausgehenden Felder. Sie können in diesen Datensätzen nur das **Feld „Quelle“** ändern.
6. Überprüfen Sie auf der Registerkarte Zugehörige **Remote-Aufgabenvariablen** die Variablendaten. Die Remoteaufgabenvariablen werden aus Ihren eingehenden Feldern erstellt und im Remoteaufgabenformular angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
8. Überprüfen Sie die Zuordnungen der eingehenden und ausgehenden Variablen, und klicken Sie auf **OK**. Im Pop-up-Fenster können Sie die eingehenden und ausgehenden Zuordnungen überprüfen.

Fügen Sie einen autorisierten Anwender hinzu

Fügen Sie als Verbraucher neue autorisierte Benutzer hinzu, um den Zugriff auf Katalogelemente zu steuern, für die Ihr Anbieter Sie berechtigt hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Anbieterverbindungen“ auf den Link **Nummer**, um einen Anbieterverbindungsdatensatz zu öffnen.
3. Wählen Sie die zugehörige Registerkarte **Katalogpersonas** aus, und überprüfen Sie, ob Sie berechnigte Personas von Ihrem Anbieter haben.
4. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Authorized Users** (Autorisierte Benutzer) auf New (**Neu**).
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Autorisierter Anwender“.

Feld	Beschreibung
Verbraucheranwender	Der Name des Benutzers. Sie können den Namen aus der Liste des Benutzers auswählen.
Anbieterverbindung	Name des Service Providers Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Persona	Persona(s), die Sie dem Anwender hinzufügen möchten.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern** aus.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

Der Datensatz des autorisierten Anwenders wird zur Genehmigung mit der Instanz ServiceNow des Anbieters synchronisiert. Nach der Genehmigung und Aktivierung kann der Benutzer die Remote-Datensatzersteller mit den ihnen zugewiesenen Personas sehen.

Service Bridge Verbraucher-Pre-Flows

Als Verbraucher können Sie steuern, wann Daten zwischen den Anbieteraufgaben auf den Verbraucher- und Anbieterinstanzen synchronisiert werden sollen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Ein Subflow mit der Synchronisierungsbedingung muss erstellt worden sein

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Subflow mit einem Remote-Datensatzersteller Service Bridge anhängen und Prozesse wie Genehmigungen ausführen, bevor Sie eine Aufgabe mit dem Anbieter synchronisieren. Wenn eine neue Anbieteraufgabe erstellt wird, wird der angehängte Subflow ausgeführt, bevor die Daten zwischen Verbraucher- und Anbieterinstanz synchronisiert werden. Der Subflow muss ein Feld namens „ **Synchronisieren** “ in der Anbieteraufgabe auf „ **true** “ festlegen, damit der Datensatz mit dem Anbieter synchronisiert wird. Wenn dem Remote-Datensatzersteller kein angehängter Subflow zugeordnet ist, werden die Anbieteraufgaben sofort mit der Anbieterinstanz synchronisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Anbieterverbindungen**.
2. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, für den Sie einen Subflow anhängen möchten.
3. Wählen Sie im Feld Flow den Subflow aus, der auf die Anbieteraufgabe angewendet werden soll.
Daten werden nur dann mit der Anbieterinstanz synchronisiert, wenn der angehängte Subflow die Kennzeichnung *Sync* für die Anbieteraufgabe auf „**true**“ setzt.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Abhängig von den im Subflow definierten Bedingungen wird die Anbieteraufgabe mit der Anbieterinstanz synchronisiert.

Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren

Remoteaufgaben stellen verknüpfte Aufgaben über mehrere Instanzen hinweg bereit und ermöglichen Geschäfts-Workflows ohne anwenderdefinierte Integrationen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Remoteaufgabendefinition muss bereits vorhanden sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Verbraucher können Sie Aufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanfragen mithilfe von Remoteaufgaben bidirektional mit Ihren Anbietern integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Incidents > Offen**.
2. Klicken Sie auf den Link **Nummern**, um einen Incident zu öffnen.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **auf Remoteaufgabe für Anbieter erstellen**.

Hinweis:

Der Link **Aufgabe für Anbieter erstellen** wird in diesem Abschnitt nur angezeigt, wenn für die mit der Aufgabe verknüpfte Anbietertabelle mindestens eine aktive und gültige Remoteaufgabendefinition verfügbar ist.

4. Die Seite „Remoteaufgabe“ wird angezeigt.
Auf der Seite „Remoteaufgabe“ wird das Feld Übergeordnet mit dem Aufgabendatensatz gefüllt, und das Feld Status wird auf Neu festgelegt.
5. Wählen Sie eine Remoteaufgaben-Definition aus der Liste aus.

Hinweis:

- Es werden nur aktive und gültige Remoteaufgaben-Definitionen angezeigt, die der übergeordneten Aufgabe zugeordnet sind.
- Das Feld Anbieterverbindung wird basierend auf der ausgewählten Remoteaufgabendefinition automatisch ausgefüllt.
- Wenn nur eine Remoteaufgaben-Definition verfügbar ist, wird das Feld Remoteaufgaben-Definition automatisch ausgefüllt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie zur übergeordneten Aufgabe zurückkehren, wird die neu erstellte Remoteaufgabe in der zugehörigen Liste „Remoteaufgaben“ angezeigt.

i Hinweis:

Die Remoteaufgabe wird asynchron erstellt und wird möglicherweise anfänglich nicht angezeigt, wenn das übergeordnete Aufgabenformular schnell geladen wird. Möglicherweise müssen Sie das Formular aktualisieren, um die neu erstellte Remoteaufgabe anzuzeigen.

7. Navigieren zu **Service Bridge-Verbraucher > **Remoteaufgaben**.**

Die Liste der Remoteaufgaben wird angezeigt. Wenn die neu erstellte Remoteaufgabe in der Anbieterinstanz empfangen wird, wird eine neue übergeordnete Aufgabe basierend auf der Remoteaufgabe erstellt.

8. Klicken Sie auf die neu erstellte Aufgabe und dann auf die Remoteaufgabe auf der Registerkarte Remoteaufgaben im Abschnitt „Zugehörige Links“.

Sie können sehen, dass das Feld Status auf Verbunden gesetzt ist und dass die Beschreibung aktualisiert wurde.

9. Navigieren Sie zurück zur übergeordneten Aufgabe.**10. Aktualisieren Sie die Kurzbeschreibung für die übergeordnete Aufgabe, und klicken Sie auf **Speichern**.****11. Melden Sie sich bei der Verbraucherinstanz an, und öffnen Sie die Aufgabe.**

Sie können sehen, dass die Daten synchronisiert wurden und das Feld Kurzbeschreibung in der Verbraucherinstanz aktualisiert wurde. Sie können auch eine Arbeitsnotiz anzeigen, die angibt, dass die Kurzbeschreibung vom Anbieter aktualisiert wurde.

i Hinweis:

- Sie können eine Remoteaufgabe in der Anbieterinstanz erstellen, indem Sie die gleichen Schritte ausführen. Daten werden zwischen den Verbraucher- und Anbieterinstanzen synchronisiert, und alle Änderungen, die Sie in der Verbraucherinstanz vornehmen, werden automatisch in der Anbieterinstanz aktualisiert.
- Wenn Sie eine Remoteaufgabe in der Verbraucherinstanz erstellen, wird das Feld Anbieterverbindung automatisch ausgefüllt, wenn Sie eine Remoteaufgabendefinition auswählen.

Remoteaufgaben verbinden und trennen

Remoteaufgaben, die aktiven Remoteaufgabendefinitionen zugeordnet sind, ermöglichen Ihnen das Synchronisieren von Daten zwischen zwei übergeordneten Aufgaben auf den Anbieter- und Verbraucherinstanzen.

Wenn Sie eine Remoteaufgabe für eine aktive Remoteaufgabendefinition erstellen, wird der Status der **Remoteaufgabe** auf den Anbieter- und Verbraucherinstanzen auf Verbunden gesetzt, wenn keine Fehler auftreten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Remoteaufgabe Daten einschließlich Feldaktualisierungen, Anhänge und Kommentare zwischen den übergeordneten Aufgaben synchronisiert.

Um die Synchronisierung von Daten zwischen den Instanzen zu beenden, navigieren Sie in der Anbieter- oder Verbraucherinstanz zur Seite „**Remoteaufgabe**“, und klicken Sie auf Verbindung trennen. Wenn die Verbindung getrennt wird, pausiert die Remoteaufgabe das Kopieren oder die Übertragung von Daten, einschließlich Arbeitsnotizen und Kommentaren, zwischen den Instanzen.

i Hinweis:

Um die Synchronisierung von Daten fortzusetzen, können Sie zur Seite „Remoteaufgabe“ navigieren und auf **Verbinden** klicken. Diese Option funktioniert nur, wenn die vorhandene Konfiguration gültig ist und nicht geändert wurde und die Remoteaufgabendefinition aktiv ist.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verbraucherinstanz

Als Verbraucher können Sie in Ihrer Instanz Standardeinstellungen konfigurieren und definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Anbieterverbindungen**.
2. Klicken Sie auf der Seite Anbieterverbindungen auf den Link Nummer.
3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf die Registerkarte **Einstellungen** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ unter „Zugehörige Links“ auf die Registerkarte **Remote-Datensatzersteller**.
5. **Aktivieren** Sie das Kontrollkästchen Remote-Datensatzersteller automatisch aktivieren, wenn die Remote-Datensatzersteller automatisch aktiviert werden sollen.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Remoteaufgaben-Definitionen**.
7. **Aktivieren** Sie das Kontrollkästchen Definition der Remoteaufgabe automatisch aktivieren, wenn die Definition der Remoteaufgabe automatisch aktiviert werden soll.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Autorisierte Benutzer**.
 - Max. autorisierter Benutzer: Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Kennzeichnung Autorisierte Benutzer einschränken aktiviert wurde. Geben Sie die maximale Anzahl autorisierter Benutzer an, die in der Instanz des Verbrauchers definiert werden können.
 - Autorisierte Anwender einschränken: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Anzahl der autorisierten Anwender in der Instanz des Verbrauchers einschränken möchten.
 - Autorisierte Anwender automatisch genehmigen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden autorisierte Anwender, die in der Verbraucherinstanz erstellt werden, automatisch genehmigt.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden

Die Scratchpad-Funktion erleichtert den Austausch von Daten zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen während der Ausführung von Service Bridge -Aufgaben.

Sowohl Anbieter als auch Verbraucher können der Scratchpad-Tabelle Informationen hinzufügen, aktualisieren und daraus entfernen. Ausführliche Informationen zur Verwendung der Scratchpad-Funktion finden Sie unter [Scratchpad für Service Bridge -Aufgaben verwenden](#).

Integration mit Vertriebs- und Auftragsmanagement

Anbieter können Service Bridge verwenden, um ihre Produktangebote mithilfe eines Service Bridge-Remote-Datensatzerstellers für einen Verbraucher zu veröffentlichen.

Verbraucher können das Produktangebot Vertriebs- und Auftragsmanagement eines verbundenen Anbieters aus Servicekatalogen in ihren Instanzen ServiceNow bestellen. Dadurch werden die Auftragserfüllung, die Genauigkeit und die Kundenzufriedenheit beschleunigt. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Order Management for providers with Service Bridge](#) .

Service Bridge – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell Service Bridge und zur Konfiguration.

Service Bridge-Datenmodell

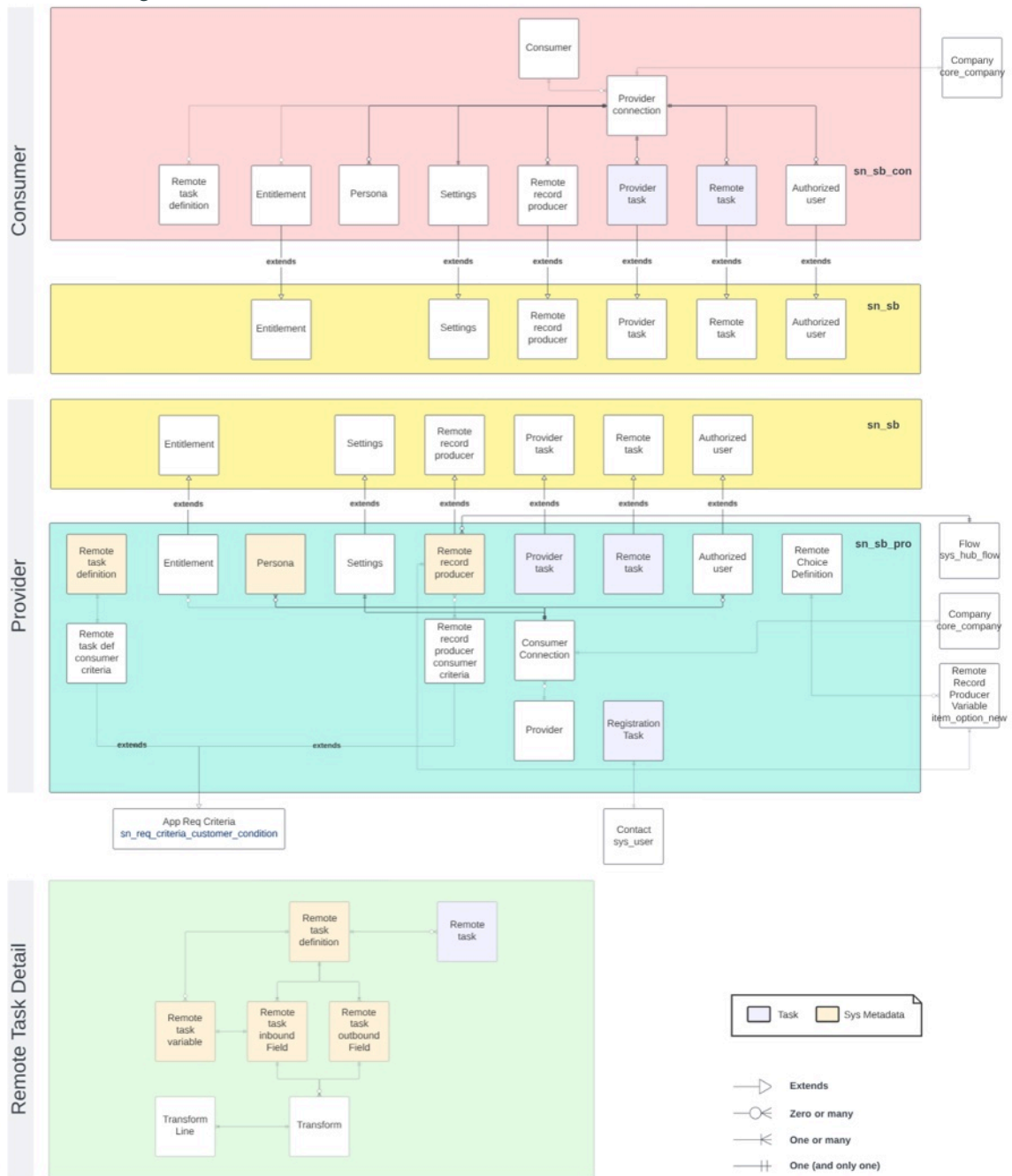
Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge bietet Einblicke in die Beziehung der in Service Bridge verwendeten Tabellen zueinander.

Das Datenmodell verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Datenmodell



Automatische Übersetzung

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffssteuerungsrechte (Access Control Rights, ACR) für die spezifische Basistabelle Service Bridge aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Service Bridge Basisanwendung [].

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Anwender [sn_sb_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbindung	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Service Bridge Basisanwendung []. (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
sn_sb_connection	sn_sb.admin			
Berechtigung [sn_sb_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Keine	Keine
Anbietaeraufgabe sn_sb_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor
Remote-Datensatzersteller sn_sb_remote_record_ Ersteller	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Remoteaufgabe [sn_sb_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	Keine	Keine	Keine
Scratchpad sn_sb_scratchpad	Administrator	Keine	Keine	Keine
Umwandeln sn_sb_transform	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Linie transformieren sn_sb_transform_line	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine

Automatische Übersetzung

Service Bridge Datenmodell für Anbieter

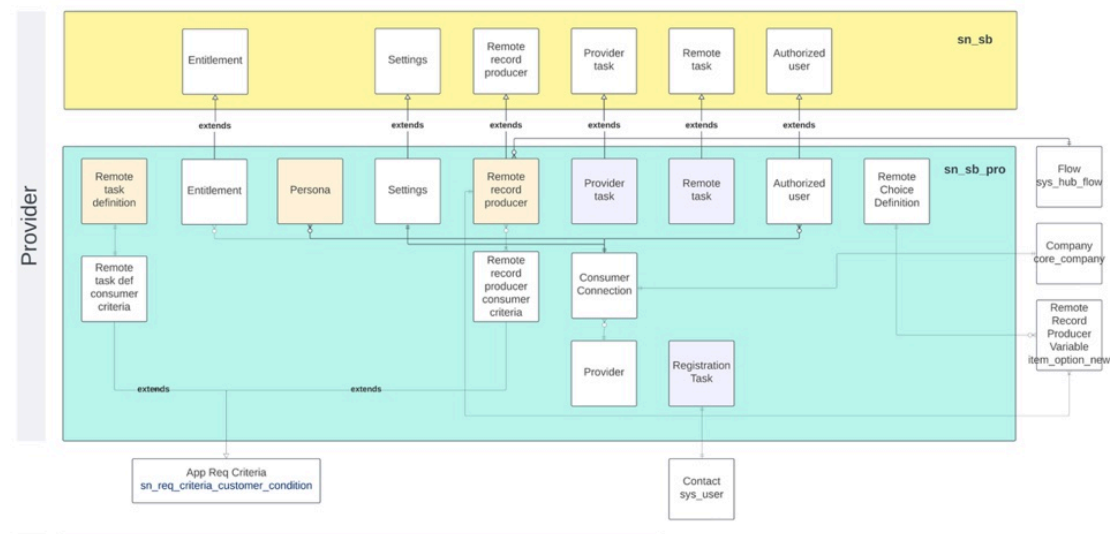
Das Datenmodell Service Bridge für Anbieter bietet Einblicke in die Beziehung der Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge für Anbieter verwendet werden, zueinander.

Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge für Provider verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge von Anbieter-Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für die Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Service Bridge für Provider-Datenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffssteuerungsrechte (Access Control Rights, ACR) für bestimmte Service Bridge für Provider-Tabellen aufgeführt.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Anbieter

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Anwender [sn_sb_pro_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucher-Verbindung sn_sb_pro_consumer_Verbindung]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Persona	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Anbieter (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
[sn_sb_pro_persona]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Anbietaeraufgabe sn_sb_pro_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb.requestor
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_pro_consumer	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Remote-Auswahl Definition sn_sb_pro_remote_choice_ Definition	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Remote-Datensatz Hersteller sn_sb_con_remote_record_ Ersteller]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucherkriterium sn_sn_pro_remote_record_ Ersteller_Verbraucher_Kriterien]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Remoteservice [sn_sb_pro_remote_service]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task	Administrator sn_sb.admin sn_sb.remote_task

Automatische Übersetzung

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Anbieter (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
	Ersteller	Ersteller	Ersteller	Ersteller
Remoteaufgabe	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator
Definition	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
[sn_sb_con_remote_task_defn_sn_sb.remote_task_	sn_sb.remote_task_			sn_sb.remote_task_
	Ersteller			Ersteller
Verbraucherkriterium	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator
sn_sv_pro_remote_task_defn_sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Verbraucherkriterien				
Variable	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator
sn_sb_con_remote_task_	sn_sb.admin			
Variable]				
Service Bridge	Administrator	Administrator	Keine	Keine
Einstellungen	sn_sb.admin	sn_sb.admin		
[sn_sb_con_service_bridge_]				
Einstellungen]				
Umwandeln	Administrator	Administrator	Administrator	Administrator
sn_sb_con_transform	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

Automatische Übersetzung

Service Bridge für Verbraucherdatenmodell

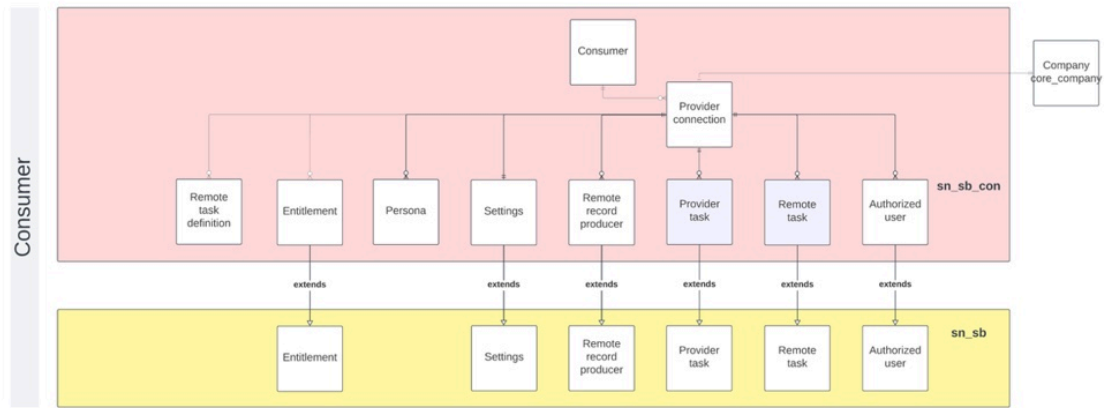
Das Datenmodell Service Bridge für Verbraucher bietet Einblicke in die Beziehung der Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher verwendet werden.

Das Datenmodell Service Bridge für Verbraucher verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge für Verbraucher-Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell von Service Bridge für Verbraucher.

Service Bridge für Verbraucherdatenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffssteuerungsrechte (Access Control Rights, ACR) für bestimmte Service Bridge für Verbrauchertabellen aufgeführt.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Autorisierter Anwender [sn_sb_con_authorized_user]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin
Verbraucher [sn_sb_con_consumer]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Administrator
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Eingehendes Feld [sn_sb_con_inbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine
Persona [sn_sb_con_persona]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_]	Administrator sn_sb.admin	Administrator	Administrator	Keine

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Verbindung]				
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Administrator	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor
Cache für Remote-Auswahl sn_sb_con_remote_choice_ Cache	Administrator	Administrator	Keine	Keine
Remote-Datensatzersteller sn_sb_con_remote_record_ Ersteller]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Keine	Administrator sn_sb.admin	Keine
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ Ersteller	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ Ersteller
Definition der Remoteaufgabe sn_sb_con_remote_ task_def	Administrator sn_sb.admin sn_sb_remote_task_ Ersteller	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine
Variable sn_sb_con_remote_ [Aufgabenvariable]	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine	Keine
Service Bridge-Einstellungen sn_sb_con_service_	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Keine	Keine

Automatische Übersetzung

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Verbraucher (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben	Löschen	Erstellen
Bridge_settings				
Remote-Auswahl sn_sb_con_st_ [remote_choice]	Administrator sn_sb.admin sn_sb_requestor	Keine	Keine	Keine
Umwandeln sn_sb_con_transform	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin	Administrator sn_sb.admin

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	- Ermöglicht Mitgliedern der IT-Mitarbeiter des Kunden, Services vom Anbieter aus deren Servicekatalog anzufordern und zu überwachen. i Hinweis: Jeder Mitarbeiter des Kunden, der Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Providers benötigt, benötigt diese Rolle. - Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbieteraufgaben.	N/V

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Lesung [sn_sb.read]	• Ermöglicht den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Aufgabendatensatzes des Anbieters zu lesen. • Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge.	N/V
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	• Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	• sn_sb.requestor • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalog

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Geschäftsregeln werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Doppelte Remoteaufgaben-Einfügung abbrechen	sn_sb_pro_remote_task	Bricht das Einfügen einer Remoteaufgabe ab, wenn sie bereits vorhanden ist.
Abbrechen, wenn eine doppelte Transformation gefunden wird	sn_sb_pro_transform	Bricht das Einfügen oder Aktualisieren der Transformation ab, wenn ein Duplikat gefunden wird.
Abbruch bei doppelter URL	sn_sb_pro_consumer_Verbindung	Bricht das Einfügen der Verbraucherverbindung ab, wenn bereits eine doppelte URL vorhanden ist.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Abbrechen, wenn der Feldname bereits verwendet wird	sn_sb_pro_inbound_field	Bricht das Einfügen des eingehenden Felds ab, wenn der Name ein Duplikat ist.
Abbrechen, wenn der Feldname bereits verwendet wird	sn_sb_pro.outbound_field	Bricht das Einfügen des ausgehenden Felds ab, wenn der Name ein Duplikat ist.
Abbrechen, wenn die Remoteaufgaben-Definition nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	Blockiert das Erstellen oder Bearbeiten von Verbraucher Kriterien, wenn sich die zugeordnete Remoteaufgaben-Definition nicht in einem bearbeitbaren Status befindet.
Abbrechen, wenn die Remoteaufgaben-Definition nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_inbound_field	Blockiert das Einfügen eingehender Felder, wenn sich die zugeordnete Remoteaufgaben-Definition nicht im Status „Bearbeitbar“ befindet.
Abbrechen, wenn die Remoteaufgaben-Definition nicht bearbeitet werden kann	sn_sb_pro_outbound_field	Blockiert das Einfügen von ausgehenden Feldern, wenn sich die zugeordnete Remoteaufgaben-Definition nicht in einem bearbeitbaren Status befindet.
Veröffentlichung bei doppeltem Datensatz abbrechen	sn_sb_pro_remote_task_def	Blockiert die Veröffentlichung der Remote-Aufgabendefinition, wenn es sich um einen doppelten Datensatz handelt.
Erstellen der Remoteaufgabe abbrechen, wenn Verbindung fehlt	sn_sb_pro_remote_task	Legt die Verbindung für die Remoteaufgabe fest, falls vorhanden, oder bricht das Einfügen ab, wenn keine gefunden wird.
Brechen Sie das Löschen der Remoteaufgaben-Definition durch den Anbieter ab	sn_sb_pro_remote_task_def	Verhindert das Löschen der Definition der Remoteaufgabe, wenn sich die Definition nicht im Status „Stillgelegt“ befindet.
Fügen Sie den Namen „cat_item“ zu „g_scratchpad“ hinzu	item_option_new	Fügt den Namen des Katalogelements dem angezeigten Scratchpad hinzu.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Fügen Sie der Sitzung Verbraucherverbindungsdaten hinzu	sn_sb_pro_consumer_ Verbindung	Fügt Sitzungsdaten Verbraucherverbindungsdaten hinzu.
Genehmigen Sie den Genehmigungsdatensatz	sn_sb_pro_provider_task	Verarbeitet Datensatzgenehmigungen über Anbietaeraufgaben.
Assured-Datei löschar	sn_sb_pro_remote_ „choice_definition“	Überprüft, ob eine Remoteaufgabendefinition löschar ist.
Stellen Sie die Eindeutigkeit des Persona-Namens sicher	sn_sb_pro_persona	Verhindert, dass Persona-Datensätze mit demselben Namen erstellt werden.
Stellen Sie sicher, dass sie einzigartig und aktualisierbar sind	sn_sb_pro_remote_auswahl_ Definition	Stellt sicher, dass nur eindeutige Remoteaufgabendefinitionen eingefügt oder aktualisiert werden.
Stellen Sie die Eindeutigkeit der Kriterien für RRP sicher	sn_sb_pro_remote_record_ producer_consumer_criteria	Stellt sicher, dass die Kriterien, die einem Remote-Datensatzersteller hinzugefügt werden, eindeutig sind.
Löschen Sie Client-Daten für Remoteaufgaben	sn_sb_pro_remote_task	Löscht Sitzungsdaten für Remoteaufgaben-Transaktionen.
Kopieren Sie den Anhang aus der Anbietaeraufgabe	sys_attachment	Kopiert Anhänge aus synchronisierten Anbietaeraufgaben in die übergeordnete Aufgabe.
Kopieren Sie den Anhang in die Anbietaeraufgabe	sys_attachment	Kopiert Anhänge aus der übergeordneten Aufgabe in Anbietaeraufgaben.
Standardanwenderkriterien beim Einfügen erstellen	sn_sb_pro_remote_ record_producer	Erstellt Standardanwenderkriterien beim Einfügen des Remote-Datensatzerstellers.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Erstellen oder aktualisieren Sie die Transportverbindung	sn_sb_pro_consumer_ Verbindung	Verwaltet die Transportverbindung bei Verbindungsänderungen.
Übergeordnetes Element für synchronisierte Remoteaufgabe erstellen	sn_sb_pro_remote_task	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe bei der synchronisierten Remote-Aufgabeneinfügung.
Löschen Sie den zugeordneten Kriteriendatensatz	sn_sb_pro_remote_task_def	Löscht zugeordnete Kriteriendatensätze beim Löschen einer Remoteaufgabendefinition.
Löschen Sie zugeordnete Datensätze	sn_sb_pro_remote_task_def	Löscht eingehende und ausgehende Zuordnungsdatensätze, die der Remoteaufgabendefinition zugeordnet sind.
Trennen Sie RT, wenn RTD gelöscht wird	sn_sb_pro_remote_task_def	Trennt die Verbindung aller zugeordneten Remoteaufgaben, wenn eine Remoteaufgabendefinition gelöscht wird.
Warnung zu nicht übereinstimmendem Umfang anzeigen	Item_option_new	Zeigt eine Warnung zu Variablendatensätzen an, wenn sie sich im falschen Bereich befinden.
Fehler RT beim Löschen des übergeordneten Elements	Aufgabe	Wenn eine übergeordnete Aufgabe gelöscht wird, wird der Status aller zugehörigen Remoteaufgaben auf den Status „Fehler“ gesetzt.
RRP bei Bearbeitungen in Entwurfsstatus versetzen	catalog_ui_policy_action	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugehörige Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Entwurfsstatus versetzen	sys_attachment	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugehörige Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in	catalog_ui_policy	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Entwurfsstatus versetzen		fest, wenn zugehörige Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Entwurfsstatus versetzen	Frage_Auswahl	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugehörige Datensätze bearbeitet werden.
RRP bei Bearbeitungen in Entwurfsstatus versetzen	item_option_new	Legt den Status des Remote-Datensatzerstellers auf „Entwurf“ fest, wenn zugehörige Datensätze bearbeitet werden.
Erzwingt Updates für Update-Sätze	item_option_new	Erzwingt die Aktualisierung von Update-Sätzen bei Datensatzbearbeitungen.
Erzwingt Updates für Update-Sätze	catalog_ui_policy	Erzwingt die Aktualisierung von Update-Sätzen bei Datensatzbearbeitungen.
Erzwingt Updates für Update-Sätze	catalog_ui_policy_action	Erzwingt die Aktualisierung von Update-Sätzen bei Datensatzbearbeitungen.
Erzwingt Updates für Update-Sätze	Frage_Auswahl	Erzwingt die Aktualisierung von Update-Sätzen bei Datensatzbearbeitungen.
Generierte Berechtigungen für RRP zum Veröffentlichen/Stilllegen	sn_sb_pro_remote_record_producer	Generiert Berechtigungen für Remote-Datensatzersteller, die veröffentlicht oder stillgelegt sind.
Gen-Berechtigungen für Update-Persona	sn_sb_pro_persona	Generiert Berechtigungen für Personas, wenn sie bearbeitet werden.
Generiert Berechtigungen für die Remoteaufgabendefinition	sn_sb_pro_remote_task_def	Generiert Berechtigungen für Änderungen der Definition der Remoteaufgabe.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Behandeln Sie autorisierte Benutzertransporte	sn_sb_pro_authorized_user	Verwaltet die Übertragung autorisierter Benutzeränderungen über die Transportschicht.
Beschränken Sie die Registrierungsaufgaben nach Unternehmen und URL	sn_sb_pro_registration	Steuert Registrierungsaufgaben nach Unternehmen und URL.
Füllen Sie die Kundendetails zum Anbieter aus	sn_sb_pro_provider_task	Füllt eingefügte Anbieteraufgabeninformationen aus der Verbraucherverbindung aus.
Scratchpad ausfüllen	sn_sb_pro_registration	Füllt das Scratchpad bei der Registrierung mit relevanten Informationen aus.
Service Bridge-Versionsänderungen weitergeben	v_plugin	Fügt Änderungen an der Service Bridge-Version im Einstellungsdatensatz hinzu.
Genehmigungsdatensatz ablehnen	sn_sb_pro_provider_task	Verarbeitet die Ablehnung über Anbieteraufgaben.
Remote-Auswahl: Feld „Attribute aktualisieren“	item_option_new	Aktualisiert das Attributfeld in der Remote-Auswahl für Variablenänderungen.
Verbrauchertabelle für Zuordnungen zurücksetzen	sn_sb_pro_remote_task_def	Setzt das Verbrauchertabellenfeld für Zuordnungen zurück, die der Remoteaufgabendefinition zugeordnet sind, wenn sich die Verbrauchertabellenzuordnungen ändern.
Setzen Sie die Anbietertabelle für Zuordnungen zurück	sn_sb_pro_remote_task_def	Setzt das Anbietertabellenfeld für Zuordnungen zurück, die der Remoteaufgabendefinition bei der Änderung der Definitionsanbietertabelle zugeordnet sind.
RRP-Variablentypen einschränken	item_option_new	Schränkt die Typen von Variablen ein, die bei Zuordnung zu einer

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Remoteaufgabendefinition zulässig sind.
Fehlerhafte RT bei RTD-Aktivierung wiederholen	sn_sb_pro_remote_task_def	Übergeordnete Erstellung für Remoteaufgaben wiederholen, wenn die zugeordnete Remoteaufgabendefinition aktiviert ist und das übergeordnete Remoteaufgaben-element NULL ist.
Automatische Genehmigung senden	sn_sb_pro_authorized_user	Verwaltet automatische Genehmigungen autorisierter Benutzer.
Service Bridge-Bootstrap	sn_sb_pro_registration	Hilft beim Verwalten des Onboarding für Service Bridge.
Unternehmen bei Remoteaufgaben-Einfügung festlegen	sn_sb_pro_remote_task	Legt das Unternehmen (und den Account, falls vorhanden) für Remoteaufgaben beim Einfügen durch Synchronisierung fest.
Legen Sie den kopierten RRP-Status auf Standard fest	sn_sb_pro_remote_record_producer	Verwaltet das Festlegen des Status des Remote-Datensatzerstellers beim Kopieren.
Standardwerte festlegen	sn_sb_pro_authorized_user	Legt beim Einfügen Standardwerte für autorisierte Anwender fest.
Legen Sie JSON für ausgehende Variablen beim Einfügen fest	sn_sb_pro_remote_task	Legt das JSON-Feld „Ausgehende Vars“ beim Einfügen der Remoteaufgabe nach aktueller Instanz fest.
Legen Sie die Nummer der Anbietaufgabe fest	sn_sb_pro_provider_task	Legt die Nummer der Anbietaufgabe auf die Nummer der synchronisierten Anbietaufgabe fest.
Legen Sie die Remoteaufgabennummer fest	sn_sb_pro_remote_task	Legt die Remote-Aufgabennummer für die synchronisierte Remote-Aufgabennummer fest.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Warnmeldungen anzeigen	sn_sb_pro_remote_record_producer	Zeigt Warnmeldungen für Fehler des Remote-Datensatzerstellers an.
Warnung bei unvollständiger Remoteaufgabendefinition anzeigen	sn_sb_pro_remote_task_def	Zeigt Warnungen zur Definition der Remoteaufgabe an, wenn erforderliche zugehörige Datensätze fehlen.
Synchronisiert den Anhang mit der übergeordneten Aufgabe	sys_attachment	Synchronisiert Anhänge von übergeordneten Aufgaben mit zugehörigen Remote-Aufgaben.
Synchronisiert Kommentare aus der Anbietaeraufgabe	sys_journal_field	Synchronisiert Kommentare aus synchronisierten Anbietaeraufgaben mit der übergeordneten Aufgabe.
Remoteaufgaben-Anhang mit übergeordnetem Element synchronisieren	sys_attachment	Kopiert synchronisierte Remote-Aufgabenanhänge in die übergeordnete Aufgabe.
Löst den Transport geänderter Anhänge aus	sys_attachment	Verarbeitet die Synchronisierung von Anhangsänderungen über die Transportschicht.
Lösen Sie den Berechtigungstransport aus	sn_sb_pro_entitlement	Verwaltet die Synchronisierung von Berechtigungen über die Transportschicht
Löst den Transport eingefügter Anhänge aus	sys_attachment	Verwaltet die Synchronisierung von Anhangseinfügungen über die Transportschicht.
Löst den Anbieter-PT-Transport aus	sn_sb_pro_provider_task	Verwaltet die Synchronisierung von Anbietaeraufgaben über die Transportschicht.
Lösen Sie den Remoteaufgaben-Transport des Anbieters aus	sn_sb_pro_remote_task	Verwaltet die Synchronisierung zum Einfügen und Löschen von Remoteaufgaben über die Transportschicht.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Lösen Sie die Transportaktualisierung für Remoteaufgaben aus	sn_sb_pro_remote_task	Verwaltet die Synchronisierung von Remoteaufgaben-Updates über die Transportschicht.
Löst den SBScratchpad-Transport aus	sn_sb_scratchpad	Verwaltet die Synchronisierung von Scratchpad-Updates über die Transportschicht.
Auslöseereinstellungen werden transportiert	sn_sb_pro_service_bridge_Einstellungen	Verwaltet die Synchronisierung von Service Bridge -Einstellungen über die Transportschicht.
Aktualisiert Kommentare von Aufgabe zu PT	Aufgabe	Verarbeitet die Synchronisierung von Kommentaren von der übergeordneten Aufgabe mit der Anbietaeraufgabe.
Aktualisiert die Verbraucherregistrierung	sn_sb_pro_service_bridge_Einstellungen	Aktualisiert die Verbraucherregistrierung beim Einfügen des Einstellungsdatensatzes.
Persona-RPPs bei Change aktualisieren	sn_sb_pro_persona	Aktualisiert die Persona des Remote-Datensatzerstellers, wenn sie geändert wird.
Validiert die Feldwerte für autorisierte Anwender	sn_sb_pro_service_bridge_Einstellungen	Validiert die Feldwerte für autorisierte Anwender, wenn sie aktualisiert werden.
Validiert die maximale Anzahl autorisierter Anwender	sn_sb_pro_service_bridge_Einstellungen	Stellt sicher, dass die maximal zulässige Anwenderanzahl innerhalb des gültigen Bereichs liegt.
Validiert die Anbietaeraufgabe	sn_sb_pro_provider_task	Überprüft, ob das Einfügen oder Aktualisieren einer Anbietaeraufgabe zulässig ist

Installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierte Benutzer [sn_sb_pro_authorized_user]	Enthält die Datensätze des autorisierten Anwenders.
Verbraucherverbindung [sn_sb_pro_consumer_connection]	Verbraucherverbindungsdatensatz für Provider, erweitert die Basisverbindungstabelle.
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Anbieterberechtigungen, die berechtigten Verbrauchern Datensätze zuordnen, erweitern die Basisberechtigungstabelle.
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Verwaltet eingehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Verwaltet ausgehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Personas [sn_sb_pro_persona]	Verwaltet Personas für Service Bridge.
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Anbieterzuordnungsdatensatz, um anbieterseitige Datensätze miteinander zu verknüpfen.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_pro_provider_task]	Anbietaeraufgaben auf Anbieterseite, die von Verbrauchern über Remote-Datensatzersteller erstellt werden.
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge Registrierungsdatensätze.
Definition der Remoteauswahl [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definitionen der Remote-Auswahl für Remote-Datensatzersteller.
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_record_producer_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.
Remoteservice [sn_sb_pro_remote_service]	Remote-Servicedatensatz.
Remoteaufgabe [sn_sb_pro_remote_task]	Remoteaufgaben für die Verwaltung der Datenübertragung zwischen übergeordneten Aufgaben in synchronisierten Instanzen.
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definition der Remote-Aufgaben, steuert die Erstellung und Verarbeitung von Remote-Aufgaben.
Verbraucherkriterium sn_sb_pro_remote_task_def_ Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remoteaufgabendefinitionen zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für eine bestimmte Remoteaufgabendefinition berechtigt sind.
Variable „Remoteaufgabe“ [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Glide-Variablen, die einer Remote-Aufgabe zugeordnet sind, ermöglichen das Anzeigen eingehender synchronisierter Daten
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Einstellungsdatensatz für Anbieter, verwaltet die Ausrichtung verschiedener Service Bridge -Einstellungen zwischen Anbieter und Verbraucher.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Transformieren [sn_sb_pro_transform]	Anbieterseitige Transformationsdatensätze.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Flow	Beschreibung
Erstellt die Aufgabe „Proaktiven Anbieter“ aus dem Fall [create_proactive_provider_task_from_case]	Erstellt eine Anbieteraufgabe aus einem Fall in einem proaktiven Anwendungsfall.
Eingehende Verbraucher-Provider-Aufgabe verarbeiten [process_incoming_consumer_provider_task]	Verwaltet eingehende Anbieteraufgaben vom Verbraucher.
Prozessen Sie die Service Bridge-Registrierung [process_service_bridge_registration]	Verwaltet die Service Bridge-Registrierung.
Service Bridge-Anhangsynchronisierung mit Aufgabe [attachment_sync_provider_task_to_task]	Synchronisiert Anhänge von der Anbieteraufgabe mit der übergeordneten Aufgabe.
Service Bridge-Fall zur Aktualisierung der Anbieteraufgabe [service_bridge_case_to_provider_task_update]	Verwaltet die Erstellung von Anbieteraufgaben bei der Fallaktualisierung
Service Bridge-Change-Anforderung an Anbieter Aufgabenaktualisierung [service_bridge_change_request_to_provider_ [Aufgabe_Update]	Verwaltet die Erstellung von Anbieteraufgaben bei Change-Aktualisierung
Service Bridge-Incident für Provider – task_Update [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Verwaltet die Erstellung von Anbieteraufgaben bei der Incident-Aktualisierung

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Service Bridge-Provider-Aufgabe zur Fallaktualisierung [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Verwaltet die Verarbeitung von Anbieteraufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Fallaufgabe
Service Bridge-Anbieteraufgabe für Change Update anfordern [service_bridge_provider_task_to_change_Anforderung_Update]	Verwaltet die Verarbeitung von Anbieteraufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Change-Anforderungsaufgabe
Service Bridge-Anbieteraufgabe für Incident-Update [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Verwaltet die Verarbeitung von Anbieteraufgaben und die Erstellung der zugehörigen übergeordneten Incident-Aufgabe.

Subflows installiert

Die folgenden Subflows werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installierte Subflows

Subflow	Beschreibung
Fall aus Anbieteraufgabe erstellen [create_case_from_provider_task]	Erstellt einen übergeordneten Aufgabenfall aus einer Anbieteraufgabe.
Aufgabe „Change aus Anbieter erstellen“. [create_change_from_provider_task]	Erstellt einen übergeordneten Aufgaben-Change aus der Anbieteraufgabe.
Incident aus Anbieteraufgabe erstellen [create_incident_from_provider_task]	Erstellt einen übergeordneten Aufgaben-Incident aus der Anbieteraufgabe.
OAuth-Client erstellen [create_oauth_client]	Erstellt den OAuth-Client beim Onboarding.
Ungültige Anbieteraufgabe verarbeiten [process_invalid_provider_task]	Verwaltet Anbieteraufgaben mit ungültigen Konfigurationen.

Mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installierte Subflows (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Reparieren Sie den RPS-Verbraucher-Verbindungsfehler [repair_rps_consumer_connection_error]	Versucht, Remoteprozess-Synchronisierungsfehler in der Verbraucherverbindung zu beheben.

Flow-Aktionen installiert

Die folgenden Flow-Aktionen werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Flow-Aktionen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Flow-Aktion	Beschreibung
Anhang kopieren [kopie_attachment]	Kopiert einen bestimmten Anhang in einen bestimmten Datensatz.
Kopieren Sie Aufgabenvariablen [Kopie_Aufgabe_Variablen]	Ruft Aufgabenvariablendaten zur Verwendung in Flows ab.
Übergeordnetes Element aus Remoteaufgabe erstellen [create_parent_from_remote_task]	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe aus einer bestimmten Remoteaufgabe.
Remoteaufgabe für Verbraucher erstellen [create_remote_task_for_consumer]	Erstellt eine Remoteaufgabe für eine bestimmte übergeordnete Aufgabe und einen bestimmten Verbraucher.
E-Mail-Ereignis zur Service Bridge-Registrierung für die Datei [Datei_Service_Brücke_Registrierung_E-Mail_Ereignis]	Dateien-E-Mail mit Informationen während der Registrierung von Service Bridge.
Ist Transporter-Anwender [is_transporter_user]	Überprüft, ob der aktuelle Anwender ein Transportanwender ist.
Analysieren Sie die Anbietaufgabe vars_json [parse_provider_task_vars_json]	Analysiert das JSON-Feld „vars“ in der Anbietaufgabe.

Flow-Aktionen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Flow-Aktion	Beschreibung
RPS-Verbraucherverbindung reparieren [repair_rps_consumer_connection]	Versucht, Remoteprozess-Synchronisierungsfehler in der Verbraucherverbindung zu beheben.

Mit Service Bridge installierte Komponenten für Verbraucher

Mit der Aktivierung von Service Bridge für Verbraucher werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	• Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	• sn_sb.read • sn_sb.requestor • sn_sb.remote_task_creator • flow_designer • catalog
Service Bridge-Lesevorgang [sn_sb.read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Anbieteraufgaben	N/V
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	Bietet Zugriff auf Remote-Datensatzersteller und Anbieteraufgaben	N/V

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Geschäftsregeln werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Einfügen von doppelten Remoteaufgaben abbrechen	[sn_sb_con_remote_task]	Bricht das Einfügen der Remoteaufgabe ab, wenn bereits eine vorhanden ist, die dem gleichen übergeordneten Element und der Remoteaufgaben-Definition entspricht.
Abbrechen, wenn eine doppelte Transformation gefunden wird	sn_sb_con_transform	Bricht die Transformationseinfügung ab, wenn ein Duplikat gefunden wird.
Abbruch bei doppelter URL	[sn_sb_con_provider_Verbindung]	Bricht das Einfügen des Verbindungsdatensatzes ab, wenn ein Datensatz mit derselben URL gefunden wird.
Erstellen der Remoteaufgabe abbrechen, wenn Verbindung fehlt	[sn_sb_con_remote_task]	Bricht die Remoteaufgaben-Einfügung ab, wenn das Verbindungsfeld leer ist.
Fügen Sie der Sitzung Anbierverschreibungsdaten hinzu	[sn_sb_con_provider_Verbindung]	Speichert Verbindungsdaten für die spätere Verwendung.
Ändern Sie den Status in „In Arbeit“.	[sn_sb_con_provider_task]	Aktualisiert den Status für Anbierverschreibungsdaten in „In Bearbeitung“.
Überprüfen Sie die veröffentlichte Variable des Anbieters	[item_option_new]	Überprüft, ob die veröffentlichte Variable auf der Anbieterseite gültig ist.
Aktivieren Sie die Option „Einfache Auslöser der Remoteaufgaben-Definition“.	[task]	Überprüft, ob Änderungen an der übergeordneten Aufgabe Änderungen in den einfachen Auslöserbedingungen der Remoteaufgaben-Definition ausgelöst haben.
Löschen Sie Client-Daten für Remote-Aufgaben	[sn_sb_con_remote_task]	Löscht Client-Daten, die Remoteaufgaben zugeordnet sind, nachdem die Transaktion abgeschlossen wurde.
Erstellen oder aktualisieren Sie die Transportverbindung	[sn_sb_con_provider_Verbindung]	Verwaltet das Einfügen und Aktualisieren von Transportverbindungen.
Übergeordnetes Element für synchronisierte Remoteaufgabe erstellen	[sn_sb_con_remote_task]	Erstellt eine übergeordnete Aufgabe für synchronisierte Remoteaufgaben.

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschen Sie zugeordnete Datensätze	[sn_sb_con_remote_task_def]	Löscht zugehörige Datensätze, wenn die Remoteaufgaben-Definition gelöscht wird.
Trennen Sie RT, wenn RTD gelöscht wird	[sn_sb_con_remote_task_def]	Trennt die Verbindung aller zugeordneten Remoteaufgaben, wenn die Remoteaufgaben-Definition gelöscht wird.
Fehler RT beim Löschen des übergeordneten Elements	[task]	Beendet alle zugeordneten Remoteaufgaben, wenn die übergeordnete Aufgabe gelöscht wird.
Generieren Sie die OAuth-Registrierung	[sn_sb_con_provider_Verbindung]	Erstellt eine OAuth-Registrierung für eine Verbindung.
Behandeln Sie autorisierte Benutzertransporte	[sn_sb_con_authorized_user]	Sendet Datensätze autorisierter Anwender über die Transportschicht.
Definition der Remote-Aufgabe bei Archivierung inaktiv	[sn_sb_con_remote_task_def]	Deaktiviert die Remoteaufgaben-Definition in der Verbraucherinstanz, wenn sie vom Anbieter archiviert wird.
Geben Sie „Unternehmen“ für „Verbraucher“ ein	[sn_sb_con_provider_task]	Legt das Unternehmensfeld für Anbietaeraufgaben beim Einfügen fest.
Füllen Sie die Aufgabendaten des Anbieters aus	[sn_sb_con_provider_task]	Fügt beim Einfügen der Anbietaeraufgabe zusätzliche Daten hinzu.
Gelöschte Berechtigungen verarbeiten	[sn_sb_con_entitlement]	Verwaltet das Löschen von Berechtigungen durch Löschen zugehöriger Elemente.
Verarbeitet Änderungen an Berechtigungsanhängen	[sys_attachment]	Verwaltet Änderungen an Anhängen für Berechtigungen.
Verarbeitet neue und aktualisierte Berechtigungen	[sn_sb_con_entitlement]	Verwaltet die Erstellung neuer Berechtigungen und die Aktualisierung vorhandener Berechtigungen.
Service Bridge-Versionsänderungen weitergeben	[v_plugin]	Verfolgt und aktualisiert Einstellungen, wenn die Version Service Bridge aktualisiert wird.
Remote-Auswahl: Cache-Anwenderauswahl	[sn_sb_con_provider_task]	Zwischenspeichert Anwenderauswahlen, um wiederholte Anforderungen für dieselben Daten zu verhindern.

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Fehlerhafte RT bei RTD-Aktivierung wiederholen	[sn_sb_con_remote_task_def]	Versucht, eine übergeordnete Aufgabenerstellung für Remoteaufgaben mit Fehlern zu erstellen, wenn die zugehörige Remoteaufgaben-Definition aktiviert ist.
Legen Sie das Unternehmensfeld beim Einfügen der Remoteaufgabe fest	[sn_sb_con_remote_task]	Legt das Unternehmensfeld für Remoteaufgaben während des Einfügens fest.
Legen Sie die Verbindungs-ID aus RRP fest	[sn_sb_con_provider_task]	Legt die Verbindungs-ID vom Remote-Datensatzhersteller fest, der der Anbieteraufgabe zugeordnet ist.
Legen Sie die Kundenversion beim Einfügen von Einstellungen fest	sn_sb_con_service_ [bridge_settings]	Legt Service Bridge für die Verbraucheranwendungsversion in den Einstellungen während des Einfügevorgangs fest.
Standardwerte festlegen	[sn_sb_con_authorized_user]	Legt bei der Erstellung Standardwerte für autorisierte Anwender fest.
Legen Sie JSON für ausgehende Variablen beim Einfügen fest	[sn_sb_con_remote_task]	Legt das ausgehende JSON-Feld für Remoteaufgaben fest, wenn es von der aktuellen Instanz eingefügt wird.
Legen Sie die Nummer der Anbieteraufgabe fest	[sn_sb_con_provider_task]	Legt die Nummer der Anbieteraufgabe beim Einfügen aus Client-Daten fest
Legen Sie die Remoteaufgabennummer fest	[sn_sb_con_remote_task]	Legt die Remoteaufgabennummer beim Einfügen aus Client-Daten fest
Legen Sie Tabellendetails für die virtuelle Transformation fest	sn_sb_con_transform	Legt Tabellendaten für virtuelle Transformationen fest.
Synchronisiert den Anhang mit der übergeordneten Aufgabe	[sys_attachment]	Synchronisiert Anhänge der übergeordneten Aufgabe mit allen Remote-Aufgaben, die der übergeordneten Aufgabe zugeordnet sind.
Remoteaufgaben-Anhang mit übergeordnetem Element synchronisieren	[sys_attachment]	Synchronisiert Anhänge von der Remote-Aufgabe mit der übergeordneten Aufgabe.
Löst den Transport geänderter Anhänge aus	[sys_attachment]	Löst bei der Aktualisierung die Synchronisierung der Anhänge über die Transportschicht aus

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Lösen Sie den Verbraucher-PT-Transport aus	[sn_sb_con_provider_task]	Löst die Synchronisierung von Anbietaufgaben über die Transportschicht aus
Löst den Transport von Verbraucher-Remoteaufgaben aus	[sn_sb_con_remote_task]	Löst die Remoteaufgaben synchronisierung über die Transportschicht während Einfüge- oder Löschvorgängen aus.
Löst den Transport eingefügter Anhänge aus	[sys_attachment]	Löst die Synchronisierung des Anhangs über die Transportschicht während des Einfügevorgangs aus.
Lösen Sie die Transportaktualisierung für Remoteaufgaben aus	[sn_sb_con_remote_task]	Löst die Remoteaufgaben synchronisierung über die Transportschicht aus, wenn sie aktualisiert wird.
Löst den SBScratchpad-Transport aus	sn_sb_scratchpad	Löst die Notizblocksynchronisierung über die Transportschicht aus.
Auslöseereinstellungen werden transportiert	sn_sb_con_service_ [bridge_settings]	Löst die Synchronisierung der Einstellungsdatensätze über die Transportschicht aus
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Löschen	sn_sb_con_service_ [bridge_settings]	Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Löschen.
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Löschen	[sn_sb_con_persona]	Aktualisiert den Persona-Datensatz für die Berechtigung, wenn er gelöscht wird.
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Löschen	[sn_sb_con_remote_task_def]	Aktualisiert den Datensatz der Remoteaufgaben-Definition in der Berechtigung, wenn er gelöscht wird.
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Aktualisieren	[sn_sb_con_persona]	Verwaltet den Persona-Datensatz für die Berechtigung, wenn aktualisiert.
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Aktualisieren	[sn_sb_con_remote_task_def]	Verwaltet den Datensatz der Remote-Aufgabendefinition für die Berechtigung, wenn er aktualisiert wird.
Aktualisiert den Berechtigungsstatus beim Aktualisieren	sn_sb_con_remote_ Datensatzersteller]	Verwaltet den Datensatz des Remote-Datensatzerstellers für die Berechtigung, wenn er aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die Aktivierung, und schließen Sie das Setup ab	sn_sb_con_remote_ Datensatzersteller]	Validiert den Remote-Datensatzersteller vor der Aktivierung.
Validiert die Anforderung für den Kunden	[sn_sb_con_provider_task]	Prüft auf gültige Verbindung für die Anbietaeraufgabe.
Warnen, wenn globale Skripteinbindung fehlt	sn_sb_con_remote_ Datensatzersteller]	Zeigt eine Warnung an, wenn die globale Skripteinbindung bei der Verarbeitung des Remote-Datensatzerstellers nicht vorhanden ist.

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierter Anwender [sn_sb_con_authorized_user]	Autorisierte Benutzer
Verbindung sn_sb_con_consumer	Verbindungsdatensatz auf Verbraucherseite.
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Verbraucherseitentabelle, die Berechtigungen erweitert.
Eingehendes Feld [sn_sb_con_inbound_field]	Eingehende Felder auf Verbraucherseite für Remoteaufgaben-Definitionen.
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Verbraucherseitige ausgehende Felder für Remoteaufgaben-Definitionen.
Personas [sn_sb_con_persona]	Persona-Datensätze der Verbraucherseite.
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_connection]	Anbieterverbindungsdatensatz, der den Verbraucher mit der Anbieterinstanz verknüpft und die Basisverbindungstabelle erweitert.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Anbietaeraufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Anbietaeraufgabe.
Cache für Remote-Auswahl	Verbraucherseitiger Cache für Abfragen der Remote-Auswahl.

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_sb_con_remote_choice_cache]	
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_con_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller-Datensätze auf Verbraucherseite
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Remoteaufgaben-Datensätze auf Verbraucherseite erweitern die Remoteaufgaben-Basistabelle.
Definition der Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_def]	Remoteaufgaben-Definitionsdatensätze auf Verbraucherseite.
Variable für Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_variable]	Zugeordnete Variablentabelle der Remoteaufgabe, die Glide-Variablen erweitert.
Service Bridge-Einstellungen sn_sb_con_service_bridge_settings]	Verbraucherseite Service Bridge, die Datensätze einstellt, erweitert die Basistabelle der Einstellungen.
Remote-Auswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze auf Verbraucherseite.
Umwandeln sn_sb_con_transform	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite erweitern die Transformationsbasistabelle.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden

Flow	Beschreibung
Verarbeitet Remote-Datensatzersteller-Berechtigungen mit Remote-Auswahlvariablen [process_remote_record_producer_ [entitlements_with_remote_choice_variables]	Verarbeitet Berechtigungen für Remote-Datensatzersteller für Verbraucher mit enthaltenen Remote-Auswahlvariablen.

Subflows installiert

Die folgenden Subflows werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Subflows

Subflow	Beschreibung
RPS-Provider-Verbindungsfehler beheben [repair_rps_provider_connection_error]	Behandelt Anbieterverbindungsfehler mit Remoteprozesssynchronisierung im Fehlerstatus.

Flow-Aktionen installiert

Die folgenden Flow-Aktionen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

Flow-Aktionen, die mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert werden

Aktion	Beschreibung
Übergeordnetes Element aus Remoteaufgabe erstellen [create_parent_from_remote_task]	Erstellt einen übergeordneten Datensatz für eine synchronisierte Remoteaufgabe.
Datensatzersteller und abhängige Variablen für Remoteauswahl erstellen [create_record_producer_and_entities]	Erstellt einen Remote-Datensatzersteller und die zugehörigen abhängigen Variablen für die Remoteauswahl aus einer synchronisierten Berechtigung.
Remoteaufgabe erstellen [create_remote_task]	Erstellt eine Remoteaufgabe für ein bestimmtes übergeordnetes Element und eine Remoteaufgabendefinition.
RPS-Anbieterverbindung reparieren [repair_rps_provider_connection]	Versucht, Remoteprozess-Synchronisierungsfehler in der Anbieterverbindung zu beheben.

Service Bridge Fehlerprotokoll

Verfolgen Sie Fehler bei den letzten Transaktionen, geben Sie den Verbindungsstatus an, führen Sie Integritätsprüfungen durch, und geben Sie Empfehlungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Das Release Xanadu enthält ein Framework zur Erfassung von Service Bridge -Fehlern. Derzeit werden in der Tabelle die folgenden bekannten Fehler angezeigt:

1. Prüfung für globale Skripteinbindung: Prüft, ob dieses Skript installiert wurde und ob es sich um die aktuelle Version handelt.
2. Während der Registrierung für den Anbieter: Erfasst Fehler von der Erstellung der Registrierungsaufgabe bis zum Abschluss. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Liste der in der letzten Stunde erfassten Fehler sowie der Ursache und der Lösung wird an den Service Bridge -Administrator gesendet.
3. Während der Registrierung für Verbraucher: Erfasst Fehler von der Erstellung des Anbieterverbindungsdatensatzes bis zum Abschluss. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Liste der in der letzten Stunde erfassten Fehler sowie der Ursache und der Lösung wird an den Service Bridge -Administrator gesendet.
4. Eingehende und ausgehende Fehler im Remotesystem
5. Heartbeat-Verbindung

Sie können Fehler anzeigen und diagnostizieren und die angegebenen Schritte zur Behebung der Fehler ausführen. Fehler werden protokolliert, sobald sie auftreten. Wenn in der letzten Stunde neue aufgetreten sind, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die Administratoren Service Bridge gesendet. Jeder Fehlerdatensatz enthält die folgenden Details:

- Detaillierte Beschreibung des Fehlers.
- Grund, aus dem der Fehler aufgetreten ist.
- Schritte zur Behebung des Fehlers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge-Anbieter > Administration > Fehlerprotokoll**.

Die Liste der aufgetretenen Fehler wird angezeigt.

i Hinweis:

Sie können -Fehler in der Verbraucherinstanz anzeigen. Melden Sie sich dazu bei der Verbraucherinstanz an, und navigieren Sie zu **Alle > Service Bridge-Verbraucher > Administration > Fehlerprotokoll**.

2. Klicken Sie auf den Link Nummern, um den Fehler anzuzeigen.

3. Die folgenden Details werden angezeigt.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die dem Fehler zugewiesene Nummer.
Known Error	Detaillierte Informationen zum Fehler und seiner Lösung. Diese Informationen werden in den Feldern unten angezeigt.
Fehler	Detaillierte Beschreibung des Fehlers.

Feld	Beschreibung
Ursache	Grund, aus dem der Fehler aufgetreten ist. Wenn dies kein bekanntes Problem ist, wird die Ursache auf Unbekannt gesetzt.
Lösung	Es wird ein Link zum Knowledge Base-Artikel bereitgestellt, der die Schritte enthält, die zur Behebung des Fehlers auszuführen sind.
Verbindung	Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn der Fehler durch ein Verbindungsproblem verursacht wird.
Erstellt	Zeitpunkt, zu dem der Fehler aufgetreten ist.

Domänentrennung und Service Bridge

Domänentrennung wird für Service Bridge 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](#).

Übersicht

Für die Tabellen „Anbietaufgabe“ und „Remoteaufgabe“ ist Domänentrennung verfügbar. Wenn diesen Tabellen Daten hinzugefügt werden, werden sie von Service Bridge in die Domäne der übergeordneten Aufgabe eingefügt, falls verfügbar, oder in die verbundene Instanz basierend auf dem zugehörigen Unternehmen standardmäßig. Bei Bedarf kann der Instanzadministrator eine eigene Geschäftsregel anwenden, um die Daten umzuleiten, nachdem die Standardregel Service Bridge angewendet wurde. Dies sollte jedoch nur erfolgen, indem vor dem Einfügen ein anderes Unternehmen für die Datensätze festgelegt wird.

So funktioniert Domain Separation in Service Bridge

- Die Tabellen „Anbietaufgabe“ und „Remoteaufgabe“ in der Anwendung sind domänengetrennt.
- Stellen Sie sicher, dass die Unternehmens- und Account-Tabellen des Verbrauchers der richtigen Domäne zugeordnet sind, damit die Logik der Domänentrennung funktioniert.

Anwendungsfälle

Wenn die Verbraucherdaten von Anbietern nach Domänen getrennt sind, werden die Anbietaufgaben, Remoteaufgaben und die entsprechenden übergeordneten Aufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Klonen von Instanzen mit Service Bridge

Bei der Installation von Service Bridge müssen bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden, um die Konnektivität nach einem Klon aufrechtzuerhalten.

Wenn das Standardsystemprofil verwendet wird, werden einige der Tabellendaten Service Bridge nicht beibehalten. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie ein anwenderdefiniertes Klonprofil mit spezifischen Einstellungen erstellen, die für Service Bridge erforderlich sind. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Klonprofil** und wählen Sie **Neu**, um ein anwenderdefiniertes Profil zu erstellen. Weitere Informationen zu Klonprofilen finden Sie unter [Clone profiles for clone requests](#). In diesem Profil müssen Sie:

- Entfernen Sie das Skript „**Remote-Prozesssynchronisierung – Datensätze** deaktivieren“ aus der zugehörigen Liste „Bereinigungsskripts“.
- Überprüfen Sie, ob die folgenden Tabellen Service Bridge im anwenderdefinierten Profil enthalten sind.

i Hinweis:

- Wenn auf den Anbieter- und Verbraucherinstanzen nicht dasselbe Unternehmen vorhanden ist, wird das Feld Unternehmen gelöscht, und die ein- und ausgehenden Verbindungen werden in den Status „Fehler“ versetzt.
- Selbst wenn in beiden Instanzen dasselbe Unternehmen vorhanden ist, kann die Verbindung den Status „Fehler“ aufweisen. In diesem Fall müssen Sie die Verbindung wiederherstellen und die Erfassungsdefinitionen aktivieren.

Service Bridge Beizubehaltenden Tabellen

Fügen Sie die folgenden Tabellen Service Bridge der Liste „Beibehaltene Elemente des Klonprofils“ hinzu, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Service Bridge -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- sn_sb_connection
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_service_bridge_settings

- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_entitlement
- sn_sb_con_entitlement
- sn_sb_pro_entitlement
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_profile
- sn_transport_queue
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_con_provider_task
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_con_remote_task
- sn_sb_pro_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (Verbraucherseite)
- sn_sb_con_remote_record_producer (Verbraucherseite)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_persona
- sn_sb_pro_remote_record_producer
- sn_sb_pro_inbound_field
- sn_sb_pro_outbound_field
- sn_sb_pro_remote_service
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria
- sn_sb_pro_remote_choice_definition
- sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line

- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

Service Bridge Auszuschließende Tabellen

Fügen Sie die folgenden Tabellen Service Bridge der Liste „Klonprofilausschlüsse“ hinzu, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Service Bridge -Tabellen, die sich nicht in dieser Liste befinden.

- sn_sb_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport.*
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona (Verbraucherseite)
- sn_sb_con_remote_record_producer (Verbraucherseite)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition

- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

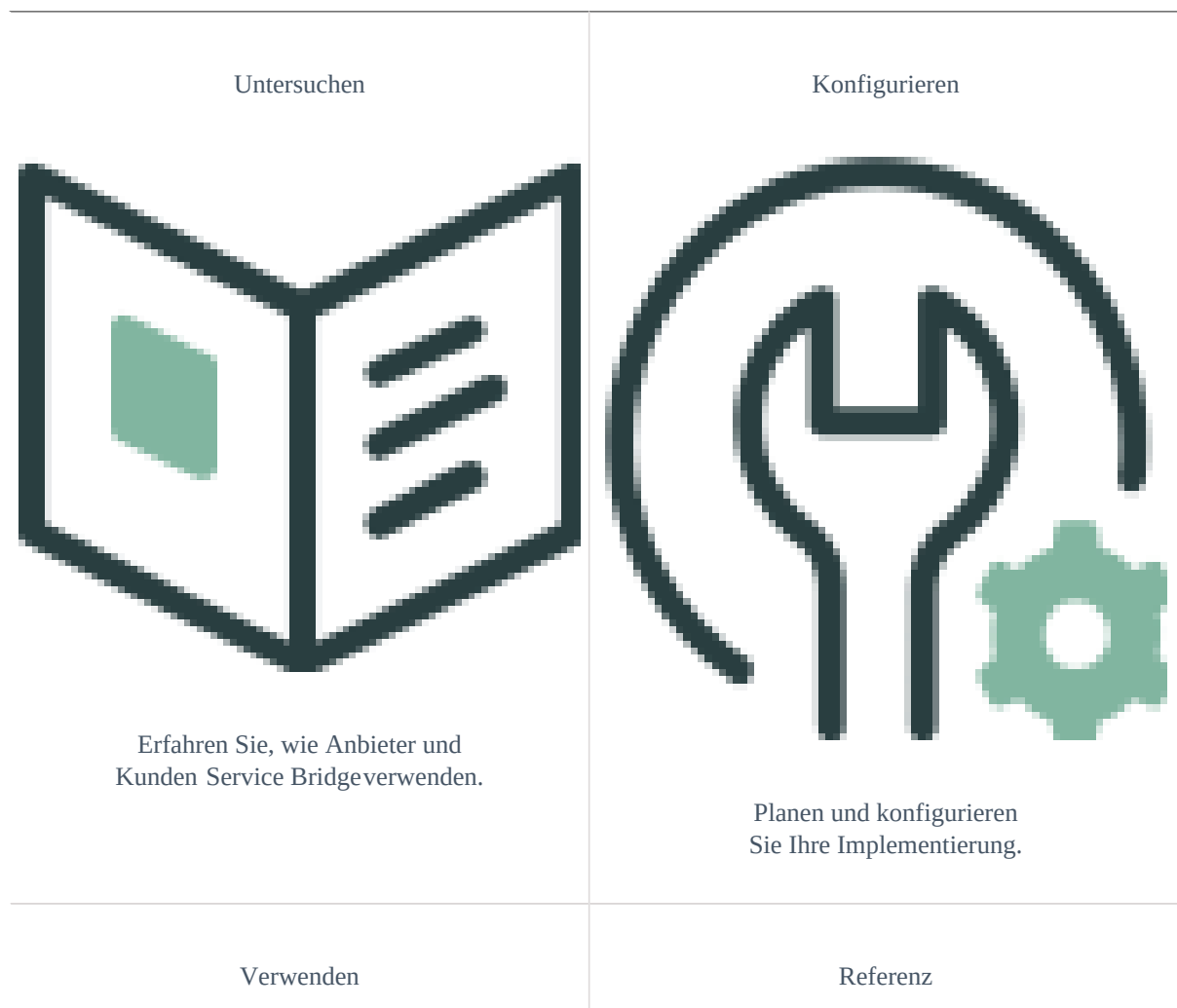
Service Bridge (veraltet)

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter oder Kunde die ServiceNow® Service Bridge -Anwendungen verwenden können. Wenn Sie ein Anbieter sind, verwenden Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter. Wenn Sie Kunde sind, verwenden Sie die Anwendung Service Bridge.

i Hinweis:

Service Bridge (veraltet) ist für Neukunden nicht verfügbar. Ausführliche Informationen zur aktuellen Version von [[Service Bridge](#) finden Sie in der Dokumentation Service Bridge.

Die Service Bridge -Anwendungen helfen Kunden und Anbietern, Serviceanfragen direkt zwischen ihren ServiceNow -Instanzen zu verbinden und zu verfolgen. Kunden und Anbieter können in ihren eigenen Umgebungen arbeiten, ohne benutzerdefinierte Integrationen konfigurieren und verwalten zu müssen.



Automatische Übersetzung



Informieren Sie sich über den Einsatz von Service Bridge.



Rufen Sie Details zu Domain Separation und zu installierten Komponenten für Anbieter und Kunden ab.

Service Bridge erkunden (veraltet)

Unabhängig davon, ob Sie ein Anbieter oder ein Kunde sind – erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge eine Integration zwischen Ihren Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert Ihnen beiden das Empfangen und Erfüllen von Serviceanfragen in Ihren eigenen Instanzen.

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

Als Anbieter verwenden Sie Service Bridge für Anbieter, um die folgenden Aktionen auszuführen:

- Erstellen und veröffentlichen Sie Produkt- und Servicekataloge, die Sie für Ihre Kunden freigeben können.
- Integrieren Sie Ihre -Instanz ServiceNow mit der ServiceNow -Instanz Ihrer Kunden.
- Empfangen und erfüllen Sie Anforderungen, die aus der Instanz ServiceNow Ihrer Kunden generiert werden.

Vorteile

Erstellen von Serviceproduktangeboten, auf die Ihre Kunden problemlos 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.

Als Entwickler eines Anbieterkatalogs können Sie einen bereichsbezogenen Remotekatalog erstellen, der die Services enthält, die den Produktangeboten für Ihre Kunden zugeordnet sind.

Instanzen eines Providers mit der Instanz eines Kunden integrieren

Durch die Integration Ihrer -Instanz mit der Instanz Ihres Kunden können Sie Serviceanfragen erfüllen, die von der Instanz Ihres Kunden in Ihrer eigenen Instanz generiert wurden.

Daten werden synchronisiert

Sie können die Daten zwischen Ihrer -Instanz und der Instanz Ihres Kunden synchronisieren, indem Sie Instanzübergreifende Datenreplikation (IDR) für eine schnelle Anforderungserfüllung verwenden.

Effiziente Anforderung von Erfüllung

Sie können die Serviceanfragen, die aus der Instanz Ihres Kunden generiert wurden, synchron in Ihrer eigenen Instanz empfangen und erfüllen.

Funktionen

Produktangebote mit Spezifikationen erstellen und veröffentlichen

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktangebote mit den erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, um sie an Ihre Kunden zu verkaufen.

Richten Sie Service Bridge-Integrationen ein

Richten Sie Integrationen zwischen Ihrer -Instanz und der Instanz Ihres Kunden ein. Ihre Kunden können den Servicekatalog in ihrer Instanz verwenden, um Serviceanforderungen zu übermitteln, und Sie können diese Anforderungen in Ihrer Instanz empfangen und erfüllen.

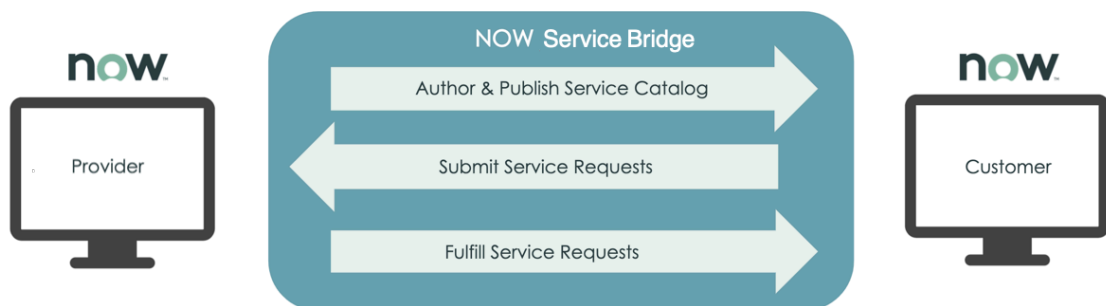
Auftragsmanagement und Service Bridge

Empfangen und erfüllen Sie Produkt- oder Serviceanforderungen, die aus den Instanzen Ihrer Kunden generiert wurden. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology unterstützt die Verifizierung, Anreicherung, Zerlegung und Erfüllung dieser Kundenaufträge.

Service Bridge Anwendungen

Das folgende Diagramm und die folgende Tabelle listen die Funktionen der Anwendungen Service Bridge, Service Bridge für Anbieter und Service Bridge auf.

Now Service Bridge



Service Bridge Anwendungen

Anwendung	Funktionen
Service Bridge für Anbieter	• Erstellen und veröffentlichen Sie Servicekataloge für Ihre Kunden in deren Instanzen. • Integrieren Sie Ihre -Instanz mit der Instanz Ihres Kunden. • Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer -Instanz von der Instanz ServiceNow Ihres Kunden.
Service Bridge	• Ihre Kunden können Ihren Servicekatalog verwenden, um von ihrer Instanz aus Serviceanfragen an Sie als Anbieter zu übermitteln. • Ihre Kunden können Serviceanfragen von ihrer -Instanz aus überwachen.

Personas und Rollen für Service Bridge für Anbieter (veraltet)

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Personas in der Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Übersicht

Eine Persona-Rolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Persona-Rollen sind so konzipiert, dass sie den allgemeinen Berufsbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriffsrechte haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene einschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Außerdem können Sie anwenderdefinierte Rollen erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Personas und Rollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Anwendungsentwickler	• Ist ein zertifizierter ServiceNow -Administrator • Ist zertifizierter Anwendungsentwickler für ServiceNow .	• Erstellt Anbieterdatensätze • Erstellt und verwaltet Service Bridge Remote-Kataloge • Erstellt und verwaltet Datensatzersteller,	Administrator

Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
		die Remote-Katalogen zugeordnet sind • Erstellt und verwaltet Flows Workflow-Studio, um die Anforderungserfüllungsprozesse zu bestimmen • Veröffentlicht Remote-Kataloge Service Bridge in der Instanz des Kunden	
Systemadministrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow -Systemadministrator	• Konfiguriert und validiert die Konfiguration Instanzübergreifende Datenreplikation . • Schließt die Registrierungsanforderungen für Service Bridge ab • Genehmigt die Konfiguration Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA). • Unterstützt den Systemadministrator des Kunden beim Erstellen eines Anbieterdatensatzes	• Administrator • ebonding_admin
Kundenbetreuer	Verfügt über Kompetenzen als Kundenservice-Mitarbeiter	• Löst Kundenfragen und -probleme • Nimmt bei Bedarf an Netzwerkvorgängen teil	• ITIL • sn_nowebonding.requestor • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

Personas und Rollen für Service Bridge (veraltet)

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Kompetenzen und Aufgaben für die verschiedenen Personas in der Anwendung Service Bridge.

Übersicht

Eine Persona-Rolle ist eine vorkonfigurierte Rolle in der Anwendung, die aus mehreren granularen Rollen besteht. Die Persona-Rollen sind so konzipiert, dass sie den allgemeinen Berufsbezeichnungen für Manager, Analysten und Serviceverantwortliche in einer IT-Organisation entsprechen. Wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer und Gruppen mehr Zugriffsrechte haben, als eine Rolle zulässt, können Sie Ihren Benutzern und Gruppen granulare Rollen hinzufügen. Wenn Sie den Zugriff für bestimmte Benutzer und Gruppen auf Aufgabenebene einschränken möchten, können Sie die granularen Rollen entfernen. Außerdem können Sie anwenderdefinierte Rollen erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Personas und Rollen

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
Systemadministrator	Ist ein zertifizierter ServiceNow-Systemadministrator	• Erstellt Anbieter- und Verbindungsdatensätze • Aktiviert den Verbraucherreplikationssatz Instanzübergreifende Datenreplikation . • Installiert die Anwendungen Service Bridge . • Veröffentlicht die Datensatzersteller im Servicekatalog	• Administrator • service Bridge_admin
Anfordernde Person von Service Bridge	Ist ein IT-Administrator	• Verantwortlich für eine Form von IT-Service, der entweder vollständig oder teilweise von einem oder mehreren externen Lieferanten unterstützt wird • Fordert die Serviceanfragen an, die von der eigenen Instanz an den externen	• ITIL • sn_nowservice Bridge.requestor

Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Kompetenzen	Aufgaben	Rollen
		Anbieter gesendet werden, und überwacht sie	

Autorisierten Benutzern den Zugriff auf Services im Produktkatalog (veraltet) ermöglichen

Die Funktion „Autorisierte Benutzer“ ermöglicht es einem Anbieter, die Services nach Benutzerpersonas zu kategorisieren, sodass nur autorisierte Benutzer mit der angehängten Persona auf die Katalogelemente des Anbieters zugreifen können. Es hilft Kunden auch, die Zugriffskriterien in ihren Instanzen zu definieren, um eine Synchronisierung mit den Services ihres Anbieters durchzuführen.

Wenn ein Anbieter und ein Kunde die Anwendung Service Bridge zum ersten Mal registrieren, werden die aktiven Kontakte im Account des Kunden in der Instanz ServiceNow des Anbieters automatisch der Tabelle „Autorisierte Benutzer“ hinzugefügt und mit der Instanz ServiceNow des Kunden synchronisiert.

Mithilfe der Funktion „Autorisierte Benutzer“ können Sie bestimmte Benutzer zwischen den Anbieter- und Kundeninstanzen identifizieren, um die Kundenanforderungen für die Services des Anbieters zu verwalten. Anschließend können Sie den autorisierten Benutzern Personae zuweisen, um den Zugriff auf Remote-Katalogelemente zu steuern.

Weitere Informationen finden Sie unter [Neuen autorisierten Anwender hinzufügen \(veraltet\)](#).

Remoteaufgaben zur Erfüllung von Kundenanfragen (veraltet)

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter mehrere Kundenaufgaben wie Incidents, Fälle und Serviceanfragen mithilfe von Remoteaufgaben lösen und erfüllen können. Auch als Kunde können Sie die Incidents zur Lösung mehreren Anbietern zuweisen.

Übersicht

Remoteaufgaben ermöglichen Ihnen das Zuweisen und Synchronisieren der Aufgabendaten in separaten Instanzen, um die Serviceanfragen Ihres Kunden schnell zu erfüllen. Einige Beispiele für Kundenanforderungen sind:

1. Fordern Sie Hilfe für Probleme an, die Ihre Kunden mit Ihren Services haben.
2. Fordert Serviceänderungen für die Services an, die Ihre Kunden erworben haben.
3. Fordern Sie an, Ihnen die vorhandenen Aufgaben zuzuweisen, damit Sie die Probleme Ihres Kunden unterstützen können.

Funktionsweise einer Remoteaufgabe

Als Anbieter müssen Sie zuerst die Remoteaufgaben-Definitionen erstellen und veröffentlichen, die Ihre Kunden zum Erstellen einer Remoteaufgabe verwenden können. Sie berechtigen diese Definitionen zu Ihren Kunden, die die Zuordnungen und Felddatenregeln anpassen oder einfach die Definition aktivieren können. Ihre Kunden können einen Auslöser auf die Definition anwenden oder manuell eine Remoteaufgabe für Sie als Anbieter basierend auf einer aktiven Definition erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Die Remoteaufgaben-Funktion enthält eine Remoteaufgaben-Tabelle, eine Erweiterung der Aufgabentabelle in Now Platform. Mit Remoteaufgaben können Sie die bidirektionale Verknüpfung von Workflows zwischen mehreren ServiceNow -Instanzen aktivieren.

Beispielsweise muss ein Incident in einer Kundeninstanz der Instanz eines Anbieters als Fall zugewiesen werden. Der Remoteaufgaben-Datensatz ermöglicht in jeder Instanz den bidirektionalen Flow der Aufgabendaten zwischen Fall und Incident.

Remote-Auswahlfelder für den direkten Zugriff auf Katalogelemente verwenden (veraltet)

Sie können Ihren Kunden in ihrer eigenen Instanz ServiceNow ermöglichen, die Auswahlliste eines Remote-Auswahlfelds direkt in Ihrer Instanz von (Anbieter) ServiceNow zu lesen.

Übersicht

Remote-Auswahlfelder bieten Ihren Kunden in Echtzeit direkten Zugriff auf Ihre (Provider-)Daten, während sie eine Remote-Serviceanfrage für einen Datensatzersteller senden.

Die Verwendung von Remote-Auswahlfeldern bietet folgende Vorteile:

- Machen Sie die Replikation von Grundlagendaten überflüssig.
- Reduziert die Kosten und den Wartungsaufwand für Integrationen.

Sie können die Daten steuern, auf die Ihre Kunden zugreifen, indem Sie ein Remote-Auswahlfeld definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Daten von Remoteaufgaben mit einem Transformations-Framework (veraltet) transformieren

Sie können Aufgaben zwischen einer ServiceNow -Instanz und der Instanz Ihres Kunden integrieren, indem Sie ein Transformations-Framework verwenden, um die Remote-Aufgabendaten in der Anwendung Service Bridge umzuwandeln.

Übersicht

Als Anbieter können Sie ein Transformations-Framework verwenden, um Ihre eingehenden und ausgehenden Daten (z. B. Incidents, Fälle und Serviceanfragen) der Remoteaufgaben zwischen Ihrer Instanz von ServiceNow und der Instanz Ihres Kunden zu transformieren.

Informationen zu Remoteaufgaben finden Sie unter [Remoteaufgaben zur Erfüllung von Kundenanfragen \(veraltet\)](#).

Bei der Verwendung der Anwendung Service Bridge tauschen Sie und Ihr Kunde die Remoteaufgabendaten über Tabellen, Formulare und Felder aus. Das Transform Framework hilft Ihnen, die Daten zwischen diesen Tabellen, Formularen und Feldern zu konvertieren, sodass Sie und Ihr Kunde bei der Lösung von Incidents, Fällen und Kundenanforderungen problemlos miteinander kommunizieren können.

Sie können im Transformations-Framework zwei Transformationstypen für Ihre Remoteaufgaben verwenden:

1. Einfach: Sie wählen eine einfache Transformation, bei der Sie die vordefinierten Werte der eingehenden und ausgehenden Felder für Ihre Remoteaufgaben verwenden. Beispiel: Mit diesem Transformationstyp konvertieren Sie den Status „Offen“ eines incident in der Instanz ServiceNow® des Anbieters in den Status „In Bearbeitung“ in der Instanz ServiceNow® des Kunden.
2. Erweitert: Sie verwenden eine erweiterte Transformation, bei der Sie ein Skript ausführen, um die Werte der eingehenden und ausgehenden Daten für Ihre Remoteaufgaben zu bestimmen. Beispielsweise verwenden Sie diesen Transformationstyp, wenn Sie eine eingehende sys_id in eine korrelierte sys_id für ein Referenzfeld konvertieren.

Informationen zum Erstellen von Transformationen finden Sie unter [Eine Transformation in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Service Bridge konfigurieren (veraltet)

Erfahren Sie, wie Sie Service Bridge konfigurieren, unabhängig davon, ob Sie Kunde oder Anbieter sind. Wenn Sie Kunde sind, können Sie Serviceanfragen in Ihrem eigenen ServiceNow Serviceportal erstellen und den Status von Serviceanfragen überwachen. Wenn Sie ein Anbieter sind, können Sie diese Anforderungen von Ihrer Instanz ServiceNow aus erfüllen.

Installation und Konfiguration von Service Bridge für Anbieter (veraltet)

Als Anbieter können Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) einrichten.

Konfigurieren Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter wie folgt:

1. Fordern Sie im [Now Support-Portal](#) die Installation des Plugins „**Instance Data Replication**“ an. Öffnen Sie den erstellten Change Request, und fügen Sie den Kommentaren zum Change Request Folgendes hinzu: „**IDR-Installation zur Verwendung mit Service Bridge wird angefordert**“.
2. Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Provider. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Bridge für Provider installieren \(veraltet\)](#).
3. Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein, und erstellen Sie einen Erstellerreplikationssatz für HLA. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen Anbieterdatensatz einrichten und in Service Bridge einen Erstellerreplikationssatz für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
4. Weisen Sie Rollen für Service Bridge für Anbieter zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Rollen für Service Bridge für Anbieter zuweisen \(veraltet\)](#).
5. Erstellen Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge, um eine Verknüpfung mit einem Remote-Katalogdatensatz in ServiceNow Studio herzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#).
6. Erstellen Sie Remote-Kataloge, um die Aufgabenerfüllung für Ihre Kunden zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
7. Erstellen Sie Klondifikationen, um die Tabellen Service Bridge beizubehalten oder auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Instanzen mit Service Bridge klonen \(veraltet\)](#).

Service Bridge für Provider installieren (veraltet)

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie das Plugin Service Bridge for Providers aktivieren:
 - com.glide.idr
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

Hinweis:

Um das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zu aktivieren, stellen Sie über das Portal [ServiceNow® eine Anforderung an -Mitarbeiter von Now Support. Weitere Informationen finden Sie unter [Abonnement für Instance Data Replication \(IDR\) anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

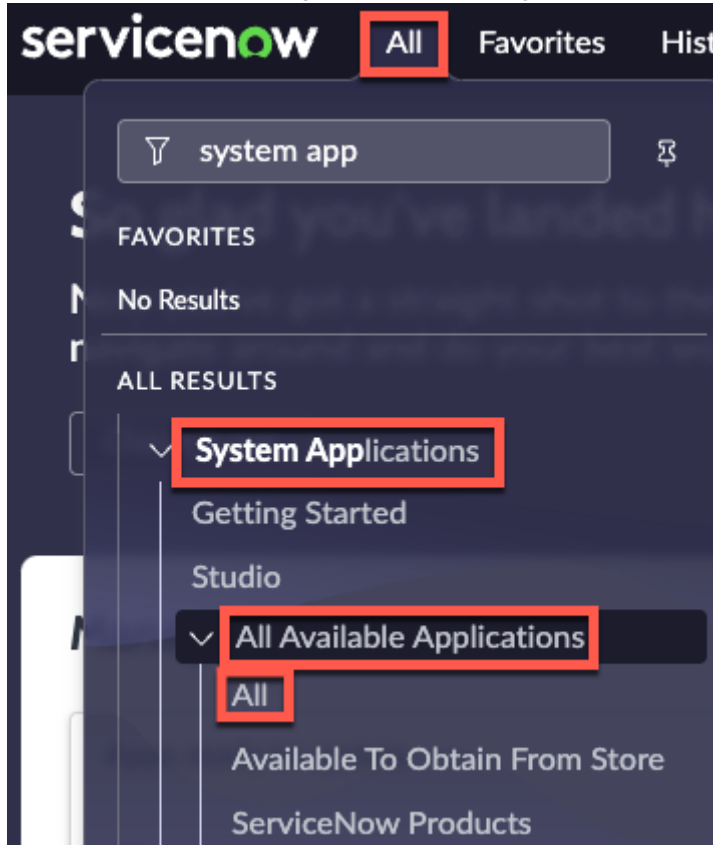
Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung Service Bridge for Providers installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge für Provider \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro).

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 für die Anwendungsinstallation die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede abhängige Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Einen Anbieterdatensatz einrichten und in Service Bridge einen Erstellerreplikationssatz für Anbieter erstellen (veraltet)

Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein, um einen eindeutigen Bezeichner für die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese einmalige Setupaufgabe wird in Ihrer Instanz ServiceNow abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Setup-Anbieter**.

2. Gehen Sie bei der Eingabe des Anbieternamen wie folgt vor:

- Now Platform verwendet diesen Namen, um einen Erstellerreplikationssatz vom Typ Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zu generieren und zu konfigurieren.
- Dieser Name muss den Benennungsanforderungen für HLA entsprechen, die nur alphanumerische Zeichen und Bindestriche zulassen. Namen, die Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten, führen zu einem Fehler.

3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

4. Klicken Sie auf **Replikationssatz erstellen**.

Hinweis:

Sie können einen Replikationssatz auch später erstellen, nachdem Sie die Kataloge definiert haben und bereit sind für die Integration mit einer anderen Instanz.

- Now Platform generiert einen Replikationssatz mit demselben Namen wie der Anbieterdatensatz.
- Der **eingehende Status** und der **ausgehende Status** ändern sich in In Entwurf.
- Die folgende Meldung wird oben im Formular angezeigt: Replikationssatz erstellt. Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren, um mit der Replikation zu beginnen..

5. Navigieren zu **Alle > Instanzübergreifende Datenreplikation > Produzenten-Replikationssätze**.

6. Suchen Sie den von Ihnen erstellten Anbieterdatensatz, und wählen Sie ihn aus.

7. Überprüfen Sie die Datensatzeinstellungen:

- Stellen Sie sicher, dass die Ersteller-ID eindeutig ist.
- Aktivieren Sie die **Checkbox Bidirektional**.
- Aktivieren Sie die **Checkbox Diskret**.

8. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Stellen Sie sicher, dass die Felder **Eingehender Status** und **Ausgehender Status** auf Aktive Replikation festgelegt sind.

Rollen für Service Bridge für Anbieter zuweisen (veraltet)

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) weisen Sie Rollen nach Gruppe und nicht nach einzelnen Benutzern zu. Wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern, werden ihre Rollen automatisch aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Als Anbieter können Sie Service Bridge für Anbieter verwenden, um Remote-Kataloge zur Automatisierung der Aufgabenerfüllung für Ihre Kunden zu erstellen.

Remote-Katalogerstellung und -veröffentlichung

Als Anwendungsentwickler für den Anbieter können Sie einen Remotekatalog erstellen, der die Services für Ihre berechtigten Kunden enthält. Nachdem Sie einen Remote-Katalog erstellt haben, veröffentlicht ein Administrator beim Kundenstandort den Remote-Katalog wie jedes andere Katalogelement in der Produktionsinstanz.

Angenommen, Sie haben mehrere SD-WAN-Produktangebote: Gold, Silber und Bronze. Ihr Remote-Katalog enthält 20 Services, die den SD WAN-Produkten zugeordnet sind.

- Mit dem Gold-Produktangebot können Ihre Kunden Rechte für alle 20 Services erwerben.
- Mit dem Produktangebot Silber können Ihre Kunden Rechte für 15 von 20 Services erwerben.
- Mit dem Produktangebot „Bronze“ können Ihre Kunden Rechte für nur 10 von 20 Services erwerben.

Sie können alle 20 dieser Services in einem einzigen Katalog packen. Die Kunden für jedes Produktangebot haben nur die Rechte an den Services, für die ihr Produktangebot sie berechtigt.

Katalogerstellungsprozess

Der Prozess für Anbieter zum Erstellen eines Remote-Katalogs ist wie folgt:

1. Erstellen Sie einen Katalogdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#).
2. Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
3. Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller. Weitere Informationen finden Sie unter [Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).
4. Ordnen Sie den Datensatzerstellern Flows zu.

Remote-Katalogdatensatz erstellen (veraltet)

Erstellen Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge für Anbieter. Durch das Erstellen dieses Datensatzes stellen Sie einen Link zu einem Remote-Katalogdatensatz in ServiceNow

Studioher . Sie fungiert als Container für die Datensatzersteller, die Sie in dieser Anwendung erstellt und verwaltet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie einen Katalogdatensatz in Service Bridge für Anbieter erstellen können, müssen Sie einen Anbieterdatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen Anbieterdatensatz einrichten und in Service Bridge einen Erstellerreplikationssatz für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Stellen Sie rechts oben im Formular sicher, dass der Anwendungsbereich auf Global festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Katalog**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Remote-Katalogformular

Feld	Beschreibung
Name	Name, den Sie für Ihren Katalog wählen.
Anbieter	Anbieterdatensatz, der diesem Katalog zugeordnet ist.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
Das Feld **Remote-Katalog** wird automatisch mit dem Katalognamen gefüllt.

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge (veraltet)

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Provider sind die Serviceanforderungen, die in Kundeninstanzen veröffentlicht werden. Sie ermöglichen Ihren Kunden, Anbieterservices über ihren IT-Servicekatalog anzufordern.

Übersicht über die Datensatzersteller

Remote-Datensatzersteller enthalten die Variablen, die die Informationen bestimmen, die ein Kunde beim Senden einer Anforderung angeben kann oder muss. Wenn ein Remote-Datensatzersteller aus dem IT-Servicekatalog des Kunden übermittelt wird, generiert er einen Anbieteranforderungsdatensatz in der Instanz des Anbieters und löst eine Erfüllungsaufgabe „Fall erstellen“, „Incident erstellen“ oder „Change-Anforderung erstellen“ aus.

Während sich die Aufgabe durch den Erfüllungs-Flow in der Instanz des Anbieters bewegt, sind Aktualisierungen in den Instanzen ServiceNow des Anbieters und des Kunden sichtbar.

Die Tabelle „Remote-Datensatzersteller“ ist eine Erweiterung der Tabelle „sc_cat_item_producer“ und verwendet die Tabelle sn_nowebonding_remote_request.

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispielformular, das Sie verwenden, wenn Sie den Datensatz eines Remote-Erstellers erstellen.

Remote-Datensatzersteller

Remote Record Producer
Create Case with Customer Care [Provider view]

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

Name: Create Case with Customer Care
Application: eBonding Provider
Table name: Provider Request [sn_nowebonding_remote_request]
State: Published
Active: ☒
Expand help for all questions: ☐

What will it contain | Template | Accessibility

Categories must be part of provider's ebonding application scope

Category:
Catalogs:
If you want users to be able to search for this item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables | New | Search | Order | Search

Catalog Item = Create Case with Customer Care

	Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
☐	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
☐	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
☐	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie Remote-Datensatzersteller im Rahmen der Erstellung eines Remote-Katalogs in Service Bridge für Anbieter.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Katalogbereich auf Global festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Remote-Datensatzersteller-Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Remote-Datensatzerstellers
Anwendung	Anwendung, die vom Datensatzersteller festgelegt wird.
Status	Status des Datensatzerstellers. Die UI Action unterstützt die folgenden Status: Entwurf Das Formular ist mit allen Informationen fertig, und Sie speichern es. Veröffentlicht Das Formular wird veröffentlicht. Veröffentlichung

Feld	Beschreibung
	Das Formular hat noch keine weiteren Informationen erhalten.
Tabellenname	Tabellenname ist Anbieteranforderung.
Remote-Katalog	Name des von Ihnen erstellten Remote-Katalogs.
Flow	Option, die Sie auswählen können, um einen der in der Anbieteranforderungstabelle bereitgestellten Flows zu erstellen oder bei Bedarf einen eigenen Flow zu erstellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Remote-Datensatzerstellers, wodurch er auch im Servicekatalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	Hilfeinformationen, die Sie für alle Fragen beim Laden der Seite erweitern können.
Persona	Katalogpersona, die Sie diesem Datensatzersteller zuweisen möchten.  Hinweis: Nur Katalogpersonas, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, werden mit der Verbraucherinstanz synchronisiert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Datensatzerstellers
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung für den Datensatzersteller.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie die Variablen für einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für die Anbieteranwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Remote-Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf einen Datensatzersteller, für den Sie Variablen erstellen möchten.
3. Klicken Sie neben **Variablen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Variable, die einem bestimmten Feld in der Tabelle für den Datensatzersteller zugeordnet ist.
Typ	Folgende Variablentypen werden unterstützt:

Feld	Beschreibung
	○ Pause ○ Kontrollkästchen ○ Container-Ende ○ Container-Aufteilung ○ Container-Beginn ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Dauer ○ E-Mail ○ HTML ○ IP-Adresse ○ Bezeichnung ○ Maskierung ○ Mehrzeiliger Text ○ Multiple-Choice ○ Numerische Skala ○ Angefordert für ○ Rich-Text-Bezeichnung ○ Auswahlfeld ○ Einzeiliger Text ○ URL ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Ja/Nein. i Hinweis: Der Variablentyp „Anhang“ wird nicht unterstützt. Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Service Bridge die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Anwendung	Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellungsprozesses obligatorisch zu machen.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers.
Bestellung	Platzierungsreihenfolge der Variable auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom niedrigsten zum höchsten Reihenfolgewert. Beispielsweise wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert 1 vor andere Variablen mit höheren Reihenfolgewerten platziert.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage. i Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert für alle Variablentypen außer „Umbruch“, „Container-Aufteilung“ und „Container-Ende“ basierend auf dem Feld „Frage“ automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: ○ IP-Adresse ○ E-Mail ○ URL ○ Einzeiliger Text ○ Breite einzeilige Textzeile ○ Mehrzeiliger Text ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen. Sie können die Werte für die folgenden Variablentypen bereitstellen:

Feld	Beschreibung
	- Remoteauswahl abhängig von – Die Liste der in der Dropdownliste verfügbaren Optionen hängt direkt von den definierten Variablen im Remote-Datensatzersteller mit dem Status „Aktiv“ ab. Einige der Optionen sind: - Keine - Kategorie auswählen - Wählen Sie das Unternehmen aus - Unterkategorie auswählen - Abhängiges Feld für Remote-Auswahl: Gemäß der Auswahl im Feld „ Remote-Auswahl abhängig von “ geben Sie den Wert hier an. Hinweis: Wenn Sie die Abhängigkeitsfelder für die Remote-Auswahl aktivieren, können Sie Ihren Kunden beim Ausfüllen des Produktanforderungsformulars schnell die Kataloganforderung mit genaueren Details auswählen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um zusätzliche Variablen für denselben Remote-Datensatzersteller zu erstellen.

Berechtigungen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Sie können Service Bridge für Anbieterberechtigungen verwenden, um einen Remote-Katalog zu erstellen, der die Services für mehrere verschiedene Produktlinien enthält.

Übersicht

Berechtigungen stellen sicher, dass Ihre Kunden nur Zugriff auf die Datensatzersteller haben, die dem von ihnen erworbenen Service zugeordnet sind. Berechtigungen werden auf verschiedene Arten erstellt:

- Wenn Sie einen Datensatzersteller erstellen, ordnen Sie die Kundenkriterien für den Remote-Datensatzersteller zu.
- Durch Verwendung der konfigurierbaren Kundenkriterien, die dem Datensatzersteller zugeordnet sind, generiert Service Bridge automatisch die Berechtigungsdatensätze, die in berechtigten Kundeninstanzen repliziert werden.

Vorteile

Ihre Kunden können die Datensatzersteller sehen und anfordern, die den von ihnen gekauften Produkten zugeordnet sind. Eine regelmäßige Aufgabe wird jede Nacht

ausgeführt und aktualisiert die Berechtigungen auf Grundlage der Änderungen, die Sie an den Datensatzerstellern vorgenommen haben.

Service Bridge -Berechtigungen können Sie wie folgt erstellen:

- Fügen Sie der Tabelle „Verkaufte Produkte“ einen Datensatz hinzu.
- Definieren Sie die Kundenkriterien im Remote-Datensatzersteller mithilfe der Tabelle „Verkaufte Produkte“.
- Registrieren Sie einen neuen Kunden in Service Bridge.
- Klicken Sie auf den zugehörigen Link Berechtigungen aktualisieren im Datensatz „Kunde“ oder „Anbieter“.

i Hinweis:

Kunden, die nicht für eine Serviceanfrage berechtigt sind, können diese Serviceanfrage nicht aus ihrem Servicekatalog übermitteln. Diese Kunden können jedoch den Datensatzersteller für diese Berechtigung in ihrer Instanz ServiceNow installieren und anzeigen.

Example: Berechtigungen für Kataloge

Sie haben 20 Services, die SD-WAN-Produkten zugeordnet sind, und mehrere kostenpflichtige SDWAN-Produktangebote:

- SD WAN Gold
- SD WAN Silber
- SD-WAN-Bronze

Diese Produkte haben unterschiedliche Zugriffsebenen:

- Mit dem Produkt SD-WAN Gold kann Ihr Kunde auf alle 20 Services zugreifen.
- Mit dem Produkt SD-WAN Black kann Ihr Kunde nur auf 15 von 20 Services zugreifen.
- Mit dem Produkt SD-WAN-Bronze können Sie Ihrem Kunden nur auf 10 von 20 Services zugreifen.

Sie können alle 20 dieser Services in einem Katalog packen. Die Berechtigungsfilterung stellt sicher, dass Kunden nur Zugriff auf die Services haben, für die sie basierend auf dem gekauften Produkt berechtigt sind.

Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Als Anbieter erstellen Sie Remoteaufgaben-Definitionen, die die Zuweisung einer Remoteaufgabe auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definition der Remote-Aufgabe“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Definitionsdatensatzes der Remoteaufgabe.
Anbietertabelle	Eine beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Kundentabelle	Eine beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Anbieter	Name des Anbieters Der Name wird automatisch zugewiesen.
Synchronisierung der Anhänge	Remote-Instanz vom übergeordneten Element der Remote-Aufgabe. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen aktiviert.
Kurzbeschreibung	Kurzinformationen zu dieser Remoteaufgabendefinition.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zu dieser Remoteaufgabendefinition.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Öffnen Sie diesen neuen Datensatz für die Remote-Aufgabendefinition.

6. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** auf **Neu**.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Über die eingehenden Felder können Sie Daten aus der Instanz des Kunden empfangen, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Formular „Eingehendes Feld“.

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Feldbezeichnung, die im Remoteaufgabenformular angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und im Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Quellfeldnamens.
Synchronisieren, wenn	Feldwert, mit dem Sie verwalten können, wenn ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt durch das Feld der eingehenden Quelle aktualisiert wird. Einfügen Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe zum ersten Mal eingefügt wird.

Feld	Beschreibung
	Einfügen oder aktualisieren Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe bei jeder Aktualisierung der Remoteaufgabe. Nie Das eingehende Feld aktualisiert nie direkt ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts verwendet wird, bevor das Zielfeld aktualisiert wird. i Hinweis: Wenn Sie den Feldwert Synchronisierung wenn auf Einfügen oder Einfügen oder Aktualisieren festlegen, ist die Zielzuordnung verfügbar. Wenn Sie den Feldwert auf Nie festlegen, wird keine Zielzuordnung angezeigt.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Tabelle, die Sie im Feld Kundentabelle auswählen, während Sie die Definitionen der Remoteaufgaben erstellen.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen . Dies ist nützlich, wenn zwischen Instanzen ServiceNow keine Referenzdaten verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag einzubeziehen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Ausgehende Felder** auf **Neu**.

10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mit den ausgehenden Feldern können Sie Daten an die Instanz des Kunden senden, wenn eine Remoteaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Formular „Ausgehendes Feld“.

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Name der Feldbezeichnung, die im Remoteaufgabenformular angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und im Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Feldnamens.
Synchronisierung, wenn Vorschlag	Feldwert, mit dem Sie (der Anbieter) dem Kunden vorschlagen können, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe direkt vom Feld der eingehenden Quelle aktualisiert werden soll. Der Kunde kann diese Einstellung ändern, bevor er die Definition aktiviert. Einfügen Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe nur, wenn die Remoteaufgabe zum ersten Mal eingefügt wird. Einfügen oder aktualisieren Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe bei jeder Aktualisierung der Remoteaufgabe. Nie Das eingehende Feld aktualisiert nie direkt ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remoteaufgabe. Verwenden Sie dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts verwendet wird, bevor das Zielfeld aktualisiert wird.  Hinweis: Wenn Sie den Feldwert Synchronisierung auf Einfügen oder Einfügen oder Aktualisieren festlegen, ist die Zielzuordnung verfügbar. Wenn Sie den Feldwert auf Nie festlegen, wird die Zielzuordnung nicht angezeigt.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Tabelle, die beim Erstellen der Remoteaufgabendefinitionen automatisch aus dem Feld Anbietertabelle gefüllt wird.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an eine andere Instanz ServiceNow gesendet wird. Quellfelder ermöglichen Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen . Dies ist nützlich, wenn zwischen Instanzen ServiceNow keine Referenzdaten verfügbar sind. Sie können beispielsweise mehrere

Feld	Beschreibung
	eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag einzubeziehen.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

12. **Klicken** Sie auf der zugehörigen Registerkarte Kundenkriterien auf **Neu**.

13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mithilfe von Kundenkriterien können Sie verwalten, welche Kunden diese Remoteaufgaben-Definitionen verwenden können.

Formular „Kundenkriterien“.

Feld	Beschreibung
Remote-Kundenkriterien	Kundenaccount, für den diese Remoteaufgaben-Definitionen berechtigt sein sollen.
Definition der Remote-Aufgabe	Name dieses Definitionsdatensatzes für die Remoteaufgabe. Dieser Name wird automatisch ausgefüllt.

14. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Wenn Sie eine Remoteaufgaben-Definition nicht mehr benötigen und sie deaktivieren möchten, klicken Sie auf **Archivieren**. Wenn Sie eine Remoteaufgaben-Definition bearbeiten möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten**.

Hinweis:

Löschen Sie keine vorhandenen Remoteaufgaben. Wenn eine Remoteaufgabe gelöscht wird, werden doppelte übergeordnete Aufgaben erstellt.

Ergebnisse

In Ihrer -Instanz wird ein Definitionsdatensatz für die Remote-Aufgabe erstellt. Dieser Datensatz wird auch mit der Instanz Ihres Kunden synchronisiert und wartet jetzt auf die Aktivierung in der Instanz Ihres Kunden.

Hinweis:

Die Remoteaufgabenvariablen sind die Datenvariablen für die eingehenden Felder, die in den Remoteaufgaben angezeigt werden und auf die in den Remoteaufgaben zugegriffen wird. Die Variablen werden automatisch erstellt, wenn Sie diese Definitionen veröffentlichen.

Remoteaufgabe mit Workflow-Studio als Anbieter in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie als Anbieter proaktiv Remoteaufgaben für Ihre Kunden, indem Sie Workflow-Studio verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flow Designer**.

2. Wählen Sie im Header der Flow Designer-Zielseite die Option aus **Neu > Flow**.

3. Füllen Sie im Fenster Flow-Eigenschaften die folgenden Felder aus.

Flow-Eigenschaftsfelder

Feld	Aktion
Flow-Name	Geben Sie den Namen Ihres Flows ein
Beschreibung	Beschreibung Ihres Flows
Anwendung	Global
Domäne	Global
Schutz	Keine
Ausführen als	Systemanwender

4. Wählen Sie im Abschnitt TRIGGER (Auslöser) die Option **Add a trigger (Auslöser hinzufügen)** aus.

5. Füllen Sie im Abschnitt Auslöser die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf **Fertig**.

Felder des Auslöserabschnitts

Feld	Wert
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert
Tabelle	Tabellenname, den Sie für Ihren Kunden erstellen möchten. Beispiel: ein Fall [sn_customerservice_case].
Bedingung	Details des Filters. Beispiel: Account ist kundenname.
Auslöser ausführen	Für jedes Update

Hinweis:

Ändern Sie für die Felder „Erweiterte Optionen“ keine Werte.

6. Wählen Sie im Abschnitt **AKTIONEN Aktion, Flow-Logik oder Subflow hinzufügen**.

7. Klicken **Aktion > ServiceNow Core > Datensatz erstellen**.

8. Füllen Sie folgende Felder aus.

Neue Datensatzfelder

Feld	Wert
Tabelle	Remoteaufgabe [sn_nowebonding_remote_task]
Felder	Fügen Sie die folgenden Feldwerte hinzu: Account > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz > Account Definition der Remoteaufgabe Übergeordnet > Auslöser: Datensatz erstellt oder aktualisiert > Falldatensatz

Feld	Wert
Auslöser ausführen	Für jedes Update

9. Wählen Sie **Fertig** und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Remoteaufgabe wird in der Instanz ServiceNow Ihres (Anbieters) erstellt und mit der Instanz ServiceNow des Kunden synchronisiert.

Remote-Auswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Definieren Sie als Anbieter die Remote-Auswahlfelder, die Ihren Kunden die Auswahlliste für ein Katalogreferenzfeld in deren Serviceportal zur Verfügung stellen können.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie einen Serviceaccount generiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Anbieterdatensatz in der Instanz des Kunden erstellen \(veraltet\)](#).

Für die Erstellung von Definitionen für Remoteauswahlen erforderliche Rolle: security_admin

Für die Erstellung von Remote-Auswahlfeldern erforderliche Rolle: admin

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
2. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Definitionen der Remote-Auswahlen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definitionen der Remote-Auswahlen“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die Ihre Kunden abfragen können, während sie ein Katalogelement in ihrem Serviceportal auswählen.
Name	Automatisch zugewiesener Name, der geändert werden kann, wenn der Kunde die Tabelle auswählt.
GlideRecordSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, folgen alle Abfragen für diese Tabelle den Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL). Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, ignorieren Abfragen für diese Tabelle alle ACL-Einschränkungen, und die Referenzqualifizierungsbedingungen sind für jede Remote-Auswahlvariable für diese Tabelle erforderlich, um den Datenzugriff einzuschränken.
AccountSecure	Wenn diese Option ausgewählt ist, schränken alle Abfragen für diese Tabelle die Ergebnisse ein, die auf dem Feld „ Unternehmen “ des abfragenden Servicekontos und dem Feld

Feld	Beschreibung
	„Unternehmen“ oder „Account“ der Tabelle basieren. Diese Kennzeichnung ist nur in den Tabellen mit Verweisen auf das Unternehmen oder den Account verfügbar, in denen das Feld „account“, „u_account“, „company“ oder „u_company“ heißt.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Informationen zur Tabelle.
Filter	Filterbedingungen, die die Basisbedingungen in der Tabelle definieren. Hinweis: Entwickler müssen diesen Filter verwenden, wenn sie Remote-Auswahlfelder erstellen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Navigieren zu **Service Bridge > Remote-Datensatzersteller**.

7. Wählen Sie einen Remote-Datensatzersteller aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Remoteauswahlvariablen“ auf **Neu**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Remote-Auswahlvariable“.

Feld	Beschreibung
Feld zuordnen	Option, die ausgewählt bleiben kann, um den Wert des Felds anzuzeigen.
Feld	Referenzfeld. Zum Beispiel das Feld Konfigurationselement der Tabelle.
Datensatzerstellertabelle	Automatisch ausgewählte Tabelle, die angezeigt wird, wenn Sie das Feld auswählen. Diese Tabelle kann manuell ausgewählt werden, wenn sie keinem Feld zugeordnet ist.
Typ	Referenztyp.
Remoteauswahl aktiviert	Option, die Sie für eine Remote-Auswahl auswählen können.
Katalogelement	Name des Remote-Datensatzerstellers
Frage	Fragen, die in einem Katalogdatensatz im Serviceportal Ihres Kunden angezeigt werden.
Typenspezifikationen	- Remote-Auswahlreferenz, die die Remote-Auswahldefinition enthält, die Sie für Kundenabfragen für diese Variable verwenden. - Anzeigefeld für Remoteauswahl, das den primären Datenwert enthält, der Ihren Kunden in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
	○ Feld mit zusätzlichen Informationen zur Remoteauswahl, das den sekundären Datenwert enthält, der Ihren Kunden in ihren Abfrageergebnissen angezeigt wird. ○ Referenzqualifiziererbedingung, die die Filteroptionen enthält, die Sie definieren, um die von der Definition zurückgegebenen Daten zu begrenzen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Remote-Auswahldefinition mit den konfigurierten Variablen wird erstellt.

Eine Transformation in Service Bridge für Anbieter erstellen (veraltet)

Erstellen Sie als Anbieter eine Transformation in der Anwendung Service Bridge für Anbieter, damit Sie Aufgaben zwischen einer Instanz ServiceNow und der Instanz Ihres Kunden integrieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Anbieter > Transformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular umwandeln

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Transformationsdatensatz.
Account	Name des Kunden, für den diese Transformation gilt.
Typ	Einfach: Wird verwendet, wenn das Feld auf jeder Instanz über eine bekannte und stabile Auswahlliste verfügt. Eine zugehörige Liste von Transformationszeilen wird erstellt, um die eingehenden und ausgehenden Werte abzugleichen. Erweitert: Wird für komplexe Kriterien verwendet, die ein Skript erfordern, um den neuen Wert zu bestimmen.
Eingang	Option, die eine eingehende Transformation für diese Transformation aktiviert.

Feld	Beschreibung
Ausgehend	Option, die eine ausgehende Transformation für diese Transformation aktiviert.
Anbietertabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Anbieters bezeichnet. Beispiel: Fall.
Anbieterfeld	Option, die das Feld des Anbieters bezeichnet. Beispiel: Status.
Kundentabelle	Option, die die Aufgabentabelle des Kunden bezeichnet. Beispiel: Incident.
Kundenfeld	Option, die das Feld des Kunden bezeichnet. Beispiel: Status .

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. Wählen Sie entweder **Einfach** oder **Erweitert aus**.

Wenn Sie Einfach ausgewählt haben, fahren Sie mit Schritt 5a fort. Wenn Sie Erweitert ausgewählt haben, fahren Sie mit Schritt 5b fort.

- a. i.** Wenn Sie Einfach ausgewählt haben, klicken Sie in der zugehörigen Liste Transformationslinien auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zeilen transformieren“.

Feld	Beschreibung
Anbieterbezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Anbieters angibt. Beispiel: Öffnen.
Anbieterwert	Option, die den Auswahlwert des Anbieters angibt. Beispiel: 10.
Anwenderdefinierte Bezeichnung	Option, die die Auswahlbezeichnung des Kunden angibt. Beispiel: Fortschritt.
Kundenwert	Option, die den Auswahlwert des Kunden angibt. Beispiel: 2.

ii. Klicken Sie auf **Absenden**.

- b. i.** Wenn Sie Erweitert ausgewählt haben, verwenden Sie ein Skript, um die ausgehenden und eingehenden Bezeichnungen und Werte zu definieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
```

```

if (direction=='outbound'){
  if(ci.get(input.value)){
    if(ci.correlation_id){
      output.value=ci.correlation_id+";
      output.label=input.label;
    }
  }
}
}

```

ii. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Klicken Sie im Transformationsformular auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

Ein Transformationsdatensatz wird in Ihrer Instanz ServiceNow® erstellt. Die eingehenden oder ausgehenden Felder einer Remoteaufgabe, die einer Transformation entsprechen, verwenden sie automatisch. Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Installation und Konfiguration von Service Bridge in Kundeninstanzen (veraltet)

Als Kunde können Sie die Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) in Ihrer eigenen Instanz einrichten.

Sie können die Anwendung Service Bridge wie folgt konfigurieren:

1. Fordern Sie im [Now Support-Portal](#) die Installation des Plugins „ **Instance Data Replication** “ über das Katalogelement Plugin **aktivieren** an.
2. Füllen Sie das Formular Plugin aktivieren aus.
 - a. Geben Sie den Namen Ihrer Service Bridge -Instanz ein.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Gesuchtes Plugin ist nicht aufgeführt“ (selbst wenn in der Liste Instanzdatenreplikation angezeigt wird).
 - c. Geben Sie im Feld „Name des Plugins“ „Instanzdatenreplikation“ ein.

Aktivieren Sie das Plugin-Formular für Kunden in der Service Bridge-Anwendung

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

- Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
- Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
- Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ?

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

- Öffnen Sie den erstellten Change Request, und fügen Sie den Kommentaren zum Change Request Folgendes hinzu: „**IDR-Installation zur Verwendung mit Service Bridge wird angefordert**“.
- Installieren Sie die Anwendung Service Bridge. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Bridge \(veraltet\) installieren](#).
- Weisen Sie Gruppen in der Anwendung Service Bridge Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Rollen an Gruppen für Service Bridge zuweisen \(veraltet\)](#).
- Erstellen Sie Klonddefinitionen, um die Tabellen Service Bridge beizubehalten oder auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Instanzen mit Service Bridge klonen \(veraltet\)](#).

Service Bridge (veraltet) installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und -installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie das Plugin der Anwendung Service Bridge aktivieren:
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr

i Hinweis:

Um das Plugin Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) zu aktivieren, stellen Sie über das Portal [ServiceNow® eine Anforderung an -Mitarbeiter von Now Support. Weitere Informationen finden Sie unter [Abonnement für Instance Data Replication \(IDR\) anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

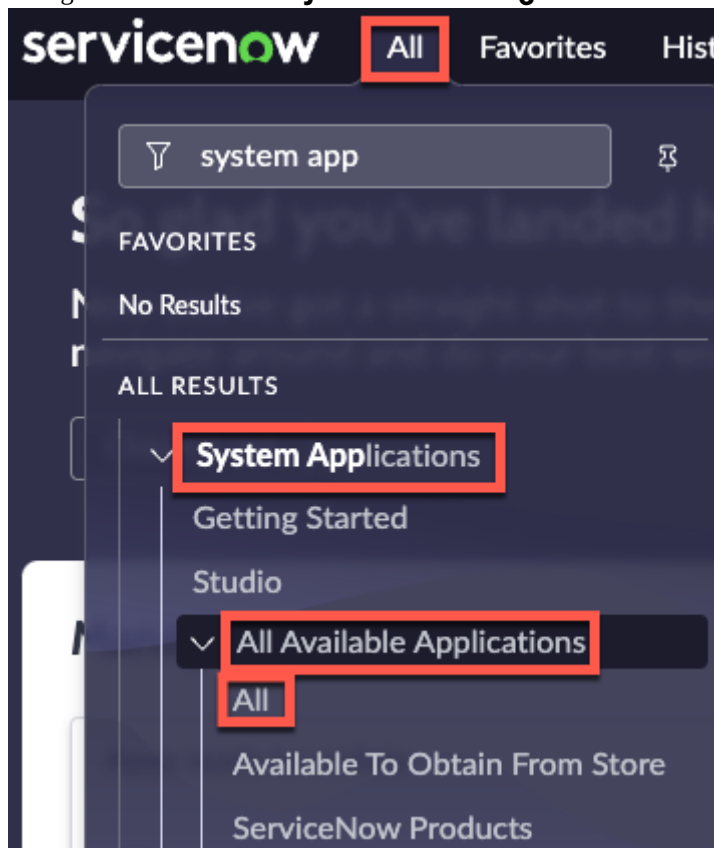
Die folgenden Elemente werden mit Service Bridge installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding).

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.

Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede abhängige Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge in Kundeninstanzen installieren können.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, 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.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Rollen an Gruppen für Service Bridge zuweisen (veraltet)

Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. In der Anwendung Service Bridge (sn_nowebonding) werden Rollen nach Gruppen und nicht nach einzelnen Benutzern zugewiesen, sodass ihre Rollen automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Stellenbeschreibungen von Benutzern ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf die Gruppe, der Sie die Rolle zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Neuen autorisierten Anwender hinzufügen (veraltet)

Fügen Sie als Kunde neue autorisierte Benutzer hinzu, um den Zugriff auf Katalogelemente zu steuern, die von Ihrem Anbieter für Sie berechtigt sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Provider über für Sie berechtigte Katalogpersonas verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Katalogdatensatz erstellen \(veraltet\)](#) und [Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Wählen Sie die zugehörige Registerkarte **Katalogpersonas** aus, und überprüfen Sie, ob Sie berechnigte Personas von Ihrem Anbieter haben.
3. Klicken Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Authorized Users** (Autorisierte Benutzer) auf New (**Neu**).
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Autorisierter Anwender“.

Feld	Beschreibung
Kundenanwender	Der Name des Benutzers. Sie können den Namen aus der Liste des Benutzers auswählen.
Service Provider	Name des Service Providers Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Persona	Persona, die Sie dem Anwender hinzufügen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Datensatz des autorisierten Anwenders wird zur Genehmigung mit der Instanz ServiceNow des Anbieters synchronisiert. Nach der Genehmigung wird der neue Anwender der Liste der autorisierten Anwender in Ihrer Instanz und der Instanz Ihres Providers hinzugefügt, und der Anwender kann die Remote-Datensatzersteller mit den ihnen zugewiesenen Personas sehen.

Definitionsdatensatz für Remoteaufgabe in Service Bridge aktivieren (veraltet)

Aktivieren Sie als Kunde die Remoteaufgaben-Definitionen in Ihrer -Instanz, um Remoteaufgaben erstellen zu können.

Vorbereitungen

Bevor Sie (der Kunde) eine Remote-Aufgabendefinition in Ihrer Instanz ServiceNow aktivieren können, muss Ihr Anbieter sie zuerst in seiner Instanz ServiceNow erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Remoteaufgaben-Definitionen in Service Bridge für Anbieter erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Bridge > Kunde > Definitionen der Remote-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz der Definition der Remote-Aufgabe, den Sie aktivieren möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular zur Definition der Remote-Aufgabe den Abschnitt „Einfacher Auslöser“. Wenn Sie einen einfachen Auslöser festlegen, der mit der Aktualisierung eines Aufgabendatensatzes übereinstimmt, wird automatisch eine Remoteaufgabe für den Aufgabendatensatz erstellt.
4. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **Eingehende Felder** die Variablendaten.

Der Anbieter definiert diese eingehenden Felder. Wenn Sie eine Remoteaufgabe erstellen, erhält Ihr Anbieter die Remoteaufgabendaten über diese eingehenden Felder. Sie können die **Felder Feldbezeichnung, Synchronisierung bei und Zielfeld** ändern.

5. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte „**Ausgehende Felder**“ die Variablendaten. Ihr Anbieter definiert diese ausgehenden Felder. Wenn der Anbieter auf Ihre Remoteaufgabe antwortet, erhalten Sie die Remoteaufgabendaten über diese ausgehenden Felder. Sie können in diesen Datensätzen nur das **Feld „Quelle“** ändern.
6. Überprüfen Sie auf der Registerkarte Zugehörige **Remote-Aufgabenvariablen** die Variablendaten. Die Remoteaufgabenvariablen werden aus Ihren eingehenden Feldern erstellt und im Remoteaufgabenformular angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
8. Überprüfen Sie die Zuordnungen der eingehenden und ausgehenden Variablen, und klicken Sie auf **OK**. Im Popup-Fenster können Sie die eingehenden und ausgehenden Zuordnungen überprüfen.

Service Bridge verwenden (veraltet)

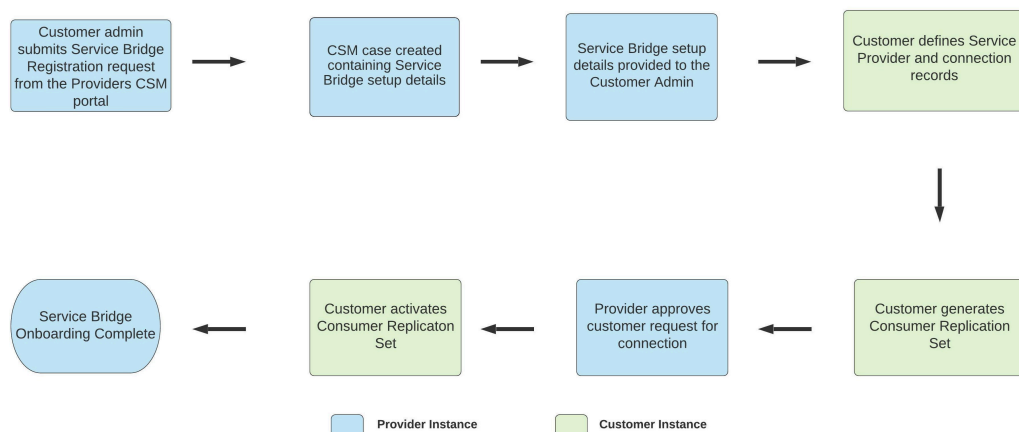
Unabhängig davon, ob Sie Kunde oder Anbieter sind: Erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge Anforderungen aus dem Servicekatalog übermitteln und die Auftragserfüllung von Ihren ServiceNow -Instanzen aus nachverfolgen können.

Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge (veraltet)

Durch das Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Kunden hergestellt.

Der Prozess für das Onboarding eines neuen Kunden bei Service Bridge wird in [Onboarding eines neuen Service Bridge -Kunden \(veraltet\)](#) beschrieben und im folgenden Diagramm dargestellt.

Onboarding der Kundenintegration



Onboarding eines neuen Service Bridge -Kunden (veraltet)

Als Service Provider wird das Onboarding eines neuen Kunden durch die Einrichtung einer neuen Service Bridge -Integration mit diesem Kunden durchgeführt. Registrieren Sie eine vom Kunden initiierte Anforderung zum Einrichten einer Service Bridge -Integration.

Vorbereitungen

Als Anbieter müssen Sie während des ersten Setups der Anwendung Service Bridge für Anbieter einen Anbieterdatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen](#)

Anbieterdatensatz einrichten und in Service Bridge einen Erstellerreplikationssatz für Anbieter erstellen (veraltet).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge wird eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen dem Anbieter und dem Kunden erstellt. Diese Aufgabe umfasst Aktionen sowohl des Anbieters als auch des Kunden.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal von Customer Service Management (CSM) zu **Hilfe erhalten > Service Bridge > Service Bridge-Registrierung**.

Verwenden Sie das Katalogelement Service Bridge-Registrierung, um einen neuen Kunden zu registrieren. Es werden viele Datensätze und Beziehungen erstellt, und es wird nicht empfohlen, die Datensätze einzeln einzurichten.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Service Bridge Registrierungsformular

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts
Kontakt	Name des Kundenkontakts (normalerweise der Administrator).
Kundeninstanz-URL	URL der Instanz ServiceNow des Kunden.
Kundeninstanz-ID	Kundeninstanz-ID, die in der Systemeigenschaft Service Provider <i>instance_id</i> aufgeführt ist.
Service-Account-Passwort	Passwort, das für die Integration eines Servicekontos in der Instanz ServiceNow [] des Kunden in die Instanz ServiceNow Ihres (Providers) zur Verwendung der Funktion „Remote-Auswahl“ integriert wird.

Ihr Kunde kann die Service Bridge-Registrierung auch direkt im CSM-Portal des Anbieters übermitteln, wenn Sie (Anbieter) dies aktivieren.

Der Serviceaccount wird für die Remote-Auswahlfunktion der Service Bridge-Anwendung verwendet. Das Servicekonto wird in der Instanz ServiceNow von Ihnen (dem Provider) erstellt, und mit diesen Anmeldeinformationen wird in der Instanz des Kunden ServiceNow eine Verbindung erstellt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Es finden folgende Aktionen statt:

- In Ihrer Instanz ServiceNow wird automatisch ein Falldatensatz generiert.
- Ihre Kunden erhalten Anweisungen zum Installieren der Anwendung Service Bridge von ServiceNow® Store und zum Abschließen der Registrierung dafür.

- Die -Administratoren und Service Bridge -Administratoren erhalten detaillierte Arbeitsnotizen, mit denen sie ihre Kunden beim Installations- und Konfigurationsprozess unterstützen können.
- Ihr Kundenkontakt erhält eine Standardbenachrichtigung Kundenservice-Management.

Anbieterdatensatz in der Instanz des Kunden erstellen (veraltet)

Wenn Sie Kunde sind, erstellen Sie einen Anbieterdatensatz in der Anwendung Service Bridge in Ihrer Instanz ServiceNow, um den Registrierungsprozess abzuschließen.

Vorbereitungen

Sie oder Ihr Anbieter müssen den Registrierungsprozess zuerst in der Instanz ServiceNow des Anbieters initiieren, indem Sie das Katalogelement Service Bridge-Registrierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Onboarding eines neuen Kunden in Service Bridge \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Kunden zu **Alle > Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Lieferantennamen und die Kunden-ID aus den Details in den Anweisungen für Fallnotizen an.
4. Erstellen Sie einen Verbindungsdatensatz, der die Details des Anbieterreplikationssatzes enthält. Detailinformationen wie Anbietersatzname, Anbieterinstanz-URL und Anbieter-ID finden Sie im Falldatensatz.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen **Sie Speichern** aus.
6. Erstellen Sie den Serviceaccount mithilfe der Details im Registrierungsfall und des Passworts, das Sie bei der Registrierung erstellt haben.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen **Sie Speichern** aus.
8. Klicken Sie auf die UI-Aktion „**Service-Account validieren**“, um sicherzustellen, dass der Service-Account korrekt ist.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen **Sie Speichern** aus.
10. Klicken **Sie auf Replikationssatz erstellen**.
Die folgenden Ergebnisse finden statt:
 - Das Feld **Verbraucherreplikationssatz** wird mit dem Namen des neu erstellten Replikationssatzes ausgefüllt.
 - Die Felder „**Verbrauchergenehmigungsstatus**“ werden auf Genehmigung ausstehend festgelegt.
 - Eine Genehmigungsanforderung wird an den Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters gesendet, der den Fall bearbeitet.

Kundenanforderung in der Instanz des Anbieters genehmigen (veraltet)

Genehmigen Sie die Kundenanforderung in der Instanz ServiceNow des Anbieters.

Vorbereitungen

Ihr Kunde muss zuerst einen Genehmigungsanforderungsdatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anbieterdatensatz in der Instanz des Kunden erstellen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Anbieters zu **Alle > Service Bridge > Anbieter > Kunden**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Kundendatensatz.
3. Suchen Sie im Kundendatensatz nach dem Registrierungsfall, und navigieren Sie zu diesem Falldatensatz.
4. Klicken Sie in den Arbeitsnotizen im Falldatensatz auf den Link zum Genehmigungsdatensatz.
5. Klicken Sie im Datensatz „Replication Subscription“ (Replikationsabonnement) auf **Genehmigen**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsdiaologfeld auf **Ja**.

Den Replikationssatz in der Instanz des Kunden aktivieren (veraltet)

Aktivieren Sie den Replikationssatz in der Instanz ServiceNow des Kunden.

Vorbereitungen

Ihre Anbieter müssen das Replikationsabonnement zuerst genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenanforderung in der Instanz des Anbieters genehmigen \(veraltet\)](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow des Kunden zu **Alle > Service Bridge > Kunde > Service Provider**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Anbieterdatensatz.
Im Service Provider-Datensatz in der Instanz des Kunden ändert sich der **Verbrauchergenehmigungsstatus** in Genehmigt.
3. Klicken Sie im Feld **Verbraucherreplikationssatz** auf das Informationssymbol () und anschließend auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie im Datensatz Verbraucherreplikationssatz auf **Aktivieren**.
Im Service Provider-Datensatz werden die Felder **Eingehender Status** und **Ausgehender Status** auf Aktivierung angefordert festgelegt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie im Kontextmenü **Formular** neu laden aus.
Die Hintergrundverarbeitung der instanzübergreifenden Datenreplikation legt den **eingehenden** und **ausgehenden** Status auf „Aktive Replikation“ fest.

Ergebnisse

Die Integration zwischen Anbieter und Kunde wird hergestellt.

Serviceanfrage-Erfüllung in Service Bridge (veraltet)

Service Bridge Serviceanfragen werden von der Instanz ServiceNow des Kunden aus initiiert. Der Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt diese Anforderungen in seiner Instanz ServiceNow. Die Daten in der Anforderung synchronisieren dann die Instanzen des Service Desk-Mitarbeiters und des Kunden, sodass beide den Fortschritt verfolgen können.

Beispiel für Service Bridge -Serviceanfragen

Einige allgemeine Service Bridge -Serviceanfragen lauten wie folgt:

- Hilfeanforderungen
- Servicebezogene Probleme
- Anforderungen für Serviceänderungen

Service Bridge Anforderungserfüllungsprozess

1. Der Kunde wählt einen Service Bridge zugehörigen Artikel aus dem Servicekatalog aus.
2. Der Kunde gibt die Informationen in Service Bridge ein und klickt auf **Absenden**. Wenn der Kunde die Anforderung platziert, wird die Ticketansicht angezeigt.

Innerhalb der Ansicht kann der Kunde Kommentare hinzufügen, die in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

3. In der Instanz des Kunden wird unabhängig vom Service ein einzelner Nachverfolgungsaufgabentyp generiert, die Anbieteranforderung.
4. Die Anbieteranforderung wird in der Instanz des Anbieters repliziert, wodurch ein Flow ausgelöst wird, der eine Erfüllungsaufgabe auslöst.
5. Der Status der Anforderung in der Instanz des Kunden wird auf Empfangen festgelegt.
6. In der Instanz des Anbieters übernimmt ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz des Falls, indem **er auf Mir zuweisen** klickt.
7. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter den Besitz übernommen hat, wird der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden auf „In Arbeit“ aktualisiert.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsnotiz in der Instanz des Anbieters veröffentlicht, wird die Notiz in der Instanz des Kunden repliziert. Stellt fest, dass die Kunden-Posts in der Instanz des Anbieters repliziert werden.

8. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung gelöst, einen **Lösungscod** festgelegt und auf **Lösung vorschlagen geklickt** hat, wird der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden auf Gelöst aktualisiert.

Das Menü Aktionen zeigt die folgenden Optionen an, z. B. **Akzeptieren**, **Ablehnen** oder **Abbrechen**.

9. Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, werden der Status der Anbieteranforderung in der Instanz des Kunden und der Status der Anforderung in der Instanz des Anbieters auf Geschlossen aktualisiert.

Proaktive Service Bridge-Fallbenachrichtigung in Service Bridge (veraltet)

Nach dem Onboarding eines Kunden über Service Bridge wird er über Fälle benachrichtigt, die aus der Warnungsüberwachung erstellt werden. Kunden erhalten proaktiv aktuelle Informationen über Probleme, die sie betreffen, und werden über den Fortschritt bei der Lösung dieser Probleme informiert.

Ein proaktiver Fall in Service Bridge ähnelt der Synchronisierung zwischen den Instanzen eines Anbieters und des Kunden, wenn der Kunde eine Serviceanfrage sendet. In diesem Fall wird der Erfüllungsprozess jedoch proaktiv durch Warnungsüberwachung ausgelöst.

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. In der Instanz des Anbieters wird eine Warnung ausgelöst, die sich auf einen Service Bridge-Kunden mit Onboarding bezieht, und ein Falldatensatz wird erstellt.
2. In diesem Fall wird ein Link zur Anbieteranforderung als Kommentar hinzugefügt.
3. Eine automatische Benachrichtigung Kundenservice-Management wird an den primären Kundenkontakt gesendet, und ein Link zur Anbieteranforderung ist ebenfalls enthalten.
4. Alle Statusänderungen oder zusätzlichen Kommentare, die dem Falldatensatz in der Instanz des Anbieters hinzugefügt werden, werden in der Instanz des Kunden angezeigt. Die Statusänderung im Fall löst die Erstellung eines Falls in der Instanz des Anbieters aus.

Weitere Informationen zur Service Bridge-Synchronisierung zum Lösen von Fällen finden Sie unter [Serviceanfrage-Erfüllung in Service Bridge \(veraltet\)](#).

Service Bridge Referenz (veraltet)

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell Service Bridge und zur Konfiguration.

Service Bridge -Datenmodell (veraltet)

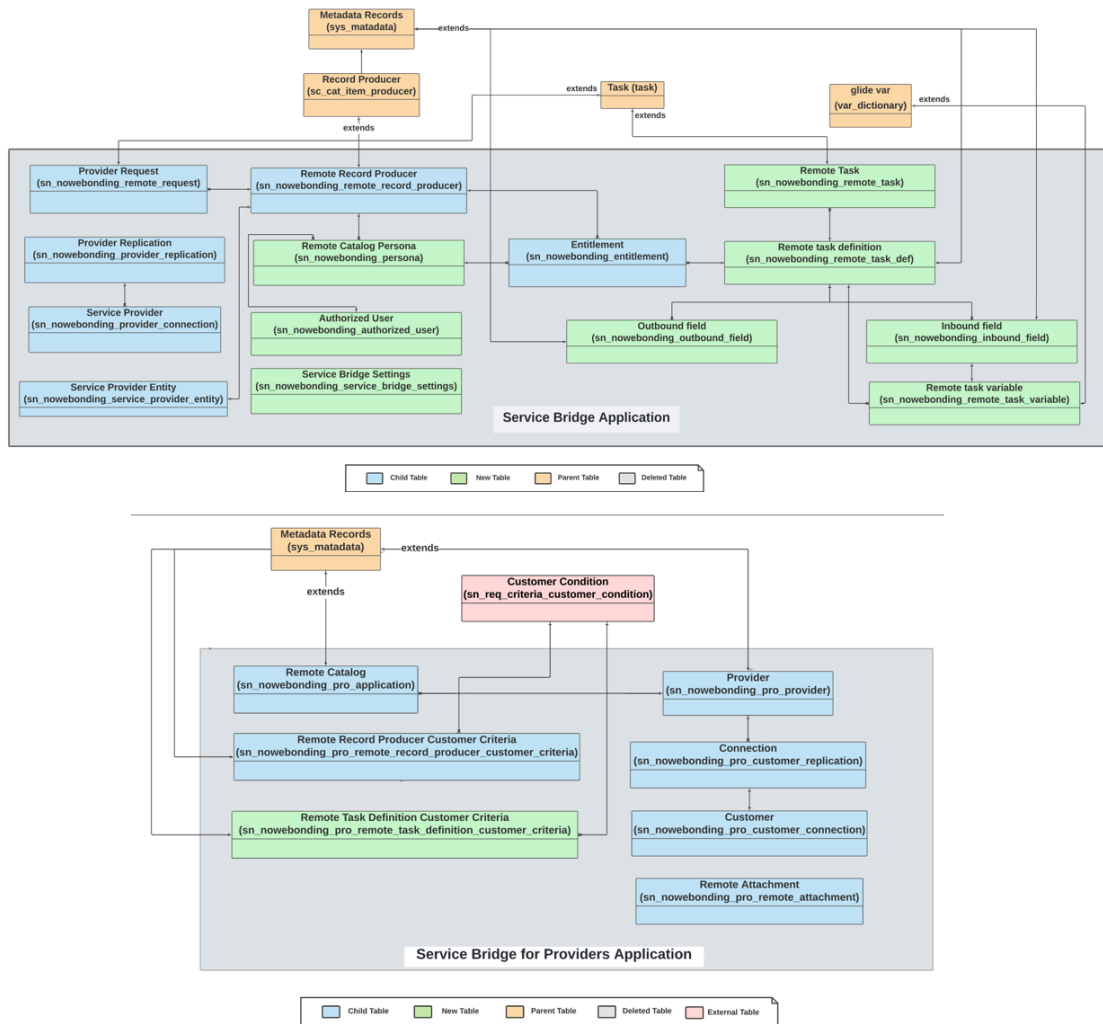
Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge bietet Einblicke in die Beziehung der in Service Bridge verwendeten Tabellen zueinander.

Das Datenmodell verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Datenmodell



Service Bridge für Provider-Datenmodell (veraltet)

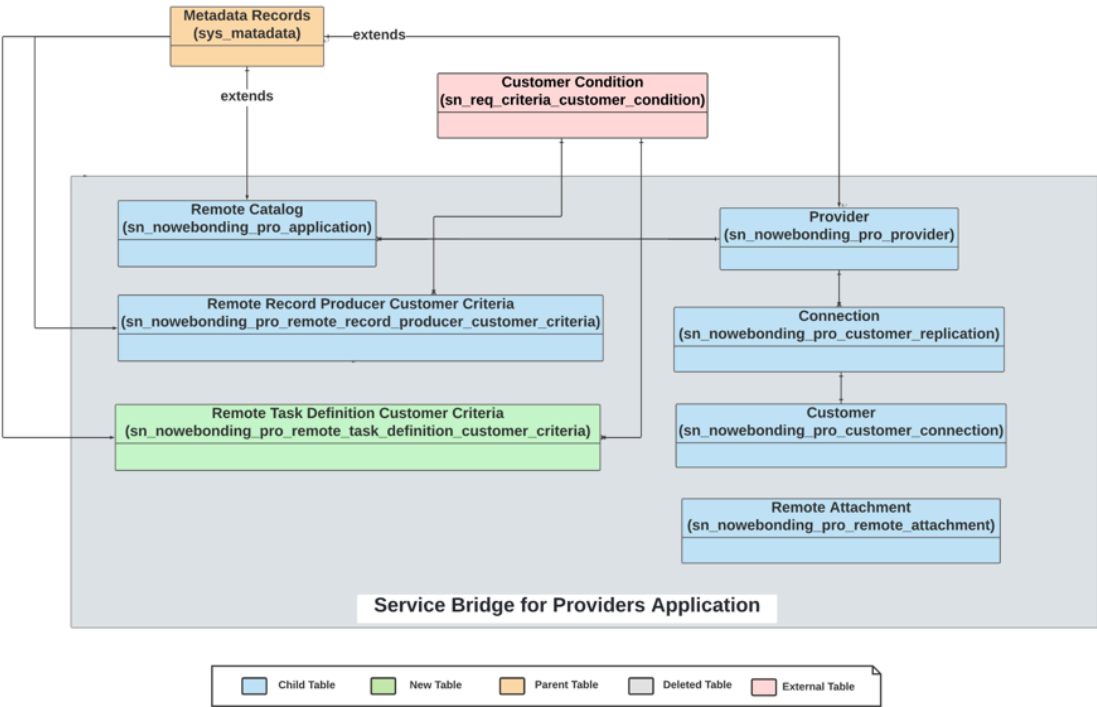
Das Datenmodell Service Bridge für Anbieter bietet Einblicke in die Beziehung der Tabellen, die in der Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) verwendet werden.

Das Anwendungsdatenmodell Service Bridge für Provider verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge von Anbieter-Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für die Anwendung Service Bridge für Anbieter.

Service Bridge für Provider-Datenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffssteuerungsrechte (Access Control Rights, ACR) für bestimmte Service Bridge für Provider-Tabellen aufgelistet.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Anbieter

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
Remote-Katalog [sn_nowebonding_pro_application]	Administrator	Administrator	Administrator
Kunde [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Administrator sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,	Administrator	Administrator
Verbindung [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator
Anbieter [sn_nowebonding_pro_provider]	Administrator sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,	Administrator	Administrator
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in der Anwendung Service Bridge für Anbieter (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
Kundenkriterien für Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator

Service Bridge -Datenmodell (veraltet)

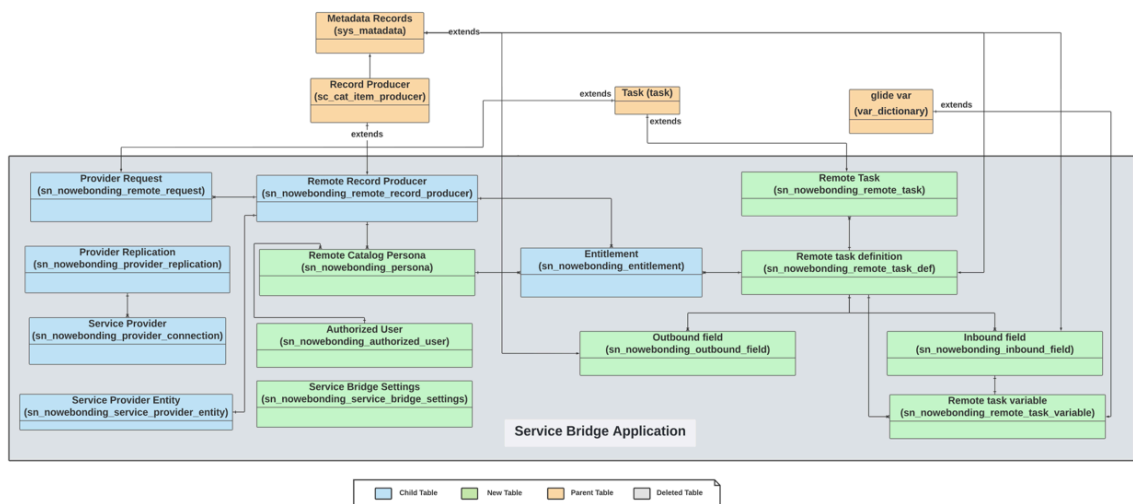
Das Datenmodell Service Bridge bietet Einblicke in die Beziehung der in Service Bridge verwendeten Tabellen zueinander.

Das Datenmodell Service Bridge verwendet eine Kombination der folgenden Tabellentypen zum Speichern von Daten:

- Service Bridge Anwendungstabellen.
- Kundenservice-Management Anwendungstabellen.
- Now Platform Standardtabellen.

Das folgende Diagramm bietet einen Überblick über das Datenmodell für Service Bridge.

Service Bridge-Kundendatenmodell



In der folgenden Tabelle sind die Zugriffssteuerungsrechte (Access Control Rights, ACR) für bestimmte Service Bridge -Tabellen aufgeführt.

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in Service Bridge

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
Service Bridge Berechtigung [sn_nowebonding_entitlement]	Administrator sn_nowebonding.admin	Keine	Keine
Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Administrator sn_nowebonding.admin	Administrator	Administrator

Zugriff auf Tabellen nach Rolle in Service Bridge (Fortsetzung)

Tabelle	Lesen	Schreiben/Erstellen	Löschen
	sn_nowebonding.requestor		
Service Provider [sn_nowebonding_provider_connection]	Administrator	Administrator	Administrator
Anbieterreplikation [sn_nowebonding_provider_replication]	Administrator	Administrator	Administrator
Anbieteranforderung [sn_nowebonding_remote_request]	Administrator	Administrator	Administrator
	sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor		

Mit Service Bridge für Provider (veraltet) installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn_nowebonding_pro) aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter installieren, wird die Anwendung Service Bridge automatisch auch installiert. Informationen zum Anzeigen der zusätzlich installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge \(veraltet\) installierte Komponenten](#).

** Hinweis:**

Aktivieren Sie das Plugin „Instance Data Replication (IDR)“ durch eine Anforderung an -Mitarbeiter von ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter [Abonnement für Instance Data Replication \(IDR\) anfordern](#).

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	Ermöglicht Mitgliedern der IT-Mitarbeiter des Kunden, Services vom Anbieter	ITIL

Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	aus deren Servicekatalog anzufragen und zu überwachen. i Hinweis: Jeder Mitarbeiter des Kunden, der Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Providers benötigt, benötigt diese Rolle. • Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbieteranforderungen.	
Service Bridge-Lesung [sn_nowebonding.read]	• Ermöglicht es den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Anbieteranforderungsdatensatzes zu lesen. • Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge.	N/V
Service Bridge-Administrator [sn_nowebonding.admin]	• Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen • Wird normalerweise einem Administrator für die Anwendung Service Bridge sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen.	• idr_read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catalog

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Geschäftsregeln werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die Anwendung	sn_nowebonding_pro_application	Validiert, dass die anwenderdefinierte

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Anwendung nicht geändert werden kann, nachdem sie einem Anwendungsdatensatz Service Bridge zugeordnet wurde.
Legen Sie den Status und die Schutzrichtlinie fest	sn_nowebonding_remote_record	Legt den Status beim Einfügen auf Entwurf fest.
Füllen Sie die Kundendetails zum Anbieter aus	sn_nowebonding_remote_request	Füllt Kundendetails aus, z. B. die Felder „Unternehmen“, „open_by“ und „Anbieter“ in der Anbieterinstanz ServiceNow.
Genehmigung des Kunden für die Anbieteranforderung	sysapproval_approver	Aktualisiert die Anbieteranforderung mit dem entsprechenden Status, wenn eine Genehmigung für eine Service Bridge -Aufgabe hinzugefügt wird.
Legen Sie die Kunden-ID und die Anbieter-ID fest	sn_nowebonding_pro_customer	Legt die Werte für die Kunden-ID, die Anbieter-ID und die Kundeninstanz-URL fest.
Löschen Sie die Service Bridge-Berechtigung	sn_install_base_sold_product	Löscht einen Berechtigungsdatensatz für den Kunden.
Aktualisiert die Arbeitsnotiz zum regulären Fall für den Verbraucherstatus	idr_subscription	Aktualisiert die Arbeitsnotiz des Registrierungsfalls, wenn der Abonnementstatus HLA in „Aktiv“ wechselt.
Aktualisiert die Arbeitsnotiz zum regulären Fall zur Genehmigung	idr_subscription	Aktualisiert die Arbeitsnotiz des Registrierungsfalls, wenn sich der Abonnementstatus HLA in approval_pending ändert.
Erstellen Sie die Berechtigung Service Bridge .	sn_install_base_sold_product	Erstellt Service Bridge -Berechtigungen für den Kunden, wenn der Kunde

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		ein Produkt erwirbt, das anwendbare Service Bridge -Datensatzersteller hat.
Validieren Sie den Namen und nur einen Anbieter	sn_nowebonding_pro_provider	Validiert den Anbieternamen und stellt sicher, dass nur ein Anbieterdatensatz vorhanden ist.
Lieferantendetails auf Scratchpad speichern	sn_nowebonding_pro_application	Legt Lieferantendetails für das Scratchpad fest. Diese Informationen werden in der UI-Aktion „Anwendung erstellen“ verwendet.
Notizblock für vorhandenen Anbieter festlegen	sn_nowebonding_pro_provider	Legt die ID der Anbieter-App Service Bridge auf dem Scratchpad fest. Diese Informationen werden in der UI-Aktion „Replikationssatz erstellen“ verwendet.
Genehmigungsdatensatz ablehnen	sn_nowebonding_remote_request	Wenn der Kunde den Change ablehnt, aktualisiert er den Datensatz sysapproval_approver in Abgelehnt.
Warnung zu nicht übereinstimmendem Umfang anzeigen	item_option_new	Zeigt die Warnung zu Bereichskonflikt für Remote-Datensatzersteller-Variablen an.
Genehmigen Sie den Genehmigungsdatensatz	sn_nowebonding_remote_request	Aktualisiert den Datensatz „sysapproval_approver“ in „Genehmigt“, wenn der Kunde den Change genehmigt.
Führen Sie eine Aktualisierung für den Status Service Bridge durch	idr_subscription	Erstellt diskrete Zuordnungswerte für den Verbraucher in der Genehmigungsanforderung HLA.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Anwenderkriterien erstellen	sn_nowebonding_remote_record	Erstellt Anwenderkriterien mit der Rolle sn_nowebonding.requestor für den Remote-Datensatzersteller. Diese Anwenderkriterien werden in der Kundeninstanz verwendet, um den Datensatzerstellerzugriff zu steuern.
Aktualisieren Sie den Kommentar zum Registrierungsfall	idr_subscription	Aktualisiert den Kommentar zum Registrierungsfall Service Bridge, wenn ein Administrator das Abonnement des Kunden HLA genehmigt.
Erstellt einen Fall für das Onboarding	sn_nowebonding_pro_customer	Erstellt einen Fall für die Registrierungsanforderung Service Bridge.
Status auf Scratchpad setzen	item_option_new	Legt den Status, die sys_id und den Klassennamen des Remote-Datensatzerstellers auf dem Scratchpad fest.
Anlage löschen	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	Löscht den Remote-Anforderungsanhang vom Anbieter.
Überprüfen Sie die Bearbeitungen der UI-Richtlinie für veröffentlicht.	catalog_ui_policy	Bricht die Bearbeitung der UI-Richtlinie im Besitz des Anbieters ab.
Bearbeitungen für Aktion für veröffentlicht überprüfen.	catalog_ui_policy_action	Bricht die Bearbeitungen der UI-Richtlinienaktion im Besitz des Anbieters ab.
Überprüfen Sie die Bearbeitungen für die Frage für „Veröffentlicht“.	Frage_Auswahl	Bricht die Bearbeitung der Fragenauswahl im Besitz des Anbieters ab.
Überprüfen Sie die Bearbeitungen der Variable auf „Veröffentlicht“.	item_option_new	Bricht die Bearbeitung von Variablen im Besitz des Anbieters ab.
Warnung anzeigen, wenn Variablen fehlen.	sn_nowebonding_remote_record_pro	Warnung anzeigen, wenn Variablen in der Veröffentlichungsaktion fehlen.

Mit Service Bridge für Anbieter installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Warnmeldung anzeigen	sn_nowebonding_remote_record_pro	Warnmeldung anzeigen, wenn Kundenkriterien bei der Veröffentlichungsaktion fehlen.

Installierte Tabellen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Ermöglicht dem Anbieter, die Services für die von ihm verkauften Produkte zu definieren. Jeder Service kann an ein oder mehrere Produkte gebunden werden. Diese Tabelle verweist auch auf den Remote-Datensatzersteller und einen Subflow. (Mit dem Remote-Datensatzersteller kann der Service aktiviert und von der Instanz des Kunden ServiceNow angefordert werden.) • Der Subflow enthält die Logik zum Erstellen der entsprechenden Erfüllungsaufgabe in der Anbieterinstanz ServiceNow. • Wenn dies auf der Instanz des Kunden ServiceNow aufgerufen wird, kann dies zur Erstellung eines Falls führen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Service Bridge-Anwendung [sn_nowebonding_pro]	Enthält den Verweis auf die Remote-Katalog- und Anbieterdatensätze. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Anbieter [sn_nowebonding_pro_provider]	Ermöglicht dem Anbieter, eine eindeutige ID zu erstellen, um sich selbst zu identifizieren: • Erstellt eine 1:n-Beziehung zwischen dem Anbieter und den Anwendungen Service Bridge. • Enthält die Zuordnung zum Erstellerreplikationssatz des Anbieters HLA, basierend darauf, ob die

Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Anbieterdatensynchronisierung für ihre Kundeninstanz eingerichtet ist. • Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Verbindungen [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Stellt die verschiedenen Kundenverbindungen für einen Anbieter dar. Ordnet das Verbraucherabonnement HLA zu, sodass die Daten zwischen der Anbieterinstanz ServiceNow und der Kundeninstanz ServiceNow repliziert werden.
Kunde [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Verfolgt alle Kunden, bei denen sich ein Anbieter mit seiner Instanz ServiceNow] auf Service Bridge] befindet. Sie enthält die folgenden Informationen. • Eindeutige Anbieter-ID • Eindeutige Kunden-ID • Tabellenreferenz für Verbindungen [sn_nowebonding_pro_customer_replication], über die die Datensynchronisierung hergestellt wird • Kundenkonto • Referenz des primären Kontakts.
Remote-Anhang [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Verweist auf den Anhang der Anbieteranforderung und behandelt das Aktualisieren oder Löschen eines Anhangs.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Flow	Beschreibung
Service Bridge Anbieteranforderung zur Aktualisierung der Change-Anforderung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Anbieteranforderung Service Bridge mit der Change-Anforderung.

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Service Bridge Aktualisierung von Anbieteranforderung zu Fall	Synchronisiert die Aktualisierungen der Anbieteranforderung Service Bridge mit dem Fall.
Erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall	Erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall.
Erstellt einen Fall für das Onboarding	Erstellt einen Fall für eine Registrierungsanforderung Service Bridge.
Verarbeitet die eingehende Anbieteranforderung	Validiert und verarbeitet die eingehende Anbieteranforderung. Wenn die Anforderung ungültig ist, wird ein Fall oder Incident erstellt, um den Fehler nachzuverfolgen. Wenn die Anforderung gültig ist, wird eine Erfüllungsaufgabe erstellt.
Ungültige Anbieteranforderung wird verarbeitet	Erstellt einen Fall aus einer ungültigen Anbieteranforderung zu Nachverfolgungszwecken.
VORLAGE: Subflows der Servicedefinition	Flow-Vorlage, die den Subflow der Servicedefinition aufruft.
Anhang löschen	Löscht alle Anhänge.
Erstellt einen Incident aus einer Anbieteranforderung	Erstellt einen Incident als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Erstellt einen Fall aus einer Anbieteranforderung	Erstellt einen Fall als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Erstellt einen Change aus einer Anbieteranforderung	Erstellt einen Change als Erfüllungsaufgabe aus einer eingehenden Anbieteranforderung.
Prozessberechtigungen	Wird täglich ausgeführt, um die Berechtigungen Service Bridge für alle Kunden zu aktualisieren (eine regelmäßige Aufgabe).
Berechtigung für Verbraucher erstellen	Erstellt Berechtigungen Service Bridge für den Kunden, wenn Kunden ihren Verbraucherreplikationssatz aktivieren.
Synchronisierungsaufgabe für Anhang mit Anbieteranforderung	Synchronisiert den Change-/Fall-/Incident-Anhang von Service Bridge mit der zugehörigen Anbieteranforderung.

Flows, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Anhang synchronisiert Anbieteranforderung mit Aufgabe	Synchronisiert den Anhang der Anbieteranforderung mit der zugehörigen Aufgabe.
Service Bridge Incident für Anbieteranforderungsaktualisierung	Synchronisiert die Incident-Aktualisierungen Service Bridge mit der Anbieteranforderung.
Service Bridge Change-Anforderung in Anbieteranforderungsaktualisierung	Synchronisiert die Aktualisierungen der Change-Anforderung Service Bridge mit der Anbieteranforderung.
Service Bridge Aktualisierung von Fall zu Anbieteranforderung	Synchronisiert die Aktualisierungen des Falls Service Bridge mit der Anbieteranforderung.
Proaktive Anbieteranforderung aus Fall prüfen und erstellen	Prüft und erstellt eine proaktive Anbieteranforderung aus einem Fall.
Service Bridge Anbieteranforderung zur Aktualisierung von Incidents	Synchronisiert die Aktualisierungen der Anbieteranforderung Service Bridge mit dem Incident.

Mit Service Bridge (veraltet) installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung Service Bridge für Kunden werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

** Hinweis:**

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_nowebonding.admin]	Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	idr_read
Service Bridge-Lesung [sn_nowebonding.read]	Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf Anbieteranforderungen	N/V

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	Bietet Zugriff für Remote-Datensatzersteller und Anbieteranforderungen	N/V

Geschäftsregeln installiert

Die folgenden Geschäftsregeln werden mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert.

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert werden

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie die Anbieterdetails im Scratchpad fest	[sn_nowebonding_provider_connection]	Legt den Namen des Anbietersatzes und den Anbieter aus der URL der Instanz ServiceNow im Scratchpad fest. Die UI-Aktion „Replikationssatz erstellen“ verwendet diese Daten.
Füllen Sie die Anbieteranforderungsdaten aus	[sn_nowebonding_remote_request]	Füllt die Werte für „customer_id“, „provider_id“ und „Geöffnet von“ in der Anbieteranforderung aus. Validiert auch, ob der Kunde berechtigt ist, die Serviceanfrage zu stellen.
Validieren Sie die Anbieterdetails	[sn_nowebonding_provider_replication]	Validiert die URL der Anbieterinstanz ServiceNow mit einem Schrägstrich (/) am Ende.
Validiert die Anforderung für den Kunden	[sn_nowebonding_remote_request]	Validiert die Werte „provider_id“, „customer_id“, „provider_connection“ und „Datensatzersteller“. Wenn diese Werte beim Aktualisieren der Anwendung nicht korrekt sind, werden sie auf die richtigen Werte aktualisiert.
Ändern Sie den Status in „In Arbeit“.	[sn_nowebonding_remote_request]	Wenn der Benutzer Kommentare eingibt, ändert

Geschäftsregeln, die mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert werden (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		er den Status von „Warten auf Informationen“ in „In Bearbeitung“.

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Remote-Datensatzersteller [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller sind in einem Remote-Katalog des Anbieters enthalten, der im ServiceNow Store veröffentlicht wird. Von dort aus installiert der Kunde die Anwendung auf seinen Instanzen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_cat_item_producer]. Der Anbieter verwendet sie, um die Serviceanfragen zu definieren, die für die Instanzen des Service Bridge Kunden ServiceNow aktiviert sind.
Anbieteranforderung [sn_nowebonding_remote_request]	Erstellt eine Anbieteranforderung, wenn ein Kunde eine Anforderung über den Remote-Datensatzersteller übermittelt. • Wird für die Aufgabennachverfolgung für den Kunden verwendet und ermöglicht Kunden das Hinzufügen von Kommentaren und Anhängen. • Bidirektional synchronisiert zwischen der Instanz des Kunden ServiceNow und der Instanz des Anbieters ServiceNow. • Je nachdem, welcher Flow aufgerufen wird, sind die sys_id der Servicedefinition und die sys_id des Remote-Datensatzerstellers verknüpft.
Anbieterreplikation [sn_nowebonding_provider_replication]	Ermöglicht dem Kunden, die Anbieter nachzuverfolgen, mit denen er über Service Bridge verbunden ist. Diese Tabelle enthält die folgenden Informationen. • Eindeutige Anbieter-ID • URL der ServiceNow -Instanz des Providers

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Verweis auf den Verbraucherreplikationssatz HLA, über den die Datensynchronisierung mit den Anbietern hergestellt wird.
Service Provider [sn_nowebonding_provider_connection]	Ermöglicht dem Kunden, alle Service Bridge-Anbieter nachzuverfolgen, mit denen er in seiner Instanz von ServiceNow verbunden ist. Sie enthält die folgenden Informationen. • Eindeutige Kunden-ID • Verbindungstabellenreferenz [sn_nowservicebridge_provider_replication], über die die Datensynchronisierung hergestellt wird
Service Bridge-Berechtigung [sn_nowebonding_entitlement]	Enthält die Kundenberechtigungsdaten und die Datensatzersteller, die in der Instanz ServiceNow des Kunden aktiviert sind. Diese Tabelle enthält auch die folgenden Informationen. • Eindeutige Anbieter-ID • Eindeutige Kunden-ID • Referenz des Remote-Datensatzerstellers
Service Provider-Entität [sn_nowebonding_service_provider_entity]	Speichert die vom Anbieter definierten Entitäten. Verfolgt Anbiiterelemente, die über Instanzübergreifende Datenreplikation (HLA) mit der Kundeninstanz synchronisiert werden. Unterstützt Anbieter dabei, Aktualisierungen von der Kundeninstanz in den Entitäten im Besitz des Anbieters nachzuverfolgen und zu stoppen.

Installierte Flows

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installiert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Kunden installierte Flows

Flow	Beschreibung
Legen Sie den Status für proaktive Anforderungen auf „Empfangen“ fest	Legt den Status der proaktiven Anforderung auf Empfangen fest.
Remote-Datensatzersteller erstellen	Erstellt den Remote-Datensatzersteller und zugehörige Entitäten.
Service Bridge Positionselement des Anbieterauftrags zum angeforderten Element	Aktualisiert die Synchronisierungsanbieterposition auf das angeforderte Element.
Service Bridge Reihenfolge für Anforderung	Synchronisiert den Status und die Kommentare, die vom Anbieterauftrag mit der Anforderung aktualisiert werden.
Erstellen Sie ein Anbieterproduktangebot	Erstellt eine Berechtigung für ein Produktangebot.

Domain Separation und Service Bridge (veraltet)

Domänentrennung wird für Service Bridge 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](#) .

Übersicht

Domain Separation ist nur für die Tabelle „Anbieteranforderung“ [sn_nowebonding_remote_request] verfügbar und nicht für eine der Konfigurationstabellen in der Anwendung.

So funktioniert Domain Separation in Service Bridge

- Nur die Tabelle „Anbieteranforderung“ [sn_nowebonding_remote_request] in der Anwendung kann domänengetrennt sein.
- Stellen Sie sicher, dass die Unternehmens- und Account-Tabellen des Kunden der richtigen Domäne zugeordnet sind, damit die Logik der Domänenentrennung funktioniert.

Anwendungsfälle

Wenn die Kundendaten von Anbietern nach Domänen getrennt sind, werden die Anbieteranforderungen und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

Zugehörige Informationen

[Domänenentrennung für Service Provider](#)

Instanzen mit Service Bridge klonen (veraltet)

Bei der Installation von Service Bridge müssen bestimmte Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden, um die Konnektivität nach einem Klon aufrechtzuerhalten.

Stellen Sie vor dem Klonen sicher, dass auch die IDR-Tabellen beibehalten oder ausgeschlossen werden. Siehe [wird mit geklont Instanzübergreifende Datenreplikation](#) für Details. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter [Request a clone](#).

Service Bridge Beizubehaltenden Tabellen

Fügen Sie die folgenden Tabellen Service Bridge der Liste „Datenerhaltungselemente klonen“ hinzu, falls sie fehlen. Entfernen Sie alle Tabellen Service Bridge, die nicht in dieser Liste enthalten sind.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable

- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- Customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

Service Bridge Auszuschließende Tabellen

Fügen Sie die folgenden Service Bridge -Tabellen der Liste „Klon-Ausschlusstabellen“ hinzu, wenn sie fehlen. Entfernen Sie alle Tabellen Service Bridge, die nicht in dieser Liste enthalten sind.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line

- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- Customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action