Washington DC Platform Analytics

Automatische Übersetzung

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....5
Performance Analytics....9
Performance Analytics erkunden....10
Konfigurieren Sie Performance Analytics – Grundlagen....21
Konfigurieren Sie die erweiterten Funktionen von Performance Analytics....231
Ihr Performance Analytics -Abonnement wird aktiviert....378
Berichterstellung, Dashboards und Performance Analytics im Core-UI....381
Reporting....384
Reaktionsfähige Dashboards in der Core-UI....775
Interaktive Filter....867
Performance Analytics-Widgets....905
Analytics Hub....1024
Interaktive Analyse....1050
Analytics-Lösungen....1059
Verfügbare Platform Analytics-Lösungen....1060
ServiceNow Store Anwendungen mit Performance Analytics Inhalt....1065
Eine Lösung mithilfe des Guided Setup aktivieren....1066
Dashboards installieren....1067
Platform Analytics-Lösungen konfigurieren....1070
Sammeln Sie Daten für Platform Analytics-Lösungen....1076
Installierte Performance Analytics-Indikatoren....1083
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse....
User Experience Analytics....1156
User Experience Analytics einrichten....1157
User Experience Analytics verwenden....1179
User Experience Analytics-Datenquellen....1221
[store-future: BEGIN review]
Analysen der Benutzer-Experience erkunden....1222
Analytics für die Benutzer-Experience konfigurieren....1223
[End]
Process Mining....1223
Process Mining erkunden....1231

Automatische Übersetzung

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

Process Mining aktivieren..... 1245
Process Mining konfigurieren.....1278
Arbeiten mit Process Mining.....1284
Process Mining – Referenz.....1382
Automation Discovery..... 1401
Installieren Sie Automation Discovery.....1406
Erstellen Sie einen Automation Discovery-Bericht..... 1408

Automatische Übersetzung

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

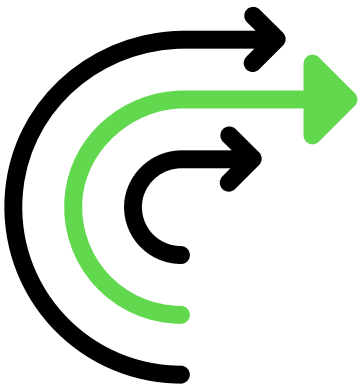
Analysieren und optimieren Sie Geschäftsprozesse

Optimieren Sie Prozesse und steigern Sie die Produktivität mit den Anwendungen Platform Analytics. Zu diesen Anwendungen gehören Reporting, Performance Analytics, User Experience Analyticsund Process Mining. Präsentieren Sie Daten entweder über die Core-UI - oder die Platform Analytics -Experience.

Erste Schritte

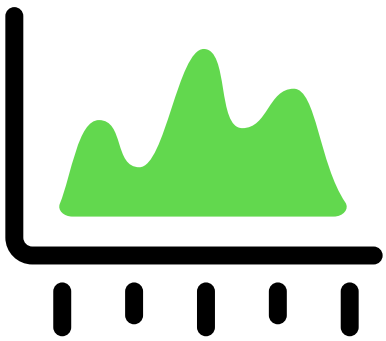
Wählen Sie eine dieser Kacheln aus, um mehr über diese Anwendungen zu erfahren, die vielen verschiedenen Arten von Benutzern viele verschiedene Arten von Daten bereitstellen.

Performance Analytics



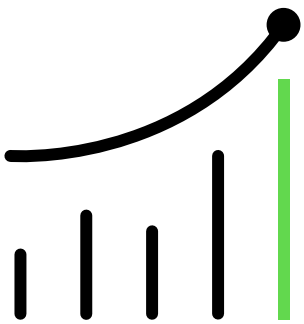
Verbessern Sie die Servicebereitstellungszeiten und senken Sie die Kosten mit diesen Geschäftsanalysetools.

Berichterstellung und Dashboards in Core-UI



Tabellen- und Performance Analytics Indikatordaten anzeigen. Führen Sie einen Drilldown zu Indikatoren in Analytics Hubdurch.

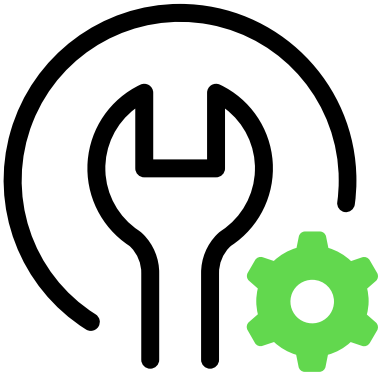
Analytics-Lösungen



Nutzen Sie die Inhaltspakete von ServiceNow mit vorgefertigten Dashboards, Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPI) und mehr.

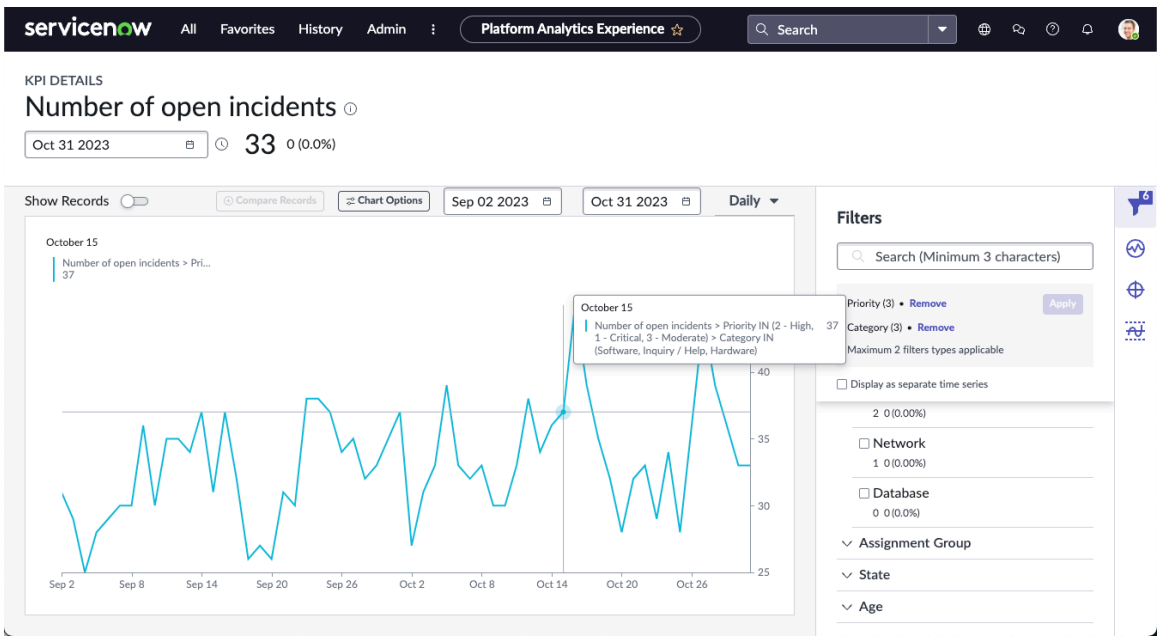
Automatische Übersetzung

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

Platform Analytics **Erfahrung**	User Experience Analytics	Process Mining
		
Erkunden Sie Analysen mit Datenvisualisierungstools, Dashboards und KPIs, auf die alle über Abfragen in natürlicher Sprache zugegriffen werden können.	Erhalten Sie eine Dashboard-Ansicht, wie Ihre Benutzer mit mehreren ServiceNow -Anwendungen arbeiten, mit vollständiger Visualisierung von Metriken, Interaktionen und mehr.	Analysieren Sie Ihre Daten in automatisierten Prozessabläufen mit dieser Anwendung, und finden Sie Möglichkeiten, die Workflow-Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

Performance Analytics

Erfahren Sie, wie diese Anwendung Ihr Unternehmen dabei unterstützt, sich kontinuierlich zu verbessern. Planen und implementieren Sie Leistungskennzahlen mit den Grundlagen von Performance Analytics. Gehen Sie einen Schritt weiter, indem Sie erweiterte Funktionen konfigurieren, um als Administrator direkt mit Datenstrukturen zu arbeiten.



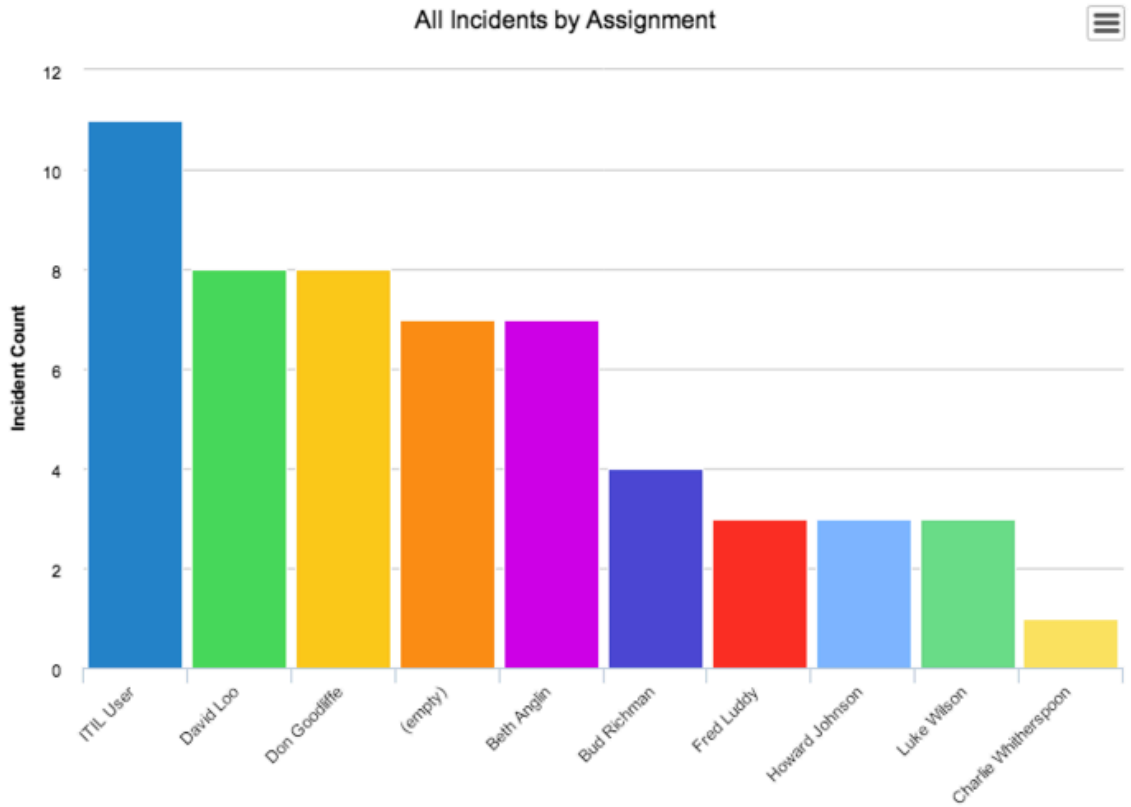
Berichte und Dashboards in Core-UI

Geben Sie Administratoren und anderen Stakeholdern die Möglichkeit, mit Echtzeitdatenberichten zu arbeiten und Trends mithilfe von Core-UI Dashboards zu analysieren. Erstellen und definieren Sie Performance Analytics -Widgets, und konfigurieren

Automatische Übersetzung

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

Sie die Schnellansichts-Dashboards, die diese Visualisierungen verwenden, entsprechend Ihren Daten und Ihren Geschäftszielen. Verwenden Sie Analytics Hub, um eingehende Daten zu untersuchen, Aktivitäten im Zeitverlauf zu untersuchen, Punktzahlen mit Benchmarks zu vergleichen und andere Ziele und Trends als optionale Add-ons zu analysieren.



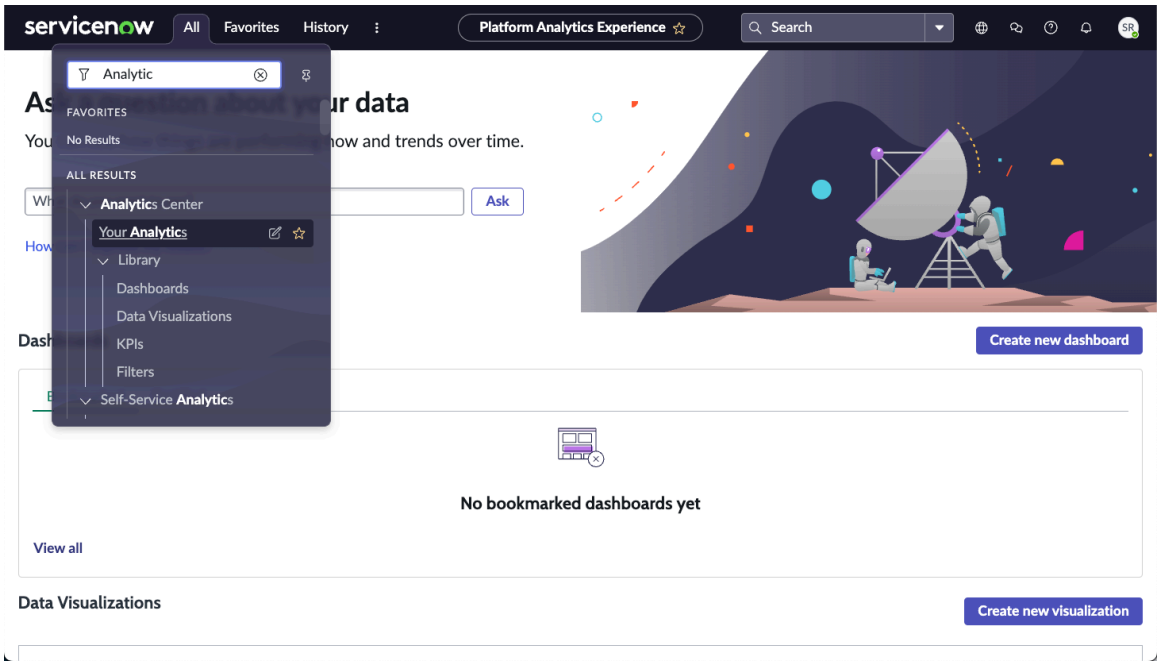
Analytics-Lösungen

Nutzen Sie den vollständigen Satz vorgefertigter Lösungen mit Dashboards und KPIs, die für die meisten ServiceNow -Produkte verfügbar sind. Mehrere der -Anwendungen können dank der integrierten Performance Analytics -Komponenten eigenständig ausgeführt werden. Passen Sie Platform Analytics-Lösungen über die standardmäßigen Tabellen- und Felddatensätze hinaus an, und führen Sie sowohl eine manuelle als auch eine geplante Datenerfassung für die Analyse durch.

Platform Analytics Erfahrung

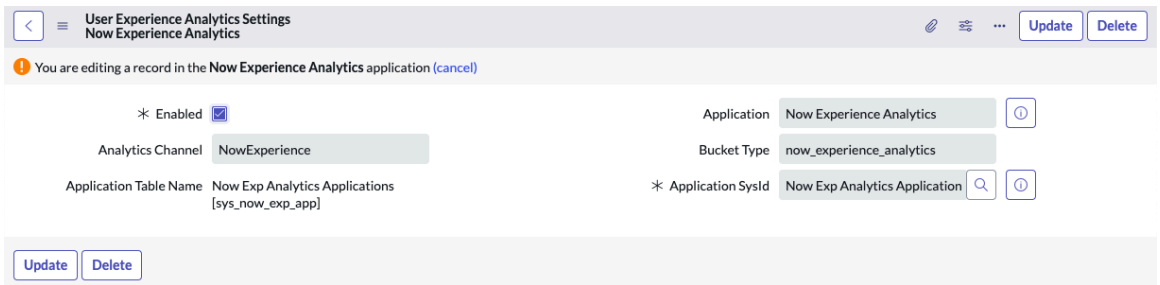
Erkunden Sie die vielen Optionen zum Anzeigen von Daten in Analytics Center. Erstellen, ändern und teilen Sie Datenvisualisierungen und Dashboards. Filtern Sie die Daten, die in einem Dashboard angezeigt werden. In einem Dashboard über potenziell signifikante Ereignisse in den Daten benachrichtigt werden. Erkunden Sie Indikatoren des Prozessverhaltens mit KPI-Details, und lassen Sie sich über KPI-Signaleauf bedeutende Änderungen dieser Indikatoren aufmerksam machen.

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



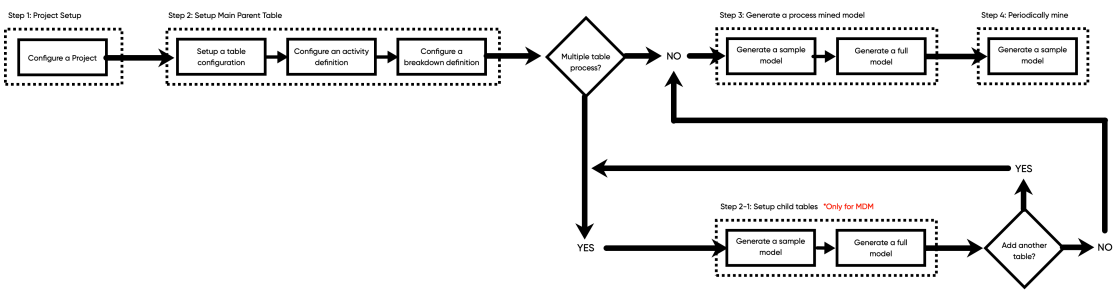
User Experience Analytics

Erfahren Sie mehr über Dashboard-basierte Analysen zur Verwendung mehrerer ServiceNow -Anwendungen. Administratoren können Informationen zur Benutzerinteraktion mit mobilen Anwendungen und Webanwendungen abrufen, einschließlich Benutzerpopulation, -bindung und -verhalten.



Process Mining

Entdecken Sie Möglichkeiten, um Ihr Unternehmen zu optimieren, Engpässe und Abweichungen in Workflows zu finden, Prozesse zu filtern und zu vergleichen und vieles mehr. Eine umfassende Liste von Process Mining – Wichtige Begriffe enthält alle wichtigen Begriffe und ihre Definitionen, um Sie dabei zu unterstützen, die effektivste Leistung aus Ihrem Unternehmen zu erzielen.



Automatische Übersetzung

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

Anwendungen und Funktionen

- Performance Analytics
- Berichterstellung in der Core-UI
- Performance Analytics-Widgets
- Reaktionsfähig Dashboards in der Core-UI
- Berichterstellung (Datenvisualisierungen) in konfigurierbaren Arbeitsbereichen
- Platform Analytics Dashboards
- Analytics-Lösungen
- User Experience Analytics
- Process Mining
- Automation Discovery

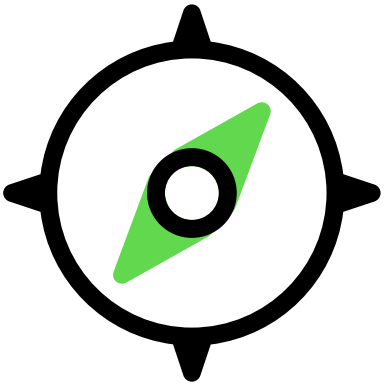
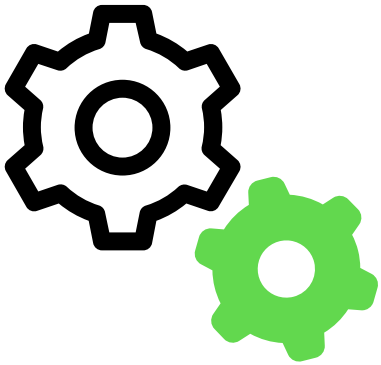
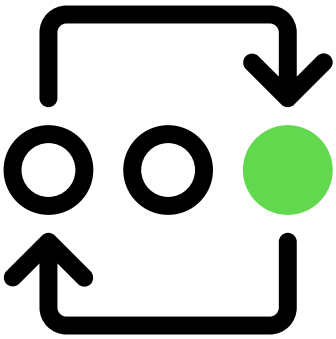
Performance Analytics

ServiceNow® Performance Analytics ist eine in die Plattform integrierte Prozessoptimierungslösung, mit der Sie Management-Dashboards sowie Berichte zu KPIs und Metriken erstellen und wichtige geschäftliche Fragen beantworten können, um die Qualität der Servicebereitstellung zu erhöhen und die Kosten dafür zu senken.

Erste Schritte

Performance Analytics Tools wie KPI Composer, KPI Details und Spotlight ermöglichen Administratoren und anderen Stakeholdern Echtzeitdaten, um den aktuellen Status zu erfassen und Trends genau auszuwerten.

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

Performance Analytics **erkunden**	**Konfigurieren Sie** Performance Analytics **– Grundlagen**	**Erweiterte Konfiguration** Performance Analytics
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Performance Analytics, z. B. Indikatoren, Aufgliederungen und Datenerfassung.	Erfahren Sie, wie Sie Ihre Performance Analytics -Lösung entwerfen, Indikatoren und Aufgliederungen konfigurieren und Zusammenfassungen anwenden.	Erfahren Sie mehr über erweiterte Funktionen wie Spotlight, Diagnose und Protokollierung.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und teilen Sie Ihr Fachwissen über die ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Schulung zu Performance Analytics
  - Performance Analytics – Grundlagen
  - Performance Analytics – Grundlagen
  - Performance Analytics – Vertiefung

Performance Analytics erkunden

Schauen Sie sich die Performance Analytics-Anwendungsfälle, -Komponenten und -Architektur an, um mit der Implementierung des Produkts zu beginnen.

Performance Analytics fördert die Geschäftstransformation, indem es Unternehmen ermöglicht, den Fortschritt in Bezug auf Ziele festzulegen, zu verfolgen und zu analysieren. Es stellt mehr Benutzern in kürzerer Zeit bessere Daten zur Verfügung und hilft ihnen, sich auf die Dinge zu konzentrieren, die wirklich wichtig sind.

Wichtig:
Richten Sie Performance Analytics in einer Umgebung außerhalb der Produktion ein, und führen Sie Tests durch, bevor Sie das Setup in einer Produktionsinstanz durchführen.

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

Performance Analytics verbessert die Leistung und beschleunigt die kontinuierliche Serviceverbesserung durch:

- Nachverfolgung wichtiger Prozessmetriken und Trends
- Messung von Prozessintegrität und -verhalten gegenüber den Unternehmenszielen
- Erkennen von Prozessmustern und potenziellen Engpässen, bevor sie auftreten
- Kontinuierliches Visualisieren historischer und Echtzeit-Prozessintegritätsstatistiken in rollenbasierten Dashboards, mit denen individuelle Stakeholder fundierte Entscheidungen treffen können

Die Vorteile der Verwendung von Performance Analytics umfassen:

Sofortige Bereitstellung von Einblicken

Ihre Mitarbeiter können relevante, personalisierte Einblicke erhalten, indem sie auf eine Schaltfläche klicken, anstatt Daten aus Datenbanken und Tabellen zu exportieren. Sie brauchen nicht mehr manuell Berichte zu erstellen, die schnell veraltet sind.

Single Version of Truth etablieren

Indem Sie Visualisierungen definieren und sicherstellen, dass sie auf konsistenten, genauen Daten basieren, stellen Sie jederzeit zuverlässige und aktuelle Informationen bereit, mit der Teams positive Veränderungen vorantreiben können.

Schnellere Wertschöpfung

Implementieren Sie Performance Analytics innerhalb von Wochen anstelle von Monaten, und profitieren Sie schnell von Erkenntnissen aus Ihren Daten.

Fortlaufende Verbesserung vorantreiben

Performance Analytics kann Ihnen dabei helfen, verbesserungsbedürftige Bereiche zu ermitteln. Handeln Sie basierend auf Schlüsselindikatoren, für Mobilgeräte geeigneten Bewertungslisten, Zeitdiagrammen, Drilldowns und Dashboards.

Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um sich mit den Konzepten von ServiceNow Performance Analytics vertraut zu machen. Dieses Video zeigt ein Beispiel für ein Geschäftsszenario und seine Unterstützung durch Performance Analytics.	Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um zu erfahren, welche Vorteile Performance Analytics verschiedenen Benutzern über verschiedene Dashboards bietet. In diesem Video werden die Performance Analytics-Dashboards für Führungskräfte, Prozessverantwortliche und Front-Line-Mitarbeiter beschrieben, die unterschiedliche Ziele und Anforderungen in Bezug auf Dashboards haben.

Tipp:
Eine Einführung in die Verwendung von Performance Analyticserhalten Sie im Kurs „ Performance Analytics – Grundlagen“.

Performance Analytics Konzepte

Performance Analytics verwendet Begriffe und Konzepte, die sich aufgrund der Einzigartigkeit der ServiceNow-Plattform von Branchennormen unterscheiden können.

Hinweis:
Performance Analytics wird von anderen Anwendungen wie Benchmarks verwendet. Die folgenden Informationen beschreiben die Kernfunktionen von Performance Analytics. Informationen zu anderen Anwendungen, die Performance Analytics verwenden, finden Sie in der Dokumentation für diese Anwendungen.

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

Performance Analytics beinhaltet die folgenden Konzepte und Komponenten:

Schlüsselkomponenten

Indikatoren

Definieren Sie eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen für einen Business Service, eine Aktivität oder ein Organisationsverhalten durchgeführt wird. Diese Leistungsmessungen resultieren im Laufe der Zeit in einer Reihe von *Indikatorpunktzahlen*. Unternehmen verfolgen diese Punktzahlen, um die aktuellen Bedingungen zu messen und Trends vorherzusagen.

Technisch gesehen kombiniert ein Indikator einen Datensatz und eine Datenzusammenfassung wie „Anzahl“ zusammen mit optionalen Bedingungen.

Zu den wichtigsten Merkmalen von Indikatoren gehören:

- Indikatorpunktzahlen können automatisch aus einer Gruppe von Datensätzen generiert werden, die in einer *Indikatorquelle* definiert sind, manuell eingegeben oder aus anderen Indikatoren berechnet werden.
- Indikatorpunktzahlen können im *Analytik-Hub* angezeigt oder analysiert oder über *Widgets* in Dashboards präsentiert werden.

Zur Vereinfachung können Sie Indikatoren thematisch in *Indikatorgruppen* organisieren.

Synonyme: Metriken, Geschäftsmetriken, KPIs

Aufgliederungen und Elemente

ermöglichen es Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach einem qualitativen Attribut wie Priorität, Kategorie und Zuweisungsgruppe zu gruppieren und zu filtern. Sie können eine Aufgliederung auf Analytics Hub, in KPI-Details und in Dashboards anwenden.

Sie können beispielsweise die Anzahl offener Changes nach Zuweisungsgruppe betrachten. Oder Sie können die Anzahl neuer Changes nach Priorität anzeigen.

Die Werte für jede Aufgliederung werden als *Elemente* der Aufgliederung bezeichnet. Die Prioritätsaufgliederung kann beispielsweise die Elemente „Kritisch“, „Hoch“ und „Niedrig“ aufweisen. Aufgliederungen sind als „automatisiert“, „manuell“ oder „extern“ kategorisiert, je nachdem, woher diese Elemente stammen. Automatisierte Aufgliederungselemente werden in *Aufgliederungsquellen* angegeben. Bei manuellen Aufgliederungen werden die Elemente manuell eingegeben, um eine Organisation zu definieren. Eine externe Aufgliederung gibt die JDBC-Datenquelle und die SQL-Anweisung zum Abrufen von Aufgliederungselementen an.

Sie können nicht mehr als zwei Aufgliederungsebenen auf einen Indikator anwenden.

Synonyme: Dimensionen, Drilldowns

Datensammler

ist die Engine, die periodische Snapshots Ihrer Prozesstabellen erstellt und sie in den Punktzahl- und Snapshot-Tabellen speichert. Sie können Datensammler-*Aufgaben* einrichten, um automatisch nach einem Zeitplan ausgeführt zu werden. In der Regel legen Sie einen Aufgabenzeitplan entsprechend der Häufigkeit in der Indikatorquelle fest. Ein Auftrag generiert normalerweise Punktzahlen für mehrere Indikatoren, die dieselbe Indikatorquelle verwenden. Sie können auch Aufgaben einrichten, die manuell ausgeführt werden, z. B. historische Aufträge, die nur ausgeführt werden, wenn Sie Daten für einen neuen Indikator sammeln.

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

Klassische Visualisierungen

Analytik-Hub

ist eine explorative Ansicht von Indikatoren, die für eine detailliertere Analyse verwendet werden. Sie können Trends, Vorhersagen, Aufgliederungen und zugehörige Datensätze für einen bestimmten Indikator anzeigen. Legen Sie für den Indikatordatensatz fest, ob dieser Indikator in Analytics Hub enthalten sein soll.

Die Analytics Hub wurde zuvor als „Detaillierte Bewertungsliste“ bezeichnet.

Reaktionsfähige Dashboards in der Core-UI

sind Sammlungen mehrerer Performance Analytics-, Reporting- und anderer Widgets, die in einer logischen Ansicht für die Zielgruppe angeordnet sind. Dashboards können interaktiv oder nicht interaktiv sein. Um ein interaktives Dashboard zu erstellen oder freizugeben, benötigen Sie mindestens eine Rolle, dies kann jedoch eine beliebige Rolle sein. Sie können ziehen, um Widgets in interaktiven Dashboards zu verschieben und ihre Größe zu ändern. Nicht interaktive Dashboards verwenden weniger flexible Drop-Zone-Layouts und erfordern Performance Analytics-Rollen zum Anzeigen, Erstellen und Bearbeiten.

Zeitreihen

kann sich auf eines der folgenden Elemente beziehen:

- Ein Widget-Typ, der mehrere Punktzahlen eines über einen Zeitraum gesammelten Indikators zusammenfasst und anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen-Widgets.
- Eine statistische Funktion, die auf gesammelte Indikatorpunktzahlen über einen Zeitraum in Analytics Hub oder in einem Widget angewendet wird, auch als *Aggregator*bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden.

Ziele

sind Ziele, die Ihre Organisation erreichen möchte, operationalisiert als Indikatorpunktzahlen. Ziele ermöglichen es Ihnen, den Unterschied zwischen der gewünschten Punktzahl an einem bestimmten Datum und der tatsächlichen Punktzahl eines Indikators zu visualisieren.

Ein Ziel kann persönlich oder global sein. Ein persönliches Ziel ist nur für den Benutzer sichtbar, der es erstellt hat, und erscheint als helle Linie. Ein globales Ziel ist für alle Benutzer sichtbar und erscheint als dunkle Linie. Persönliche Ziele werden nur im Analytics Hubangezeigt, während globale Ziele im Widget Analytics Hub und in Zeitreihen-Widgets angezeigt werden.

Schwellenwerte

definieren einen normalen Punktzahlbereich für einen Indikator und warnen Sie, wenn bestimmte Ereignisse eintreten, z. B. wenn eine Punktzahl ein Allzeithoch oder -tief erreicht.

Wenn ein Schwellenwert ausgelöst wird, generiert die Instanz eine E-Mail-Benachrichtigung. Diese Nachricht ist dem Indikator zugeordnet und direkt über Analytics Hubverfügbar.

Ein Schwellenwert kann persönlich oder global sein. Ein persönlicher Schwellenwert ist nur für den Benutzer sichtbar, der ihn erstellt hat, und erscheint als hellgraue gepunktete Linie. Ein globaler Schwellenwert ist für alle Benutzer sichtbar und erscheint als dunkelgraue gepunktete Linie. Persönliche Schwellenwerte werden nur in Analytics Hub für einen Indikator angezeigt, während globale Schwellenwerte sowohl in Analytics Hub als auch in Zeitreihen-Widgets angezeigt werden.

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

Widgets

in Performance Analytics sind wiederverwendbare Visualisierungen von Indikatorpunktzahlen. Zum Beispiel kann ein Widget die Entwicklung eines Indikators im Laufe der Zeit anzeigen, wie ein Indikator aufgegliedert werden kann oder wie mehrere Indikatoren nebeneinander aussehen. Viele Variationen sind möglich. Widgets sind nur sichtbar, wenn sie einem Dashboard hinzugefügt wurden.

Andere Konzepte

Zusammenfassung

kann sich auf eine der folgenden Funktionen beziehen:

- Die Performance Analytics-Funktion des Zusammenfassens oder Sammelns von Indikatorpunktzahlen im Lauf der Zeit. Die Indikatorkonfiguration enthält die Häufigkeit, mit der Indikatorpunktzahlen gesammelt werden.
- Statistische Funktionen, die auf gesammelte Indikatorpunktzahlen über einen Zeitraum angewendet werden. Zum Beispiel können Sie eine 3-Monats-SUMME auf Indikatorpunktzahlen anwenden. Zusammenfassungsfunktionen können entweder im Indikatorformular oder später im Analytics Hub - oder Widget hinzugefügt werden. Zusammenfassungsfunktionen in Analytics Hub oder im Widget werden *Zeitreihen*genannt.

Aufgliederungszuordnungen

geben die Beziehungen oder „Zuordnung“ von Aufgliederungen für *Indikatorquellen* an. Eine Aufgliederungszuordnung gibt entweder ein Feld in der Indikatorquelle oder ein Skript an, das die Indikatorquelle abfragt. Letztere werden manchmal als geskriptete Aufgliederungszuordnung bezeichnet, und eine Aufgliederung mit einer solchen Zuordnung wird als *geskriptete Aufgliederung* bezeichnet.

Aufgliederungsquellen

Geben Sie an, welche eindeutigen Werte, die als Aufgliederungselemente bezeichnet *werden*, eine Aufgliederung enthält. Eine Aufgliederungsquelle ist definiert als eine Gruppe von Datensätzen aus einer Tabellen- oder Datenbankansicht oder als eine *Bucket-Gruppe*. Mehrere Aufgliederungen können die gleiche Aufgliederungsquelle verwenden. Anstatt beispielsweise ALLE Zuweisungsgruppen für den Indikator „Anzahl der offenen Changes“ anzuzeigen, können Sie die Elementliste auf die Gruppen beschränken, die Teil des Change-Prozesses sind, indem Sie die Aufgliederungsquelle konfigurieren.

Bucket-Gruppen

werden verwendet, um Daten neu zu kategorisieren, sodass sie als Aufgliederung verwendet werden können, beispielsweise durch Gruppieren eines Wertebereichs in diskrete Buckets.

Erstellen Sie zum Arbeiten mit einer Bucket-Gruppe eine Aufgliederungsquelle, die Bucket [pa_buckets] als Faktentabelle verwendet und die Bucket-Gruppe in einer Bedingung angibt. Wenn für eine auf dieser Quelle erstellte Aufgliederung eine Gliederungszuordnung mit einem Skript verwendet wird, gruppiert die Aufgliederung die Werte, die vom Skript in Buckets zurückgegeben werden. Wenn die Gliederungszuordnung ein Feld angibt, anstatt ein Skript zu verwenden, gruppiert die Aufgliederung die Werte des zugeordneten Felds in Buckets.

In der Datenarchitektur werden Bucket-Gruppen in Bucket-Gruppendatensätzen [pa_bucket_groups] und Buckets in Bucket-Datensätzen [pa_buckets] definiert. Jeder Bucket-Datensatz [pa_buckets] enthält ein Feld für Bucket-Gruppe, das eine Referenz auf einen Bucket-Gruppendatensatz [pa_bucket_groups] ist.

Tag

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

Ein Tag in Performance Analytics ist immer als 24 Stunden definiert. Performance Analytics verwendet nicht das Konzept von „Geschäftstagen“.

Indikatorquellen

sind Datensätze, die aus gefilterten Datensätzen aus einer Tabelle oder Datenbankansicht bestehen. Die Konfiguration von Indikatorquellen gibt eine Tabelle wie „Incident“ [incident], Bedingungen zum Filtern von Datensätzen aus dieser Tabelle und eine Häufigkeit an, die Sie auf den Bedingungen basieren. Für eine Indikatorquelle kann keine gedrehte Tabelle angegeben werden. Mehrere Indikatoren können dieselbe Indikatorquelle verwenden. Von Datensammlungsaufträgen wird die Datenbank einmal für jede Indikatorquelle abgefragt. Daher erhalten alle Indikatoren, die dieselbe Indikatorquelle verwenden, Daten vom selben Zeitpunkt.

Normalerweise verfolgt ein Indikator die Situation an einem bestimmten Datum. Die Indikatorquellbedingungen umfassen üblicherweise einen datumsbezogenen Filter, z. B. **[Geöffnet][am][Heute]**. Indikatoren, die weniger häufig erfasst werden, können einen größeren Zeitraum angeben, z. B. **[Geschlossen][am] [Dieser Monat]**.

Geskriptete Aufgliederung

ist eine Aufgliederung, die ein Skript zum Abfragen der *Indikatorquelle* als ihre *Gliederungszuordnung* verwendet.

Snapshots

sind die Listen der Datensätze (sys_ids), die zu dem Zeitpunkt gesammelt werden, zu dem die Punktzahlen für diese Datensätze gesammelt werden. Ein Snapshot wird nur für automatisierte Indikatoren erstellt, bei denen **Datensätze erfassen** ausgewählt ist.

Der Snapshot/die Liste der Datensätze kann im Analytics Hubabgerufen werden.

Snapshots werden für den Hauptindikator und für Aufgliederungen der ersten Ebene gespeichert. Snapshots von Aufgliederungen der zweiten Ebene werden als Schnittmenge der beiden Snapshot-Listen von Aufgliederungen der ersten Ebene abgeleitet.

Datensätze hervorheben

Mit der Spotlight-Funktion können Sie Datensätze hervorheben, die Sie sonst übersehen könnten.

Sie können gewichtete Kriterien definieren, um Datensätze zu identifizieren und einzuordnen, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. beim Selektieren von Incidents oder bei der Durchführung von Lead Scoring. Sie können Datensätze basierend auf mehreren Dimensionen anstatt nach einem einzelnen Feldwert wie der Priorität sortieren. Während die meisten Unternehmen rechtzeitig auf Elemente mit hoher Priorität eingehen, werden Elemente mit geringer Priorität manchmal für einen längeren Zeitraum nicht behandelt. Spotlight hilft Ihnen, sich auf Elemente zu konzentrieren, die auf den Geschäftsbedürfnissen basieren.

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) ausprobieren

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) ist eine limitierte Version von Performance Analytics, die im Basissystem enthalten ist, sodass Sie sich mit der Funktionalität vertraut machen können. Abonnieren Sie Performance Analytics, um alle Funktionen nutzen zu können.

Hinweis:
Als Alternative zur Verwendung von Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) können Sie ein Plugin mit allen Funktionen von Performance Analytics ohne Abonnement auf einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren.

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

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) hat die folgenden Funktionen und Einschränkungen:

- Enthält die Performance Analytics-Administratorkonsole, über die Sie alle Funktionen von Performance Analytics aktivieren können.
- Indikatoren können nicht hinzugefügt oder gelöscht werden
- Es werden maximal 180 Tage historischer Punktzahlen visualisiert, gezählt ab dem heutigen Datum.
- Kann nur in der globalen Domäne verwendet werden

Um Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version)auszuprobieren, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Geführtes Setup** und starten das geführte Setup für Incident Management. Diese Einrichtung führt Sie auf eine Tour mit Indikatoren, Aufgliederungen, deren Quellen, Datensammlung und Anzeige von Ergebnissen.

Sie können die Spotlight-Funktion auch mit Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) ausprobieren. Spotlight hilft bei der Priorisierung der Arbeit, indem Datensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien bewertet werden. Ohne eine Lizenz können Sie Spotlight nur mit Incident-Datensätzen verwenden, und Sie können nicht auf die interaktive Spotlight-Analyse zugreifen. Um Spotlight auszuprobieren, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Spotlight – Incident Spotlight“, und folgen Sie dem geführten Setup unter **Spotlight** > **Geführtes Setup**. Für die Aktivierung des Plugins ist die Administratorrolle erforderlich.

Der kostenlose zweistündige Kurs Performance Analytics – Grundlagen bietet eine Einführung in PA-Komponenten und -Konzepte, die Sie mit Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) verwenden können. (Registrierung erforderlich.)

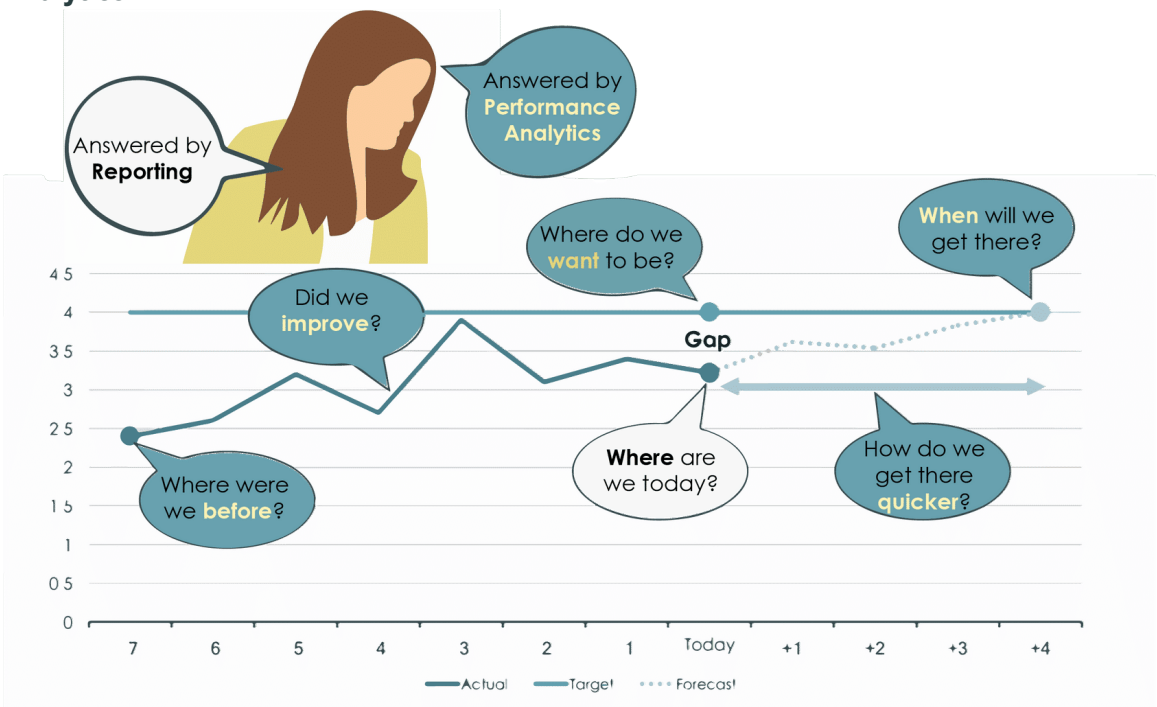
Performance Analytics im Vergleich zu Reporting

Performance Analytics und Reporting sind zwei verschiedene Anwendungen. Sie sind für verschiedene Anwendungsfälle konzipiert und ergänzen einander.

Performance Analytics kann genaue historische Trends generieren, indem kontinuierliche Snapshots nach einem regelmäßigen Zeitplan erfasst werden. Wie im folgenden Diagramm veranschaulicht, bietet Reporting Antworten auf die Frage „Wo stehen wir heute“, während Performance Analytics Fragen über den späteren Verlauf beantwortet.

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

Allgemeine Fragen zu Prozesseinblicken für Reporting und Performance Analytics



Zusätzlich zur Berechnung von Trends aus Snapshots kann Performance Analytics :

- Überwachung der Leistung im Vergleich zu den Zielen
- Ausgabe einer Warnung, wenn Schwellenwerte erfüllt sind
- Prognose der zukünftigen Leistung
- Vergleich der Leistung zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- Verkürzung der Zeit bis zur Wertschöpfung mit Best-Practice-Metriken

Während Sie Ihre Reporting-Lösungen zwar durch Versuch und Fehler entwickeln können, erfordert Performance Analytics Hintergrundwissen über die Funktionsweise der Funktion. Sie sollten Ihre Performance Analytics -Lösungen sorgfältig planen und testen, bevor Sie sie in einer Produktionsumgebung implementieren.

Wichtig:
Versuchen Sie nicht, Performance Analytics ohne Training zu konfigurieren. Eine schlecht konzipierte Performance Analytics -Lösung kann die Leistung erheblich beeinträchtigen und sogar Ihre Instanz destabilisieren. Das erste Training, Performance Analytics – Grundlagen, ist kostenlos verfügbar.

Zugehörige Informationen

Indikatoren planen

Workflow zum Erstellen von Indikatoren

Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen

Performance Analytics implementieren

Befolgen Sie diese Schritte, um mit Performance Analytics zu beginnen und Verbesserungen Ihrer Servicelevel zu erzielen.

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

Planen und vorbereiten

Definieren Sie Ziele und Messungen, um die Verbesserung zu bewerten und voranzutreiben.

1. Identifizieren Sie die Geschäftsprozesse, die Sie messen und verbessern möchten.
2. Bestimmen Sie Faktoren und Verhaltensweisen, die sich auf die Integrität dieser Geschäftsprozesse auswirken.
3. Entscheiden Sie sich für die zu messenden Metriken.

Ein Tool, das Sie bei der Planung und Vorbereitung Ihrer Performance Analytics -Lösung unterstützt, finden Sie unter Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen.

Beginnen Sie mit Platform Analytics-Lösungen

Bevor Sie neue Indikatoren erstellen, testen Sie die in Platform Analytics-Lösungenverfügbaren integrierten Dashboards und Indikatoren.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

1. Überprüfen Sie Ihre Lizenzberechtigung, und aktivieren Sie entsprechende Lösungen (siehe unter Analytics-Lösungen).
2. Vergewissern Sie sich, dass sich Ihre Indikator- und Aufgliederungsquellen auf die richtigen Tabellen beziehen.
3. Passen Sie Ihre Indikatoren und Aufgliederungen an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

an.

Daten erfassen

Erfassungsaufträge müssen konfiguriert werden, damit sie mit der gewünschten Häufigkeit ausgeführt werden und damit sie aktiviert werden.

1. Planen und aktivieren Sie Datensammlungsaufträge.
2. Führen Sie Sammlungsaufträge von historischen Daten als einmalige Aktionen aus, um leere Indikatoren zu füllen.

Ergebnisse freigeben

Zeigen Sie aussagekräftige KPIs an, die die „Geschichte hinter Ihren Geschäftsprozessen erzählen“ und eine geeignete Informationsfülle für die beabsichtigten Betrachter darstellen.

1. Entdecken Sie die verfügbaren vorkonfigurierten Inhalte, um ein Gefühl für Ihre Daten zu erhalten, und nehmen Sie Dashboard-Anpassungen vor.
2. Gewähren Sie Stakeholdern Dashboard-Zugriff.
3. Versetzen Sie alle in die Lage, mit eingebetteter Echtzeitanalytik aktiv zu werden.

Indikatoren planen

Klären Sie vor der Erstellung eines Indikators, welche Ziele Sie mit dem Indikator erreichen möchten.

Stellen Sie sich vor der Erstellung eines Indikators folgende Fragen:

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

- Was
  - Was möchten Sie messen? Möchten Sie messen, inwieweit ein bestimmtes Geschäftsziel erreicht wurde? Sie sollten mit einem Geschäftsziel beginnen und dann entscheiden, was gemessen werden soll. Sie können verwenden KPI Composer um Ihnen zu helfen.

    Möchten Sie eine einfache Zählung, z. B. die Anzahl offener Incidents oder etwas anspruchsvolleres wie die Durchschnittdauer zum Schließen eines Incidents?

  - Ist mehr besser oder weniger besser?

    Sie möchten beispielsweise, dass die Anzahl offener Incidents so niedrig wie möglich ist, aber die Anzahl der Verkäufe steigen soll.

  - Welche Faktoren tragen am meisten zu dieser Zahl bei?
  - Welche Faktoren würden diese Zahl verzerren?

    Ist die Zahl saisonabhängig? Eine Verschiebung der Personalzahlen oder der -zusammensetzung?

  - Was werden Sie tun, wenn sich gute Zahlen verschlechtern?
- Wer
  - Wer ist für diesen Indikator verantwortlich?

    Ein Anforderungserfüller? Ein Manager?

  - Wer sollte diese Informationen nicht sehen?
- Warum
  - Was ist die nächste Frage, die Sie stellen sollten?

    Wenn Sie beispielsweise die Anzahl der offenen Incidents kennen, möchten Sie möglicherweise wissen, wie viel Prozent der Incidents seit mehr als 30 Tagen offen sind.

  - Prognostiziert diese Zahl, was geschehen wird oder was passiert ist?
- Wie
  - Messen Sie das bereits?
  - Wenn ja, was machen Sie damit?
  - Wenn nein, warum nicht?
- Wenn
  - Wie schnell ändern sich die Daten?
  - Was ist ein sinnvoller Zeitraum für die Betrachtung?

    Produzieren tägliche Änderungen aussagekräftige oder verrauschte Daten? Wie viel Zeit braucht es, um einen echten Trend zu erfassen?

- Besteht bereits ein Indikator, der meinem Anwendungsfall entspricht, oder muss ich meinen eigenen erstellen?

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

- Wurde Platform Analytics-Lösung für den Themenbereich installiert? Diese Lösungen enthalten Indikatoren für viele häufige Anwendungsfälle.
- Gibt es in der Indikatorliste einen Indikator, der Ihren Anforderungen entspricht oder ihnen nahe kommt? Kann ich einen vorhandenen Indikator duplizieren und optimieren?
- Kann ich aus vorhandenen Indikatoren einen Formelindikator erstellen, der meine Anforderungen erfüllt?

Zugehörige Informationen

Analytics-Lösungen

Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen

Daten-Flow in Performance Analytics

Bevor Sie mit Performance Analytics beginnen, müssen Sie verstehen, wie die Daten durch die Plattform fließen, was Sie letztendlich in die Lage versetzt, Prozessverbesserungen zu visualisieren.

1. Im täglichen Geschäftsbetrieb und in Interaktionen werden Daten generiert, die die entsprechenden Geschäftsprozesstabellen füllen.

   Beispiel: Beim Einreichen eines neuen Incidents wird ein Datensatz in der Incident-Tabelle erstellt.

2. Aktive regelmäßige Aufgaben werden regelmäßig ausgeführt, um periodische Snapshots des Prozessverhaltens zu erhalten. Jeder Auftrag berechnet *Indikator* (KPI)-Punktzahlen basierend auf Metadaten in PA-Indikatoren und Aufgliederungen. Im Laufe der Zeit ergibt sich aus diesem kontinuierlichen Strom von Punktzahlen ein Trend.

   Beispiel: Ein Erfassungsauftrag zählt täglich die Anzahl der Incidents in der Incident-Tabelle. Nach einem Monat kann ein Trend angezeigt werden, der etwa 30 Datenpunkte enthält.

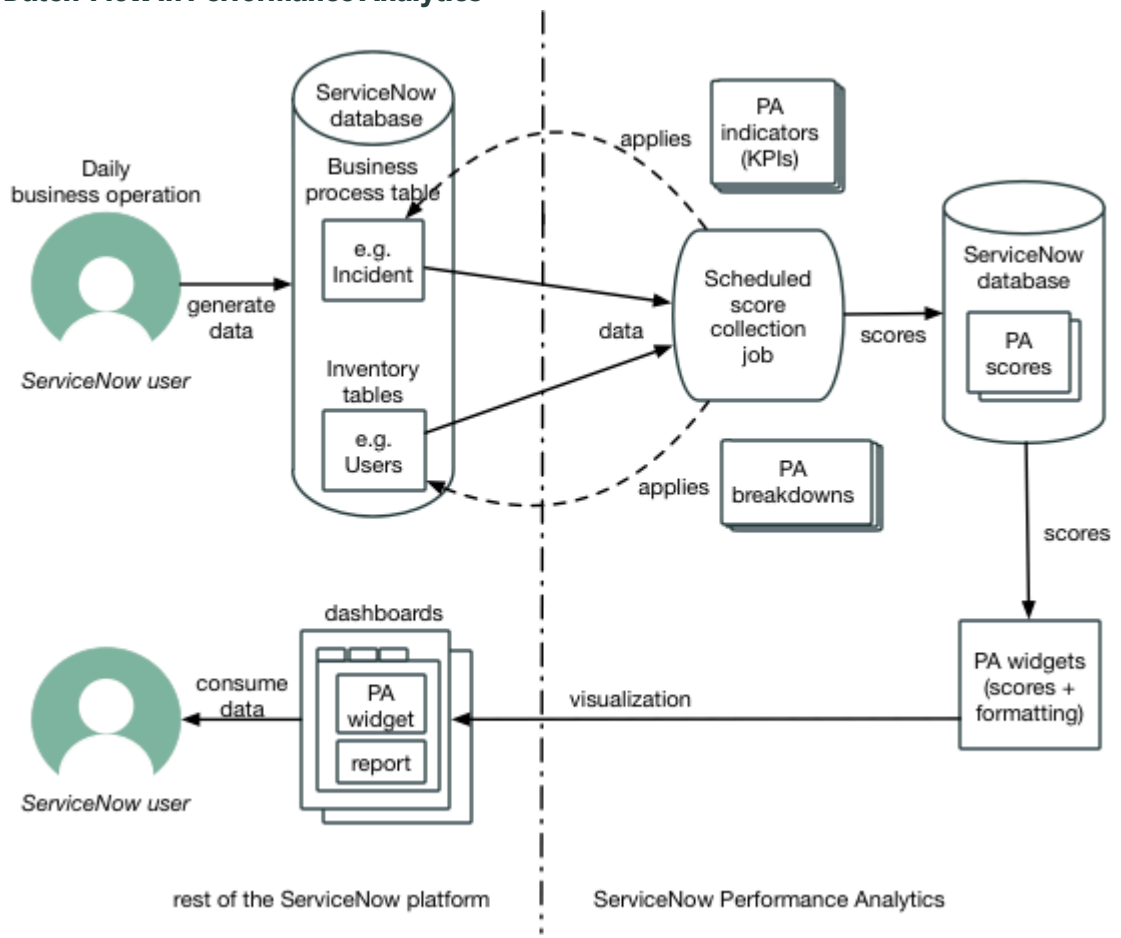
3. Daten-Snapshots und Punktzahlen werden in Performance Analytics-Datentabellen gespeichert. Diese Tabellen sind die Quelle aller Performance Analytics-Visualisierungen.
4. Widgets präsentieren Indikatorpunktzahlen in einem bestimmten Format, z. B. einer Trendlinie oder einem Balkendiagramm.

   Beispiel: Die Anzahl neuer Incidents ist ein Indikator, den Sie möglicherweise überwachen möchten. Dieser Indikator kann im Laufe der Zeit als einzelne Punktzahl oder als Trend der täglichen Lesungen dargestellt werden, indem das entsprechende Widget konfiguriert wird.

5. Mehrere Performance Analytics-Widgets werden in einer einzigen Dashboard-Ansicht angezeigt, sodass die Stakeholder alle relevanten Geschäftsprozessinformationen an einem einzigen Ort anzeigen können.

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

Daten-Flow in Performance Analytics



Konfigurieren Sie Performance Analytics – Grundlagen

Erstellen und konfigurieren Sie Indikatoren und Aufgliederungen. Erfassen Sie Daten. Zeigen Sie berechnete Performance Analytics-Punktzahlen an.

Um eine Übersicht über die grundsätzliche Verwendung von Performance Analytics zu erhalten, nehmen Sie an der kostenlosen Schulung Performance Analytics Essentials teil.

Hinweis:
In allen Visualisierungen werden hohe Punktzahlen nach dem Metriksystem abgekürzt. So werden Punktzahlen im Millionenbereich mit einem M abgekürzt und Punktzahlen im Milliardenbereich (US) mit einem G.

Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen

KPI Composer stellt sicher, dass Ihre Leistungsmanagementstrategie mit den Geschäftszielen übereinstimmt und von Führungskräften unterstützt wird. Mit KPI Composer schließen Sie die Lücke zwischen der Definition Ihrer Leistungsmessungsstrategie und der Umsetzung dieser Strategie in Performance Analytics. Beginnen Sie mit Ihren Geschäftszielen, und planen Sie Ihre Komponenten über Indikatoren bis zum endgültigen Dashboard.

KPI Composer hilft Ihnen, Leistungsmanagementanforderungen zu ermitteln und mit den Stakeholdern abzustimmen, indem Implementierungsziele, gewünschte Geschäftsergebnisse und erforderliche technische Ergebnisse eindrucksvoll und übersichtlich dargestellt werden. Dieser ganzheitliche Ansatz stellt sicher, dass die Stakeholder vollständig auf die gewünschten Ergebnisse und Anforderungen ausgerichtet sind, bevor die Implementierer Zeit für die Erbringung technischer Leistungen aufwenden. Wenn sie bereit sind, erhalten

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

Performance Analytics-Implementierer eine Aufgabenliste mit genau dem, was sie erstellen müssen – Indikatoren, Aufgliederungen, Berichte und Dashboards –, um die Ziele zu unterstützen, und Sie können sogar KPI Composer verwenden, um den Fortschritt der Implementierung nachzuverfolgen.

Eine kostenlose Schulung zu KPI Composer ist unter ServiceNow University verfügbar.

KPI Composer aktivieren

KPI Composer ist im ServiceNow Store verfügbar. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **ServiceNow Store durchsuchen**, oder zeigen Sie mit einem Browser auf https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home. Suchen Sie nach der Anwendung namens KPI Composer. Wenn Sie die Anwendung auf eine Produktionsinstanz herunterladen, benötigen Sie einen Now Support-Account.

Navigieren Sie nach dem Herunterladen der Anwendung zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**. Suchen Sie die KPI Composer-Anwendung, und installieren Sie sie. Ein Beispiel finden Sie unter Aktivieren Sie einen ServiceNow Store Anwendung .

Hinweis:
Um KPI Composer vollständig nutzen zu können, sollten Sie über die entsprechende Berechtigung zur Verwendung von Performance Analytics verfügen.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Rollen

Zugriff auf KPI Composer

Die Zugriffsebene für KPI Composer bestimmt, ob ein Benutzer ein KPI Composer -Projekt erstellen, bearbeiten oder nur anzeigen kann. Sie bestimmt auch, auf welche Projekte ein Benutzer zugreifen kann und ob er auf die zugrunde liegenden Datensätze oder nur die Benutzeroberfläche zugreifen kann.

Der Zugriff auf KPI Composer hängt von den folgenden Dingen ab, einzeln oder in Kombination:

- Benutzerrolle
- Verantwortlichkeit
- Während der Freigabe gewährter Zugriff

Rollenbasierter Zugriff

Ein Administrator kann einem Benutzer die Rolle eines KPI Composer -Administrators oder -Benutzers gewähren. Ein KPI Composer -Administrator hat die gleichen Berechtigungen wie ein Now Platform -Administrator für KPI Composer. Ein KPI Composer -Benutzer hat nicht automatisch Zugriff auf alle Projekte und kann keine Indikator- oder Aufgliederungsdefinitionen mit tatsächlichen Performance Analytics -Entitäten verknüpfen.

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

Benutzerrollen für KPI Composer

Rolle	Enthält	Beschreibung
sn_kpi_composer.admin oder admin	pa_viewer	• Vollständiger Zugriff auf alle Komponenten von KPI Composer, einschließlich Datensätze. • Vollständiger Zugriff auf alle Projekte. • Kann die Verantwortung für Projekte teilen oder zuweisen. • Der Benutzer kann Indikator- und Aufgliederungsdefinitionen Performance Analytics-Indikatoren und -Aufgliederungen zuordnen.
sn_kpi_composer.user	Keine	• Der Benutzer kann nur auf Projekte zugreifen, die er erstellt hat. • Kann Verantwortung für von ihnen erstellte Projekte teilen oder zuweisen. • Hat nur Zugriff auf die Designregisterkarten, Artefakteigenschaften, Indikatordefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen dieser Projekte. • Er kann keine Performance Analytics-Indikatoren oder -Aufgliederungen zu den entsprechenden Definitionen hinzufügen. Benutzer mit dieser Rolle haben möglicherweise Zugriff auf weitere Projekte, je nach Verantwortlichkeit oder Projekten, die mit ihnen geteilt werden.

Die entsprechenden Performance Analytics -Rollen sind auch erforderlich, um KPI Composer -Designs in Performance Analyticszu implementieren.

Verantwortung für Projekte

Ein verantwortlicher Benutzer hat folgenden Zugriff auf die Projekte, für die er verantwortlich ist:

- Kann die Projekte anzeigen und bearbeiten.
- Kann die Verantwortung für die Projekte teilen oder zuweisen.
- Hat nur Zugriff auf die Designregisterkarten, Artefakteigenschaften, Indikatordefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen dieser Projekte.
- Er kann keine Performance Analytics-Indikatoren oder -Aufgliederungen zu den entsprechenden Definitionen hinzufügen.

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

Diese Zugriffsebene entspricht dem, was die Rolle sn_kpi_composer.user gewährt. Dies entspricht auch der Freigabe eines Projekts mit Bearbeitungsrechten. Die Zuständigkeit unterscheidet sich erstens dadurch, dass sie unabhängig von einer Rolle ist. Der zweite Unterschied ist verfahrenstechnischer und nicht technischer Art: Unter verantwortlichen Benutzern wird verstanden, dass sie für die Überwachung und Implementierung des Projekts verantwortlich sind. Selbst der Ersteller eines Projekts ist daher nicht automatisch dafür verantwortlich.

Verantwortliche Benutzer werden in den Projekteigenschaften benannt. Jeder Benutzer mit Bearbeitungsrechten kann verantwortliche Benutzer benennen. Weitere Informationen zum Benennen verantwortlicher Benutzer finden Sie unter Eigenschaften für ein Projekt definieren.

Freigegebene Projekte

Jeder Benutzer mit Bearbeitungsrechten kann ein Projekt freigeben. Wenn Sie ein Projekt freigeben, gewähren Sie eine von zwei Zugriffsebenen:

Bearbeiten Sie den Zugriff

Diese Zugriffsebene ist technisch identisch mit dem Zugriff eines verantwortlichen Benutzers oder eines Benutzers mit der Rolle sn_kpi_composer.user. Der erste Unterschied besteht darin, dass keine Rolle erforderlich ist. Der zweite Unterschied besteht darin, dass die Verantwortung für die Überwachung oder Implementierung des Projekts nicht impliziert wird.

Zugriff anzeigen

Benutzer mit Anzeigezugriff können die Designregisterkarten, Artefakteigenschaften, Indikatordefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen des freigegebenen Projekts lesen. Sie können alle Anzeigedienstprogramme wie Suche und Filter verwenden. Sie können jedoch nichts am Projekt ändern. Sie können nur einen Journaleintrag hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie ein KPI Composer-Projekt frei.

KPI Composer-Projekte

KPI Composer basiert auf *Projekten*. Jedes Projekt in KPI Composer besteht aus KPI-Strukturen (Key Performance Indicator) und den funktionalen und technischen Definitionen aller Artefakte in diesen Strukturen. Sie können mehrere Projekte erstellen.

Die KPI Composer-Projektoberfläche bietet Ihnen vier Registerkarten, die jeweils einer Phase in Ihrem Projekt entsprechen:

Analyse

In dieser Phase erstellen Sie eine hierarchische Struktur von Geschäftszielen, kritischen Erfolgsfaktoren und Messungen (oder KPIs). Das konzeptionelle Definieren von KPIs und deren Zuordnung zu Zielen und Erfolgsfaktoren ergibt eine detaillierte Funktionsspezifikation aller erforderlichen Performance Analytics-Konfigurationen. Diese Spezifikation wird von den Geschäftssponsoren überprüft und dient technischen Implementierern als klare Richtschnur.

Dashboarddesign

In dieser Phase erstellen Sie eine Designspezifikation für ein oder mehrere Performance Analytics-Dashboards. Verwenden Sie die Registerkarte Dashboard-Visualisierung in Präsentationen zu Beginn der Implementierung, um zeitnahes Feedback zu erhalten, sodass die Dashboard-Betrachter nach Abschluss Ihres Projekts die erwarteten Visualisierungen erhalten.

Datendefinition

In dieser Phase stellen Sie technische Spezifikationen für Performance Analytics-Indikatoren bereit, die den KPIs entsprechen, die Sie während der Analyse definiert haben. Sie können die KPIs mit entsprechenden Performance Analytics-Indikatoren verknüpfen, die bereits vorhanden sind oder die Sie später erstellen.

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

Überprüfen

Überprüfen Sie in dieser Phase die Designkomponenten in Ihrem Projekt, führen Sie eine Integritätsprüfung der Systemdefinition aus, und erstellen Sie eine Aufgabenliste für die Implementierung des Projekts in Performance Analytics.

KPI Composer-Projekt erstellen

Wenn Sie KPI Composer verwenden, erstellen Sie zunächst ein Projekt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Prozedur

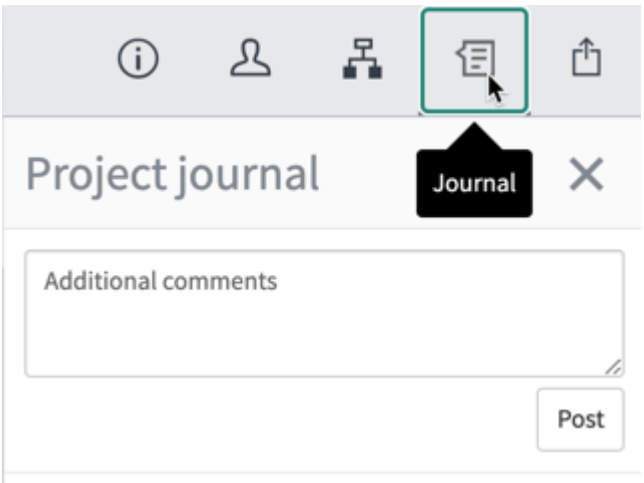
1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** > **Projekte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Dialogfeld „Neues Projekt erstellen“ einen aussagekräftigen Namen für das Projekt ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Ihr Projekt wird erstellt und ist auf der Seite **Projekte** sichtbar.

Nächste Maßnahme

Während Sie am Projekt arbeiten, behalten Sie gemeinsam im Projektjournal den Überblick.



Eigenschaften für ein Projekt definieren

In den Projekteigenschaften können Sie dem Projekt Wissensartikel, Eigentümer und Kontaktpersonen zuordnen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Projekteigenschaften ähneln der Registerkarte „Info“ der Artefakteigenschaften. Nur der Umfang unterscheidet sich.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und erstellen oder öffnen Sie ein Projekt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Analyse oben rechts auf dem Bildschirm auf das Informationssymbol ( ).
3. Geben Sie dem Projekt einen aussagekräftigen Namen.
4. Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des Projekts hinzu, damit andere Benutzer den Zweck verstehen können.
5. Geben Sie das Geschäftsziel an, das Sie mit diesem Projekt erreichen möchten.
6. Geben Sie beliebige der folgenden Details an:
   - Wissensartikel, die für das Projekt relevante Informationen enthalten. Sie können eine beliebige Anzahl an Wissensartikeln verknüpfen.
   - Verantwortliche Benutzer. Ein verantwortlicher Benutzer verfügt über vollständige Bearbeitungsberechtigungen, es wird jedoch auch erwartet, dass er für die Implementierung des Projekts verantwortlich ist. Diese Zuständigkeit unterscheidet einen verantwortlichen Benutzer von einem Benutzer, für den das Projekt mit Bearbeitungsrechten freigegeben wurde.
   - Kontaktpersonen

Personas zu einem Projekt hinzufügen

Jedes Projekt hat mehrere Personas mit verschiedenen Rollen in der Performance Analytics-Lösung, die Sie entwerfen. Eine Persona ist eine Rolle in Ihrem Unternehmen, z. B. Service Desk-Manager oder Serviceverantwortlicher.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Voraussetzungen

KPI Composer-Projekt erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und erstellen oder öffnen Sie ein Projekt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Analyse oben rechts auf dem Bildschirm auf das Persona-Symbol ( ).
3. Klicken Sie im Dialogfenster „Persona“ auf **Element hinzufügen**.
4. Geben Sie den Namen der neuen Persona ein, und klicken Sie auf eine Stelle außerhalb des Textfelds. Die Persona wird im Header des KPI-Struktur-Canvas angezeigt. Jede Persona erhält automatisch einen Bezeichner mit zwei Buchstaben, der auf den ersten beiden Wörtern (oder den ersten beiden Buchstaben bei nur einem Wort) des Namens basiert.
5. Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere Personas hinzuzufügen.

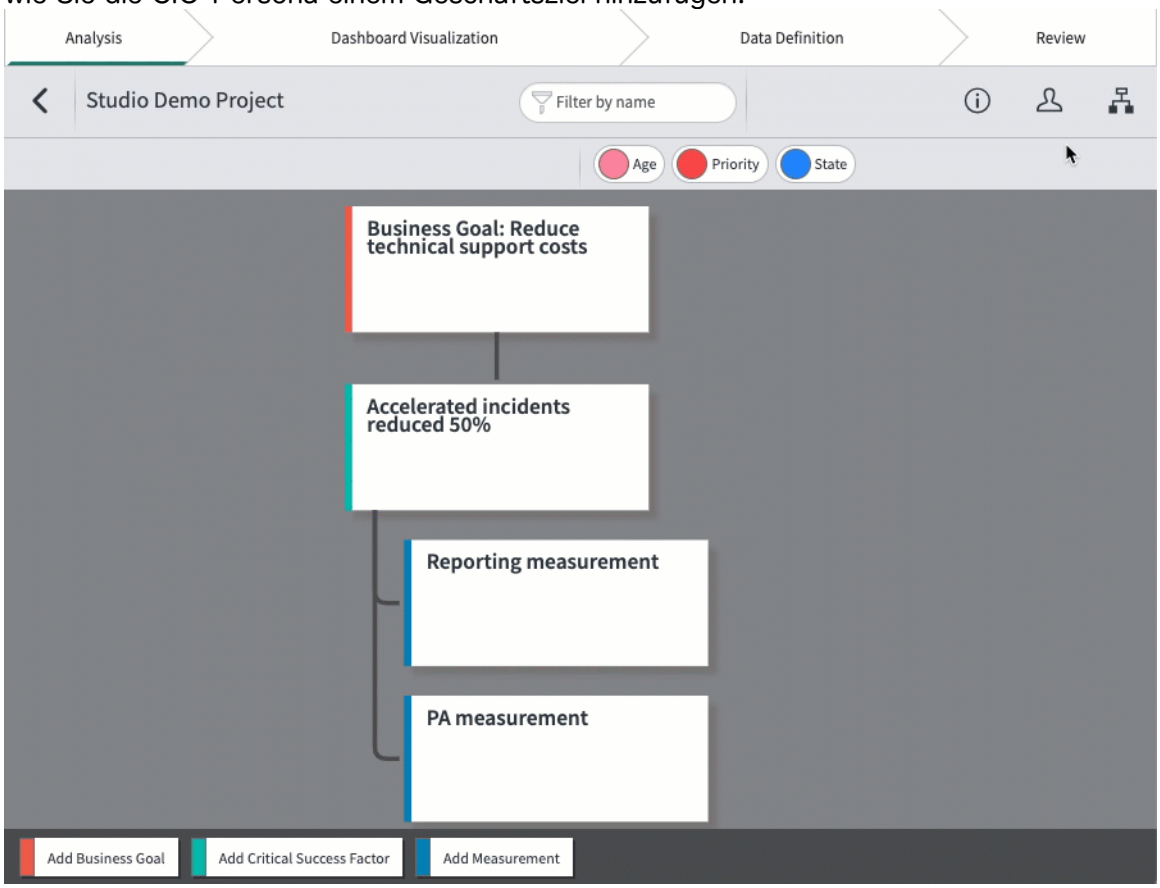
Example: Personas zu einem KPI Composer-Projekt hinzufügen

In der folgenden kurzen Animation sehen Sie, wie Sie die Personas Agent und CIO zu einem Projekt hinzufügen. Dann wird gezeigt,

Automatische Übersetzung

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

wie Sie die CIO-Persona einem Geschäftsziel hinzufügen.



Nächste Maßnahme

Ziehen Sie Personas auf vorhandene Artefakte auf der Canvas, um sie diesen Artefakten hinzuzufügen. Sie können jedem Artefakt eine unbegrenzte Anzahl von Personas hinzufügen. Wenn ein Artefakt mehr als drei Personas hat, werden die vollständigen Namen der Personas ausgeblendet. Um die vollständigen Namen anzuzeigen, zeigen Sie auf die Personas.

Wenn Sie beim Ablegen einer Persona auf ein Artefakt die Strg-Taste oder die Alt-Taste gedrückt halten, aktivieren Sie die folgenden erweiterten Funktionen:

Strg beim Ablegen gedrückt halten

Fügen Sie die Persona dem Artefakt hinzu, auf dem sie abgelegt wird, und allen untergeordneten Artefakten dieses Artefakts.

Alt beim Ablegen gedrückt halten

Entfernen Sie die Persona aus dem Artefakt, auf dem sie abgelegt wurde.

Strg und Alt beim Ablegen gedrückt halten

Entfernen Sie die Persona aus dem Artefakt, auf dem abgelegt wird, und aus allen untergeordneten Artefakten dieses Artefakts.

Daten nach Aufgliederungsdefinitionen gruppieren

Jedes Projekt kann über eine Reihe von Aufgliederungsdefinitionen verfügen, die Sie zum Gruppieren der Daten in KPIs verwenden können. Diese Aufgliederungsdefinitionen enthalten die Spezifikationen für Performance Analytics-Aufgliederungen, die Sie letztendlich erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

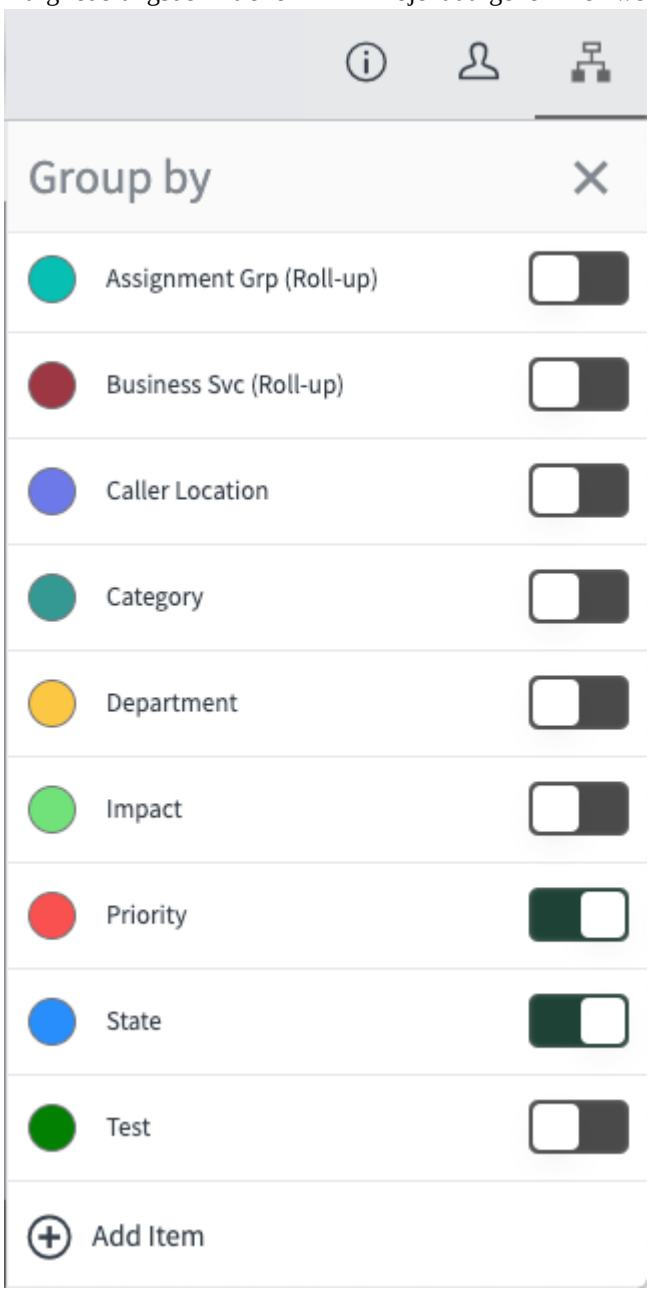
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Voraussetzungen

KPI Composer-Projekt erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und erstellen oder öffnen Sie ein Projekt.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Analyse“ oben rechts auf dem Bildschirm auf das Symbol „Gruppieren nach“ ( ).
3. Verwenden Sie im Dialogfeld „Gruppieren nach“ die Schieberegler, um auszuwählen, welche Aufgliederungsdefinitionen in Ihr Projekt aufgenommen werden sollen.



Die ausgewählten Aufgliederungsdefinitionen werden im Header des KPI-Struktur-Canvas angezeigt. Von hier aus können Sie sie auf ziehen.

Automatische Übersetzung

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

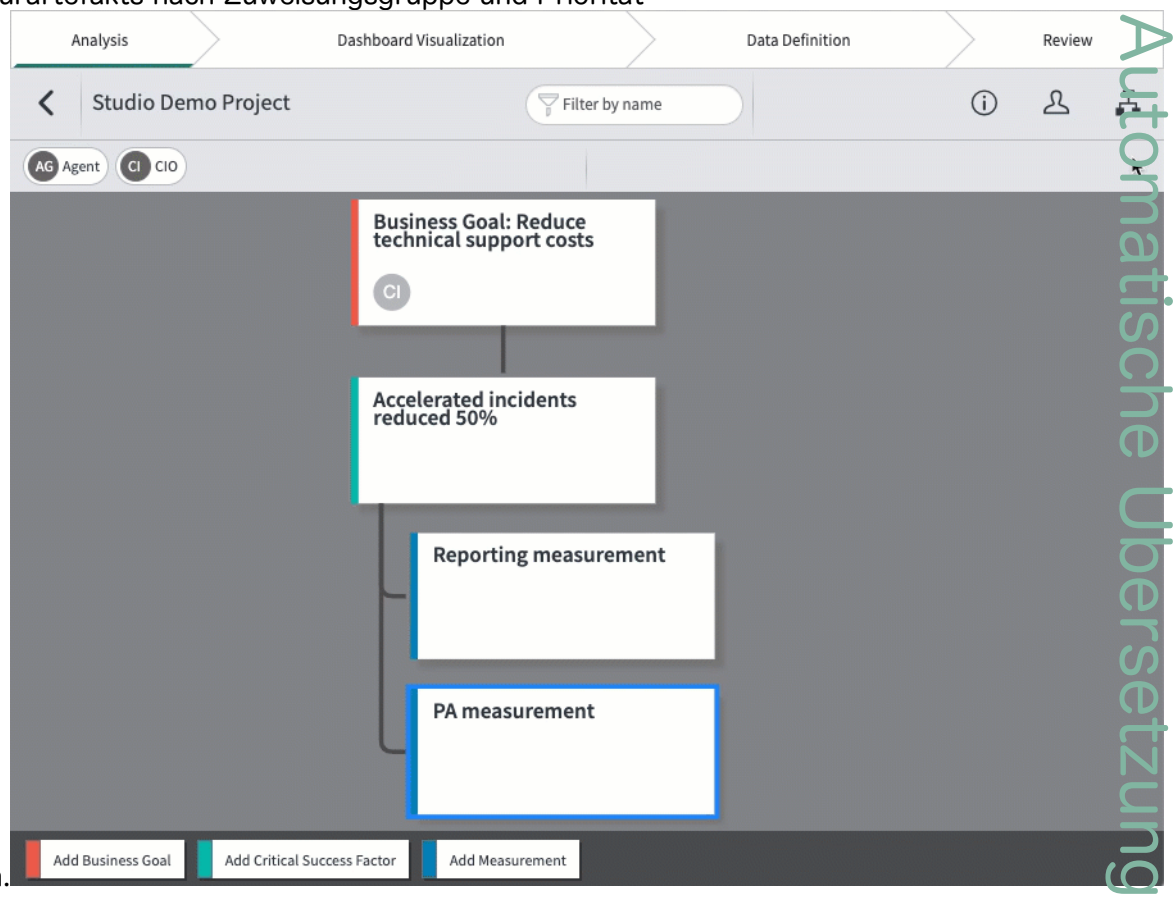
4. Um Ihrem Projekt eine neue Aufgliederungsdefinition hinzuzufügen, klicken Sie auf **Element hinzufügen**, und geben Sie den Begriff ein.



Das neue Element wird in der Liste „Gruppieren nach“ angezeigt, und es wird ein übereinstimmender Datensatz der Aufgliederungsdefinition erstellt.

Example: Aufgliederungsdefinitionen für ein KPI Composer-Projekt auswählen

In der folgenden kurzen Animation sehen Sie, wie Sie die Aufgliederungsdefinitionen „Zuweisungsgruppe“, „Auswirkung“ und „Priorität“ für ein Projekt auswählen. Anschließend erfahren Sie, wie Sie die Werte eines KPI-Strukturartefakts nach Zuweisungsgruppe und Priorität gruppieren.



Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Ziehen Sie Aufgliederungsdefinitionen („Gruppieren nach“-Elemente) auf vorhandene Artefakte auf der Canvas. Sie können die einem Artefakt zugeordneten Daten nach einer beliebigen Anzahl von Aufgliederungsdefinitionen gruppieren. Die farbigen Punkte auf einem Artefakt zeigen an, nach welchen Aufgliederungsdefinitionen das Artefakt gruppiert wird. Um die Namen dieser Aufgliederungsdefinitionen anzuzeigen, zeigen Sie auf einen der farbigen Punkte im Artefakt.

Wenn Sie beim Ablegen einer Aufgliederungsdefinition auf einem Artefakt die Strg-Taste oder die Alt-Taste gedrückt halten, aktivieren Sie die folgenden erweiterten Funktionen:

Strg beim Ablegen gedrückt halten

Fügen Sie die Aufgliederungsdefinition dem Artefakt hinzu, auf dem sie abgelegt wird, und allen untergeordneten Artefakten dieses Artefakts.

Alt beim Ablegen gedrückt halten

Entfernen Sie die Aufgliederungsdefinition aus dem Artefakt, in dem sie abgelegt wurde.

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

Strg und Alt beim Ablegen gedrückt halten

Entfernen Sie die Aufgliederungsdefinition aus dem Artefakt, auf dem verworfen wird, und aus allen untergeordneten Artefakten dieses Artefakts.

Aufgliederung definieren

Geben Sie die funktionale Beschreibung zum Erstellen einer tatsächlichen Performance Analytics-Aufgliederung in einer Aufgliederungsdefinition an. Sobald eine entsprechende Performance Analytics-Aufgliederung vorhanden ist, können Sie sie in der Aufgliederungsdefinition verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin (zur Verknüpfung mit Performance Analytics Aufgliederung), admin. Für den verantwortlichen Benutzer oder Benutzer mit Bearbeitungszugriff sind keine Rollen erforderlich, außer um Link zu Link zur Aufgliederung Performance Analytics zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgliederungsdefinitionen, die Sie KPI Composer-Projekten hinzufügen, sind keine tatsächlichen Performance Analytics-Aufgliederungen. Sie sind nur Platzhalter, die beschreiben, was die Performance Analytics-Aufgliederung sein soll. In KPI Composer-Aufgliederungsdefinitionen geben Sie eine oder beide der folgenden Informationen an:

- Die Details, die ein Performance Analytics-Experte benötigt, um die tatsächliche Aufgliederung zu erstellen.
- Einen Verweis auf eine vorhandene Performance Analytics-Aufgliederung, die Ihren Anforderungen entspricht.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte „Analyse“ auf das Symbol „Gruppieren nach“ ().
2. Klicken Sie auf den Namen der Aufgliederung, die Sie definieren möchten.
3. Geben Sie die folgenden Informationen an:

Feld	Beschreibung	Notizen
PA-Aufgliederung (Beschränkt auf sn_kpi_composer.admin und Administratorrollen)	Eine Performance Analytics-Aufgliederung, die in dieser Instanz vorhanden ist.	Wenn eine Aufgliederungsdefinition keinen Verweis auf eine Performance Analytics Aufgliederung enthält, sollten Sie diese Aufgliederung erstellen.
Faktentabelle	Tabelle, die die Aufgliederungsquelle für die Performance Analytics-Aufgliederung referenzieren muss.	Wichtige Informationen zum Erstellen einer Aufgliederung.
Bedingungen	Filterbedingungen, die auf die Faktentabelle entweder in der Aufgliederungsquelle oder in der Aufgliederung selbst angewendet werden sollen.	

Schreiben Sie Journaleinträge für ein Projekt

Verfolgen Sie Ihr KPI Composer -Projekt mit Journaleinträgen nach

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jeder, der Zugriff auf ein KPI Composer -Projekt hat, einschließlich Anzeigezugriff, kann einen Journaleintrag schreiben.

Voraussetzungen

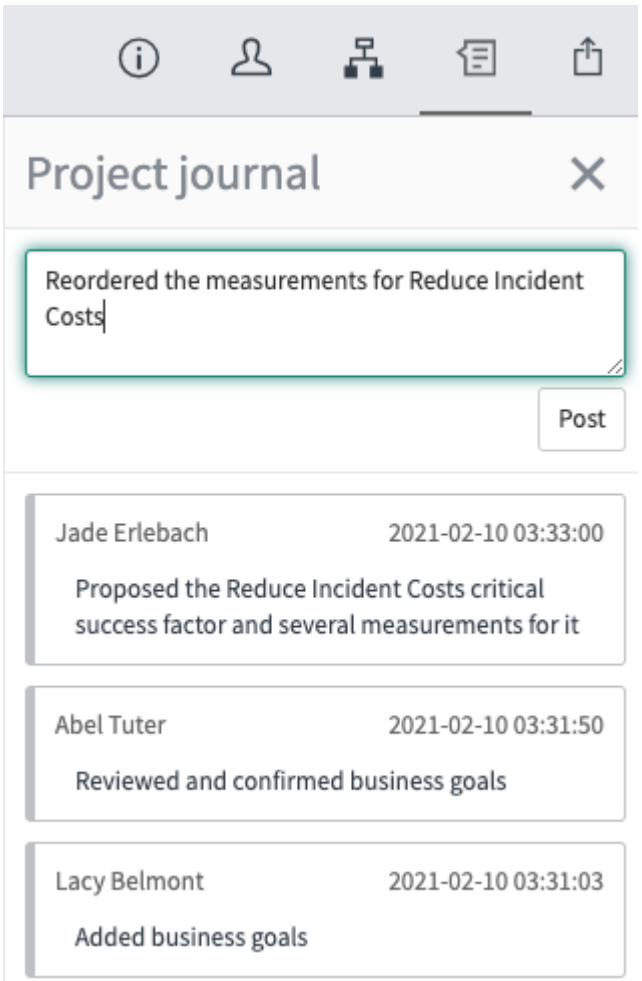
KPI Composer-Projekt erstellen

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Journalsymbol ( ).
2. Schreiben Sie einen Journaleintrag.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Alle veröffentlichten Journaleinträge werden in absteigender chronologischer Reihenfolge angezeigt.



Geben Sie ein KPI Composer-Projekt frei

Sie können ein KPI Composer -Projekt freigeben, das Sie besitzen oder für das Sie verantwortlich sind. Sie können dem Benutzer entweder Lese-/Schreibzugriff oder schreibgeschützten Zugriff gewähren.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Voraussetzungen

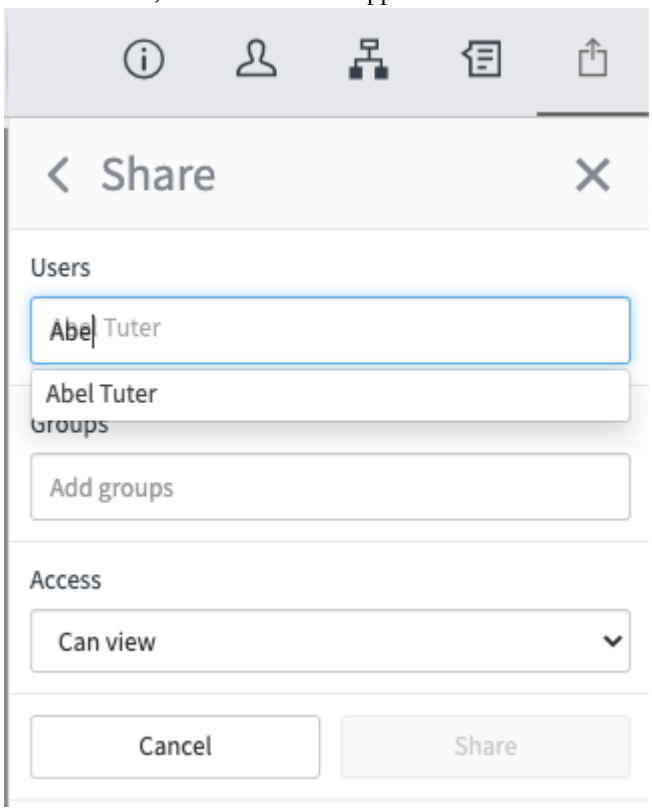
KPI Composer-Projekt erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Projekt mit Bearbeitungsrecht freigeben, hat dieser Benutzer technisch gesehen die gleichen Rechte wie ein verantwortlicher Benutzer. Der Unterschied hat mit dem Projektmanagement zu tun: Ein Benutzer, für den ein Projekt freigegeben wurde, kann das Projekt einfach bearbeiten, während ein verantwortlicher Benutzer für die erfolgreiche Implementierung des Projekts verantwortlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und erstellen oder öffnen Sie ein Projekt.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol „Freigabe“ ( ).
3. Klicken **Sie auf Gruppen und Benutzer hinzufügen**.
4. Geben Sie ein, um nach einer Gruppe oder einem Benutzer zu suchen.



5. Wählen Sie entweder **Kann anzeigen** oder **Kann bearbeiten** aus.
6. Wählen Sie **Freigeben** oder **Abbrechen**.

Exportieren Sie ein KPI Composer -Projekt

Um ein KPI Composer -Projekt zwischen Instanzen zu kopieren, exportieren Sie das Projekt zuerst als JSON-Datei.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.admin

Voraussetzungen

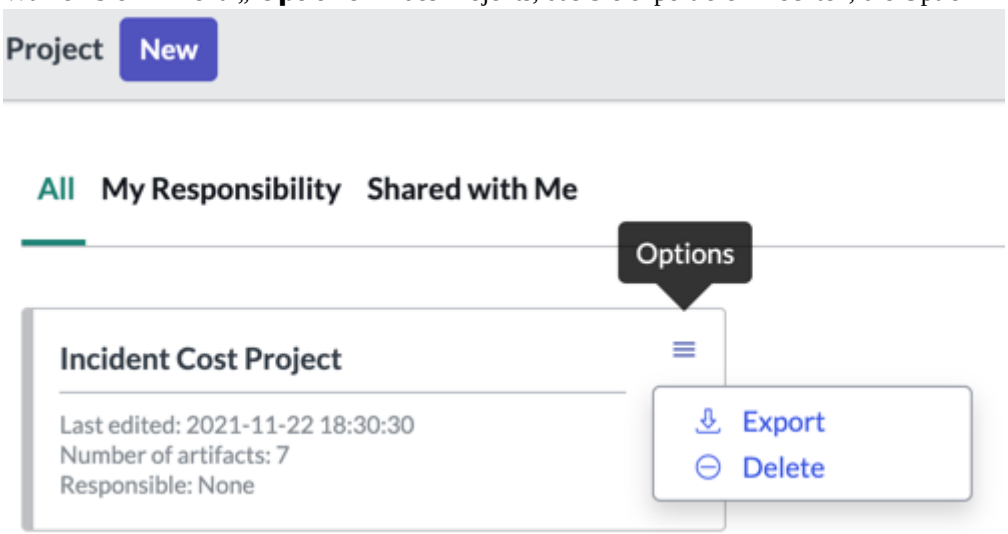
KPI Composer-Projekt erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Felder werden nicht mit einem Projekt exportiert:

- Verantwortliche Benutzer
- Kontakte
- Journaleinträge im Projekt
- Verweise auf Wissensartikel

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **KPI Composer**.
   Die Seite der Projektkarten wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Menü „ **Optionen** “ des Projekts, das Sie exportieren möchten, die Option **Exportieren**aus.



3. Lesen Sie den Hinweis dazu, welche Felder nicht exportiert werden.
4. Klicken Sie auf **Herunterladen**.

Ergebnisse
Das Projekt KPI Composer wird in einer JSON-Datei im Download-Ziel Ihres Computers gespeichert. Der Dateiname hat das Format ProjectExport.[Project_name].[Timestamp].json. Beispiel: Für ein Projekt mit dem Namen „Incident-Kostenprojekt“ lautet der Name der Exportdatei ProjectExport.Incident_Cost_Project.2021-11-22_19_13_20.json.

Importieren Sie ein KPI Composer -Projekt

Wenn Sie ein exportiertes KPI Composer -Projekt haben, können Sie es in Ihre Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.admin

Voraussetzungen

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

KPI Composer-Projekt erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** > **Projekt importieren**.
2. Wählen **Sie Datei wählen** aus, und navigieren Sie zum exportierten Projekt in Ihrem Dateisystem.
3. Wählen Sie **Importieren**.
   Wenn Sie bereits eine Kopie desselben Projekts haben, wird diese durch den Import überschrieben.

Ergebnisse

Sie können das Projekt jetzt in KPI Composeröffnen.

Analyse und die KPI-Struktur

Entwerfen Sie auf der Registerkarte „Analyse“ von KPI Composer Ihre KPI-Struktur. Geben Sie Ihre Geschäftsziele, die zugehörigen kritischen Erfolgsfaktoren und die mit diesen Faktoren verbundene Messung an. Stellen Sie die logische Beziehung zwischen diesen Faktoren und den Personas dar, die für sie verantwortlich sind.

Eine KPI-Struktur enthält die folgenden hierarchisch zugehörigen :

Geschäftsziele

Normalerweise legen Sie ein Geschäftsziel oben in Ihrer KPI-Struktur ab. Dieses Ziel stellt dar, was Sie mit den Dashboards aus diesem Projekt erreichen möchten. Ein Geschäftsziel kann so etwas wie „Kosteneffizienz“ oder „Qualitätssicherung“ sein.

Kritische Erfolgsfaktoren

Setzen Sie diese Faktoren unter Ihre Geschäftsziele, um zu ermitteln, was Ihr Unternehmen tun muss, um das Geschäftsziel zu erreichen. Kritische Erfolgsfaktoren können unter einem Geschäftsziel oder unter anderen kritischen Erfolgsfaktoren platziert werden.

Messungen

Entscheiden Sie, wie die Leistung eines kritischen Erfolgsfaktors gemessen werden soll. Messungen sind die indikatorähnlichsten Artefakte in der KPI-Struktur. Sie enthalten die funktionale Beschreibung, wie die Messung durchzuführen ist. Darüber hinaus können Sie speichern, wer für die Messung verantwortlich ist und wer kontaktiert werden soll, falls diese Messung in verschiedenen Projekten verwendet wird.

Die KPI-Struktur verfügt über einen Header und eine Fußzeile mit den folgenden Drag-and-Drop-Symbolen:

- Artefakte, links in der Fußzeile
- Aufgliederungsdefinitionen, rechts vom Header (Siehe Daten nach Aufgliederungsdefinitionen gruppieren)
- Personas, links im Header (siehe Personas zu einem Projekt hinzufügen)

Filtern

Die folgenden Filteroptionen sind auf der Registerkarte „Analyse“ verfügbar:

- Nach Persona filtern. Wählen Sie im Header ein Persona-Symbol aus, um die Artefakte hervorzuheben, die mit der Persona verknüpft sind. Sie können mehrere Personas auswählen. In diesem Fall wird jedes Artefakt, das mit mindestens einer der ausgewählten Personas verknüpft ist, hervorgehoben.
- Nach Aufgliederungsdefinition filtern. Wählen Sie im Header ein Symbol Aufgliederungsdefinition aus, um die mit der Aufgliederung verknüpften Artefakte

Automatische Übersetzung

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

hervorzuheben. Sie können mehrere Aufgliederungen auswählen. In diesem Fall wird jedes Artefakt hervorgehoben, das mit mindestens einer der ausgewählten Aufgliederungen verknüpft ist.

- Nach Text filtern. Geben Sie Text in das Filterfeld ein, und verlassen Sie das Feld. Alle Artefakte, die den Text enthalten, werden hervorgehoben.

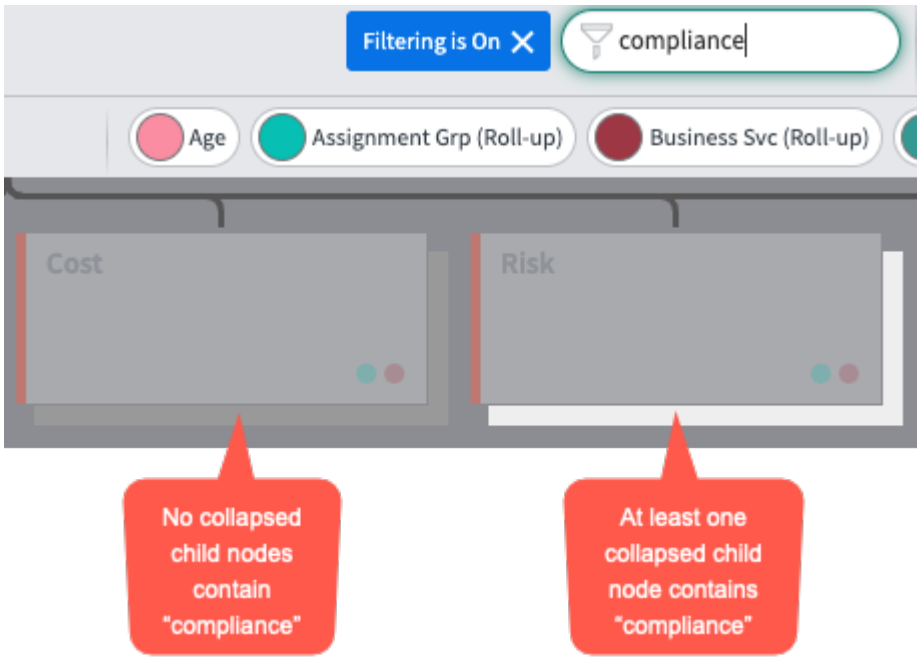
Alle Filterfunktionen können miteinander verwendet werden.

Erweitern und Reduzieren von Strukturknoten

Wenn Sie mit großen KPI-Strukturen arbeiten, können Sie die Teile der Struktur schließen, mit denen Sie derzeit nicht arbeiten. Um einen Teil einer Struktur zu reduzieren, klicken Sie auf das Minuszeichen – für ein Artefakt mit untergeordneten Artefakten. Reduzierte Knoten werden als Schatten unter dem Knoten der obersten Ebene angezeigt. Um eingeklappte Knoten zu erweitern, klicken Sie auf das Pluszeichen.



Wenn ein Filter oder eine Suche mit einem eingeklappten, ausgeblendeten Artefakt übereinstimmt, wird die Struktur nicht erweitert. Stattdessen wird der „Schatten“ weiß, obwohl das Element der obersten Ebene grau bleibt.



Fügen Sie einer KPI-Struktur Artefakte hinzu

Fügen Sie der KPI-Struktur Artefakte hinzu, indem Sie die Drag-and-Drop-Kacheln am unteren Rand der Projekt-Canvas verwenden.

Vorbereitungen

Denken Sie an Ihr Geschäftsziel und Ihre kritischen Erfolgsfaktoren, bevor Sie mit der Arbeit an einem Projekt beginnen.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

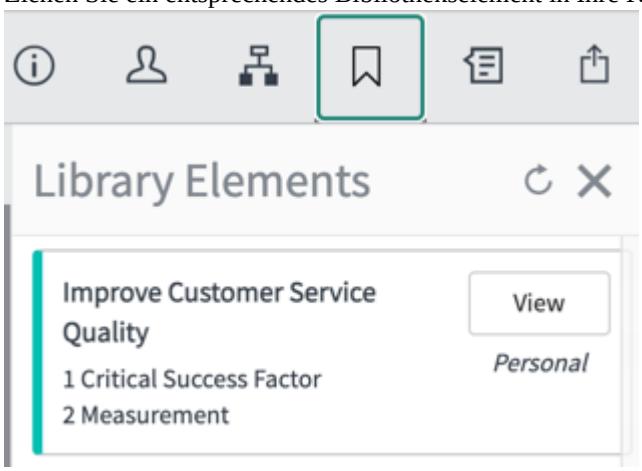
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **KPI Composer**, und öffnen oder erstellen Sie ein Projekt. Navigieren Sie dann zur Registerkarte „Analyse“.
2. Suchen Sie die Artefakte der KPI-Struktur am unteren Rand des Bildschirms.
3. Ziehen Sie ein Geschäftszielsymbol an den Anfang Ihres Projekts.
   Um Ihre Planung einfach zu halten, haben Sie normalerweise ein Geschäftsziel für jedes Projekt. Sie können aber auch Geschäftsziele als untergeordnete Elemente anderer Geschäftsziele haben.
4. Legen Sie die Eigenschaften des Geschäftsziels wie unter „Artefakteigenschaften“ beschrieben fest.
   Sie können diese Eigenschaften später bearbeiten, indem Sie in der Artefaktkachel auf das Bearbeitungssymbol ( ) klicken.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang für kritische Erfolgsfaktoren und Messungen.
   Legen Sie ein Artefakt auf einem anderen Artefakt ab, damit das neue Artefakt als untergeordnetes Element des vorhandenen Artefakts angezeigt wird. Kritische Erfolgsfaktoren können unter einem Geschäftsziel oder unter anderen kritischen Erfolgsfaktoren platziert werden. Eine Messung kann ein untergeordnetes Element eines beliebigen Artefakts sein.
6. Als Alternative zum Erstellen und Konfigurieren aller Artefakte können Sie ein vorhandenes Bibliothekselement hinzufügen.

   a. Klicken Sie auf das Lesezeichensymbol, um die Liste **„Bibliothekselemente“** zu öffnen.

   b. Ziehen Sie ein entsprechendes Bibliothekselement in Ihre KPI-Struktur.



Weitere Informationen finden Sie unter Elemente projektübergreifender Bibliotheken.

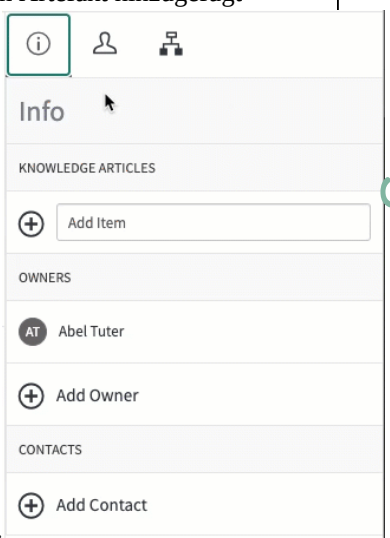
Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihre Meinung zu den Beziehungen in einer Struktur ändern, können Sie ein vorhandenes Artefakt auswählen und per Drag-and-drop in ein anderes Artefakt ziehen.
Sie können auch die Reihenfolge der Artefakte ändern. Ziehen Sie ein untergeordnetes Artefakt auf das übergeordnete Element, um es an die oberste Position unter seinen gleichgeordneten Elementen zu verschieben.

Artefakteigenschaften

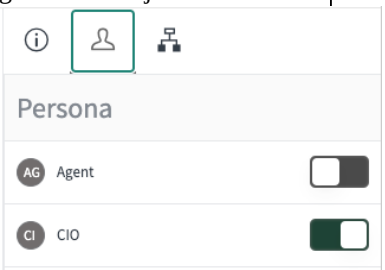
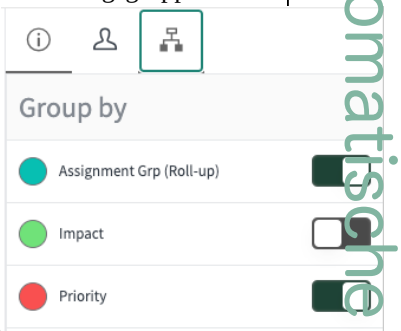
Jedes Artefakt in einer KPI-Struktur kann auf Knowledge Base-Artikel, Personas oder Aufgliederungsdefinitionen verweisen.

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

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiel
Name	Ein eindeutiger, aussagekräftiger Name	Kostengünstige Geschäftslösung mit hoher Qualität (für ein Geschäftszielartefakt) Incident-Lösungskosten insgesamt (für ein Messartefakt)
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Artefakts, damit andere seinen Zweck verstehen und Redundanz vermeiden können	Monetäre Gesamtkosten von der Auslösung eines Incident bis zur Lösung, einschließlich geschätzter Gehalts- und Opportunitätskosten
Ziel	Die zukünftige Leistungsverbesserung, die Sie von Performance Analyticserwarten . Wenn Sie noch keine quantitative Zielpunktzahl für einen Indikator haben, beschreiben Sie das Ziel qualitativ.	Jeden Monat eine Reduzierung um 10 %, bis ein Endwert von 40 erreicht ist.
Fügen Sie dieses Element dem Bibliothekslink hinzu	Fügt dieses Artefakt und alle untergeordneten Artefakte in der KPI-Struktur einem wiederverwendbaren Bibliothekselement mit mehreren Projekten hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Elemente projektübergreifender Bibliotheken.
Info	Geben Sie beliebige der folgenden Details an: • Wissensartikel, die weitere Erklärungen zum Artefakt enthalten. Sie können eine beliebige Anzahl an Wissensartikeln verknüpfen. • Artefaktbesitzer • Kontaktpersonen	Diese kurze Animation zeigt, wie ein Wissensartikel zu einem Artefakt hinzugefügt wird. 
Persona	Die derzeit mit dem Projekt verknüpften Personas. In den Artefakteigenschaften können Sie dem Artefakt nur Personas	In diesem Bild sind die Personas „Agent“ und „CIO“ mit dem Projekt verknüpft. Die CIO-Persona ist mit

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiel
	hinzufügen und entfernen. Informationen zum Hinzufügen von Personas zum Projekt finden Sie unter Personas zu einem Projekt hinzufügen.	dem Artefakt verknüpft, die Agent-Persona jedoch  nicht.
Gruppieren nach 	Gruppieren Sie die einem Artefakt zugeordneten Daten nach einer oder mehreren der für das Projekt ausgewählten Aufgliederungsdefinitionen. Informationen zum Hinzufügen von Aufgliederungsdefinitionen zum Projekt finden Sie unter Daten nach Aufgliederungsdefinitionen gruppieren.	In dieser Abbildung sind die Aufgliederungsdefinitionen für Zuweisungsgruppe, Auswirkung und Priorität für das Artefakt verfügbar. Die Daten im Artefakt werden nur nach Zuweisungsgruppe  gruppiert.

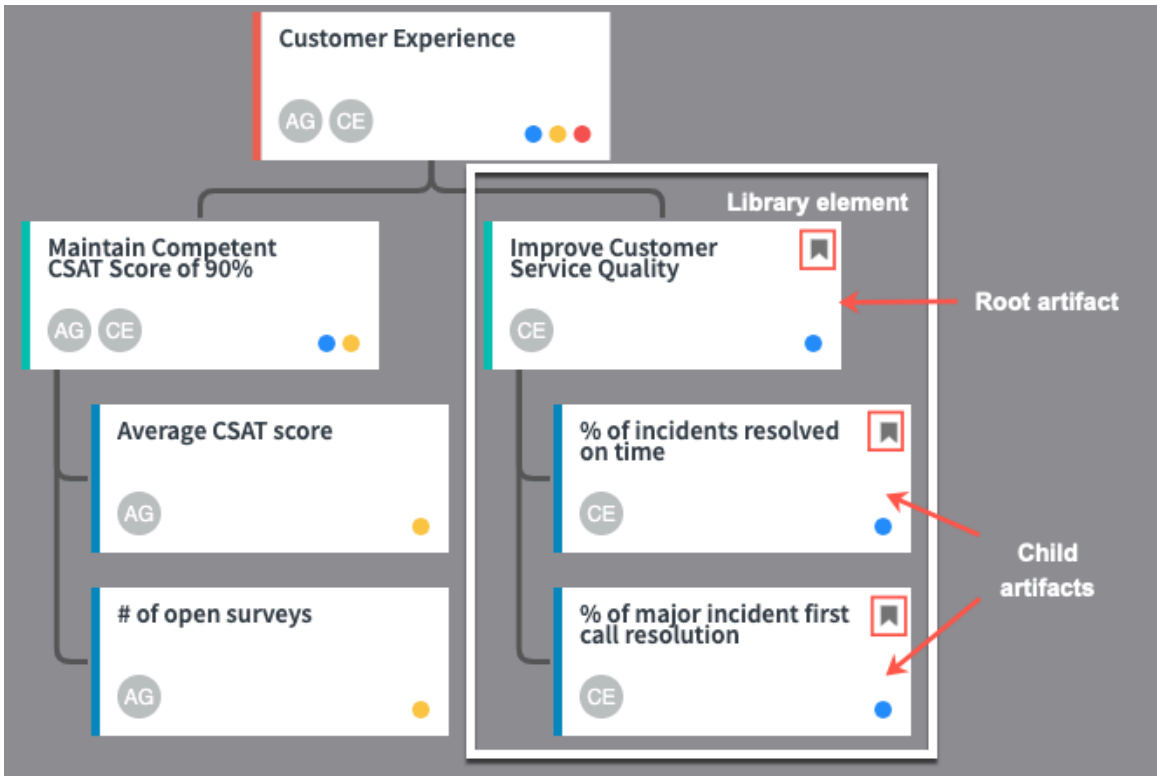
Elemente projektübergreifender Bibliotheken

Bibliothekselemente sind einzelne Artefakte oder Strukturen von Artefakten, die Sie in mehreren Projekten wiederverwenden können.

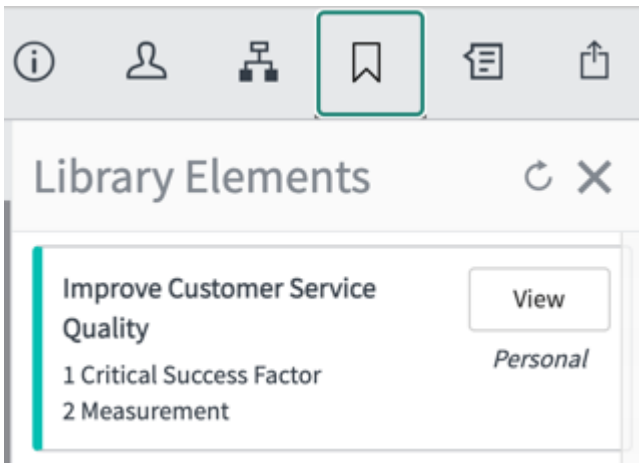
Jedes Bibliothekselement verfügt über ein einzelnes Stammartefakt. Alle untergeordneten Artefakte dieses Artefakts sind im Bibliothekselement enthalten. Die folgende Abbildung zeigt ein Bibliothekselement basierend auf dem kritischen Erfolgsfaktor Kundenservicequalität verbessern. Die beiden untergeordneten Messartefakte werden automatisch in das Bibliothekselement aufgenommen.

Automatische Übersetzung

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



Sie können ein Bibliothekselement aus dem Menü „ **Bibliothekselemente** “ auf der Registerkarte „Analyse“ eines beliebigen Projekts in eine KPI-Struktur ziehen.



Erstellen Sie ein Bibliothekselement

Konvertieren Sie ein Artefakt und seine untergeordneten Elemente in einer KPI-Struktur in ein KPI Composer projektübergreifendes Bibliothekselement.

Vorbereitungen

Sie benötigen ein vorhandenes Projekt mit einer KPI-Struktur mit mindestens einem Artefakt.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

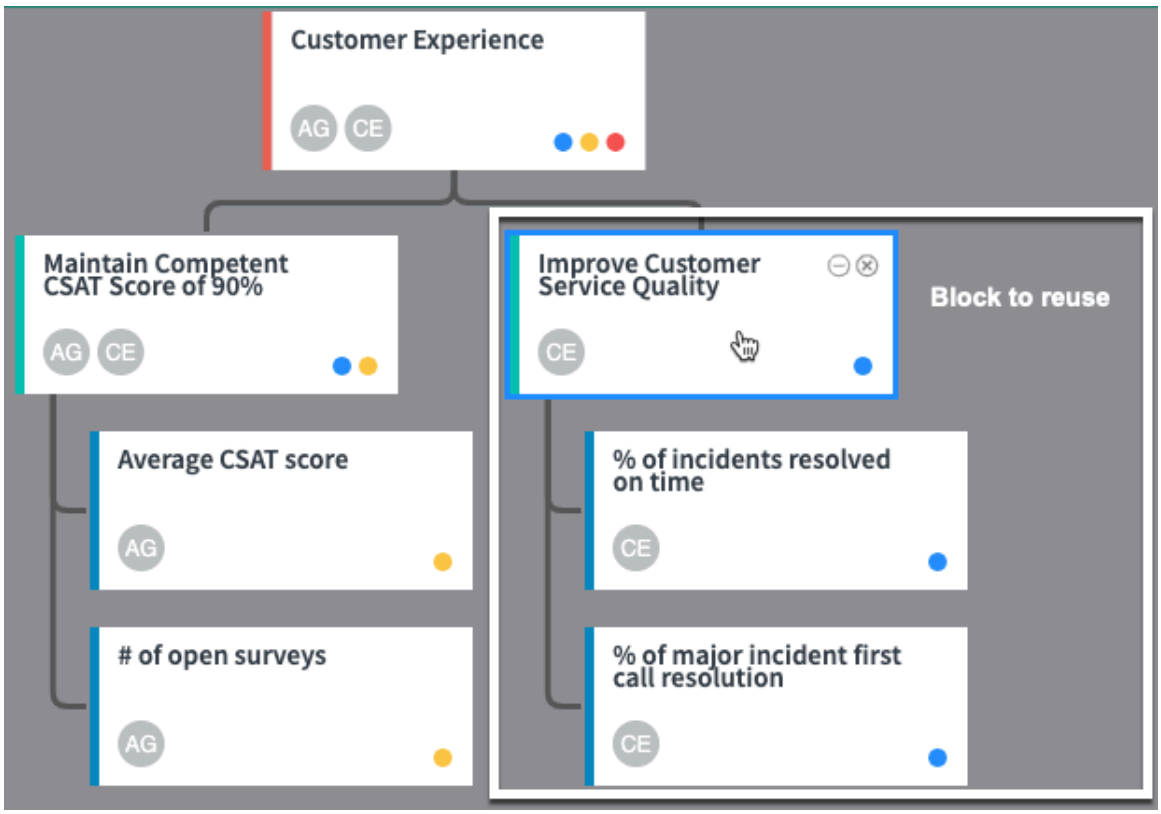
Sie können Bibliothekselemente verschachteln. Mit anderen Worten, Sie können ein Bibliothekselement aus einem Artefakt erstellen, das ein anderes Bibliothekselement in seinen untergeordneten Elementen enthält. Die Elemente des ursprünglichen Bibliothekselements sind in der neuen, übergeordneten enthalten. Das ursprüngliche Bibliothekselement ist noch vorhanden und kann einzeln in eine KPI-Struktur aufgenommen werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Registerkarte Analyse eines KPI Composer -Projekts.
2. Wählen Sie ein Artefakt in der Struktur aus.
   Wählen Sie ein Artefakt aus, das Sie in anderen Projekten wiederverwenden möchten. Wenn Sie eine Gruppe von Artefakten wiederverwenden möchten, wählen Sie das Stammartefakt aus. Alle untergeordneten Artefakte des Stammartefakts werden in das Bibliothekselement aufgenommen.

Example

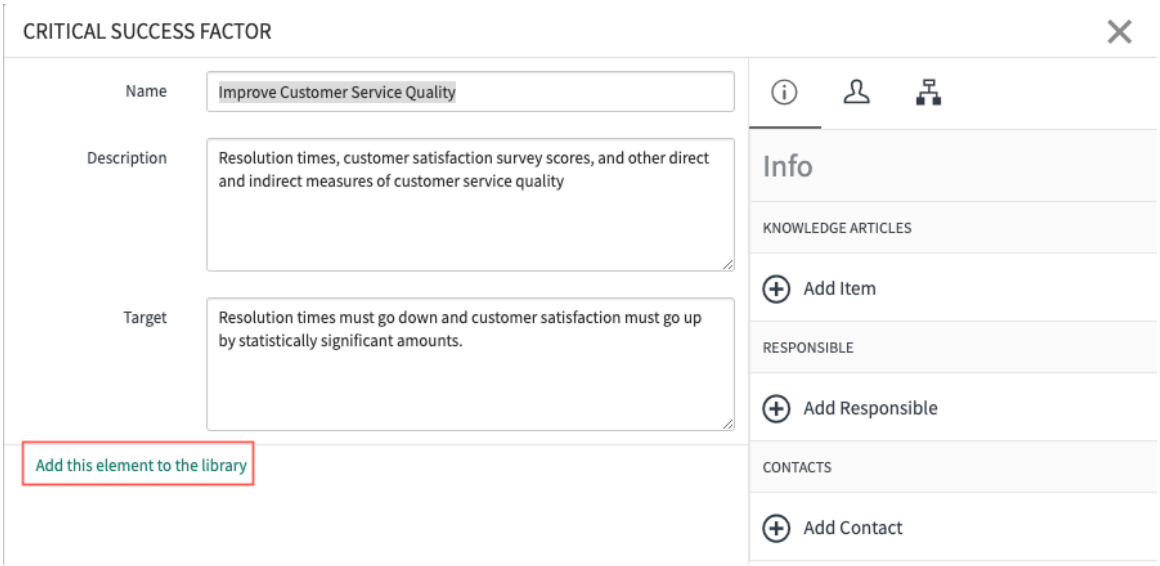
In diesem Beispiel möchten Sie den kritischen Erfolgsfaktor „Verbesserung der Kundenservicequalität“ wiederverwenden. Sie möchten ihn mit seinen beiden untergeordneten Messungen „% der rechtzeitig gelösten Incidents“ und „% der Lösung schwerwiegender Incidents beim ersten Anruf“ verwenden.



3. Wählen Sie im Eigenschaftenfenster des Artefakts **Dieses Element zur Bibliothek hinzufügen aus**.

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

Example
In diesem Beispiel haben Sie die Eigenschaften des Artefakts „Kundenservicequalität verbessern“ geöffnet und sind gerade dabei, auf **Dieses Element der Bibliothek hinzufügen**zu klicken.



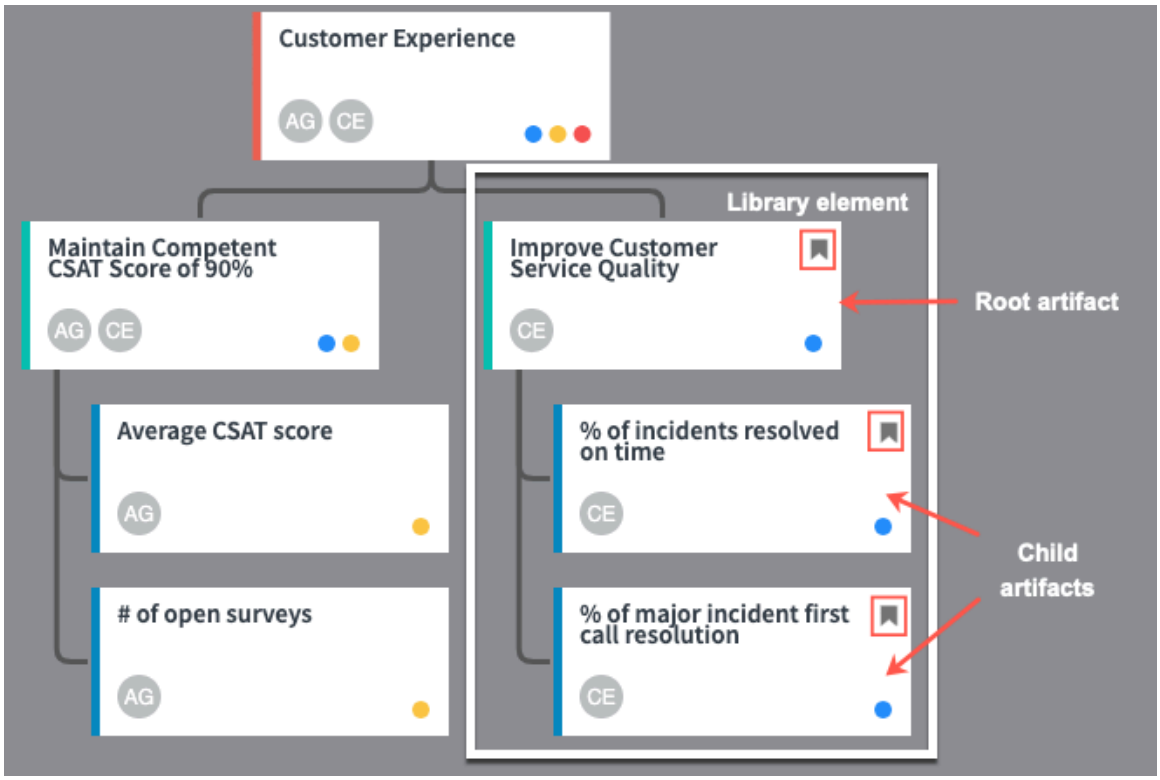
Ergebnisse

Das ausgewählte Artefakt und seine untergeordneten Elemente werden in ein Bibliothekselement konvertiert. Ein Lesezeichensymbol wird jeder ihrer Kacheln hinzugefügt, um sie als zu einem Bibliothekselement gehörend zu kennzeichnen. Sie können sie im ursprünglichen Projekt nicht mehr bearbeiten.

Example: Bibliothekselement „Verbesserung der Kundenservicequalität“.

Dieses Beispiel zeigt das Bibliothekselement, das aus den Verfahrensschritten resultiert. Das Stammartefakt ist „Verbesserung der Qualität des Kundenservice“. Das Bibliothekselement besteht aus ihm und den beiden Messungen „% der rechtzeitig gelösten Incidents“ und „% der Lösung schwerwiegender Incidents beim ersten Anruf“.

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



Nächste Maßnahme

Ein Bibliothekselement beginnt als Persönlich im Umfang. Nur der Benutzer, der sie erstellt hat, kann sie einer KPI-Struktur hinzufügen. Wenn Sie die Rolle admin oder sn_kpi_composer_admin haben, können Sie den Bereich eines Bibliothekselements in Global ändern. Alle Benutzer können ihren KPI-Strukturen Elemente der globalen Bibliothek hinzufügen.

Sie können ein Bibliothekselement nicht innerhalb eines Projekts bearbeiten.

Verwenden Sie ein Bibliothekselement

Fügen Sie einer KPI-Struktur in einem beliebigen KPI Composer -Projekt ein Bibliothekselement hinzu.

Vorbereitungen

Sie müssen mindestens ein Bibliothekselement haben, das Sie verwenden können.

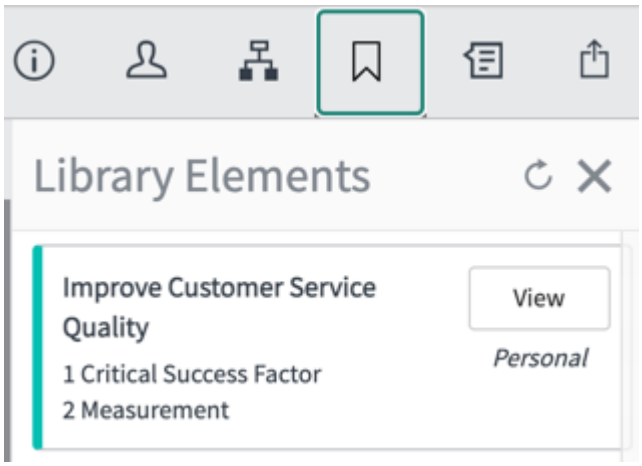
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Modul**.
2. Klicken Sie auf das Lesezeichensymbol, um die Liste **„Bibliothekselemente“** zu öffnen.
3. Ziehen Sie ein entsprechendes Bibliothekselement in Ihre KPI-Struktur.
   Die Kachel für ein Bibliothekselement listet die Anzahl und den Typ der im Element enthaltenen Artefakte auf. Die folgende Abbildung zeigt die Kachel für ein Bibliothekselement mit einem kritischen Erfolgsfaktor und zwei Messungen.

Automatische Übersetzung

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



4. Um ein Bibliothekselement aus einer KPI-Struktur zu entfernen, löschen Sie das Stammartefakt. Sie haben keine Löschoption für andere Artefakte im Bibliothekselement.

Nächste Maßnahme

Sie können einer KPI-Struktur beliebig viele Bibliothekselemente hinzufügen. Sie können dasselbe Bibliothekselement beliebig oft hinzufügen.

Bearbeiten oder löschen Sie ein Bibliothekselement

Sie können einem Bibliothekselement Artefakte hinzufügen oder ein Bibliothekselement zurück in projektbasierte Artefakte konvertieren. Sie können auch die Datendefinitionen von Artefakten in einem Bibliothekselement bearbeiten.

Vorbereitungen

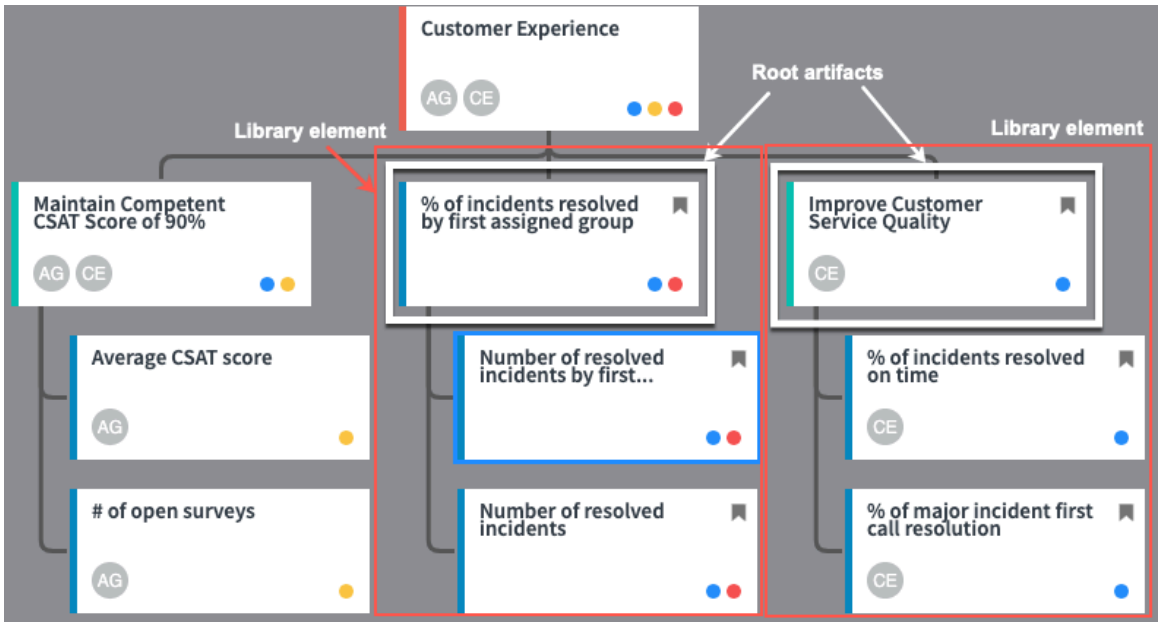
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.admin oder admin für vollständige Bearbeitungsfunktionen

Prozedur

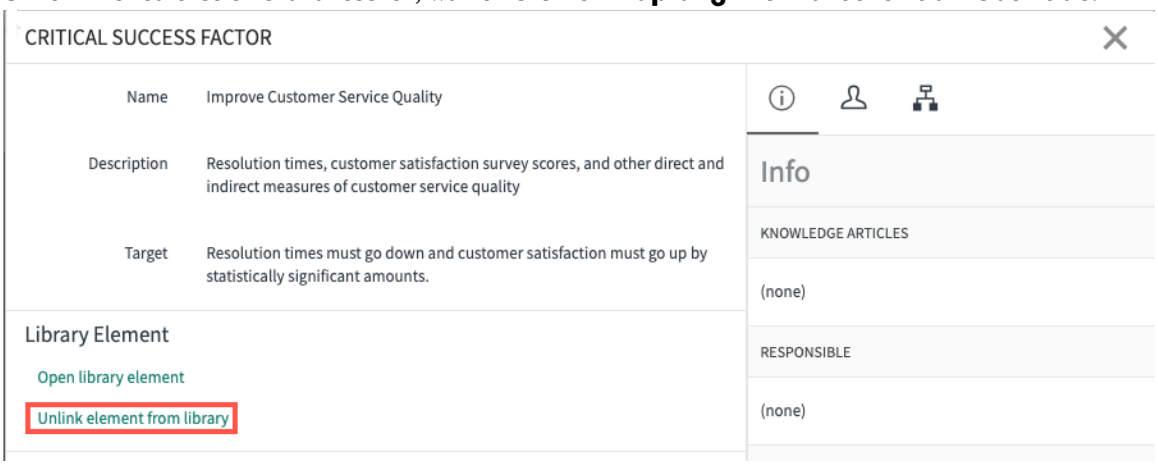
1. Öffnen Sie die Registerkarte Analyse eines KPI Composer -Projekts.
2. Wählen Sie das Stammartefakt eines der Bibliothekselemente in der KPI-Struktur aus, um die zugehörigen Eigenschaften zu öffnen.

   Lesezeichensymbole ( ) identifizieren die Artefakte, die sich in einem Bibliothekselement befinden. Die Stammartefakte oder übergeordneten Artefakte sind die Artefakte der obersten Ebene in jedem Bibliothekselement.

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



3. Um ein Bibliothekselement zu löschen, wählen **Sie Verknüpfung mit Bibliothek aufheben aus**.



Die Artefakte sind nicht mehr Mitglieder dieses Bibliothekselements. Jede KPI-Struktur, die dieses Bibliothekselement enthielt, enthält jedoch weiterhin diese Artefakte, nur dass sie jetzt ein separater Satz normaler Artefakte in jeder Struktur sind.

4. Um ein Bibliothekselement zu bearbeiten, wählen Sie **Bibliothekselement öffnen**.

Hinweis:

- Sie können ein Bibliothekselement aus jedem Artefakt in diesem Element öffnen, nicht nur aus dem Stammartefakt.
- Wenn Sie die Rolle sn_kpi_composer.admin oder admin haben, können Sie stattdessen zu navigieren **KPI Composer** > **Bibliothek** und öffnen Sie ein Bibliothekselement aus einem Satz von Bibliothekselementkacheln.

5. Befolgen Sie die Anweisungen in Fügen Sie einer KPI-Struktur Artefakte hinzu, um dem Bibliothekselement ein Artefakt hinzuzufügen.

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

Hinweis:

- Sie müssen in den Eigenschaften des neuen Artefakts nicht auf **Dieses Element zur Bibliothek hinzufügen** klicken. Wenn Sie auf diesen Link klicken, fügen Sie das neue Artefakt einem neuen Bibliothekselement hinzu, das in diesem Bibliothekselement verschachtelt ist.
- Anstatt ein neues Artefakt hinzuzufügen, können Sie ein weiteres Bibliothekselement hinzufügen, das dann in diesem Bibliothekselement verschachtelt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie ein Bibliothekselement.

6. Um den Artefakten in einem Bibliothekselement Indikator- und Berichtsdefinitionen hinzuzufügen, öffnen Sie die Registerkarte Datendefinition, und befolgen Sie die Anweisungen in Definieren von Indikatoren und Berichten.
7. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) aus, um die Eigenschaften des Bibliothekselements anzuzeigen oder zu bearbeiten, z. B. ob das Bibliothekselement im Bereich global oder persönlich ist.
   Sie benötigen die Rolle sn_kpi_composer.admin oder admin, um Eigenschaften zu bearbeiten. Andernfalls sind sie schreibgeschützt.

Eigenschaften des Bibliothekselements

Jedes Bibliothekselement KPI Composer weist die folgenden Eigenschaften auf. Sie benötigen die Rolle sn_kpi_composer.admin oder admin, um sie zu bearbeiten.

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiel
Name	Ein eindeutiger, aussagekräftiger Name	Standardmäßig ist der Name mit dem Namen des Stammartefakts identisch, z. B. Kundenservicequalität verbessern.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Artefakts, damit andere seinen Zweck verstehen und Redundanz vermeiden können	Monetäre Gesamtkosten von der Auslösung eines Incident bis zur Lösung, einschließlich geschätzter Gehalts- und Opportunitätskosten
Ziel	Die zukünftige Leistungsverbesserung, die Sie von Performance Analyticserwarten . Wenn Sie noch keine quantitative Zielpunktzahl für einen Indikator haben, beschreiben Sie das Ziel qualitativ.	Jeden Monat eine Reduzierung um 10 %, bis ein Endwert von 40 erreicht ist.
Global Ja | Nein	Wenn Ja, können alle Benutzer dieses Bibliothekselement ihren KPI-Strukturen hinzufügen. Wenn Nein, ist dieses Bibliothekselement persönlich und kann nur von dem Benutzer verwendet werden, der es erstellt hat. Standard: Nein	N/V
Wissensartikel	Artikel in der Knowledge Base, die weitere Erklärungen zum	KB0000006 Umgang mit Spionagesoftware und Viren

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

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiel
	Bibliothekselement enthalten. Geben Sie beliebige der folgenden Details an: • Wissensartikel, die weitere Erklärungen zum Artefakt enthalten. Sie können eine beliebige Anzahl an Wissensartikeln verknüpfen. • Artefaktbesitzer • Kontaktpersonen	
Verantwortlich	Ein verantwortlicher Benutzer verfügt über vollständige Bearbeitungsberechtigungen, es wird jedoch erwartet, dass er auch für die Wartung des Bibliothekselements verantwortlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf KPI Composer.	Abel Tuter
Kontakte	Eine Person, die nicht für das Bibliothekselement verantwortlich ist, aber eine interessierte Partei oder ein relevanter Fachexperte ist, der zu konsultieren ist.	Abraham Lincoln

Dashboards entwerfen

Auf der Registerkarte „Dashboard-Visualisierung“ können Sie Modelle mehrerer Dashboards mit Visualisierungen erstellen, die Artefakten auf der Registerkarte „Analyse“ entsprechen. Sie können Widgets in diesem Modell mit Performance Analytics-Widgets verknüpfen.

Die endgültigen Ausgaben Ihres Projekts sind Performance Analytics-Dashboards, die möglicherweise über separate Dashboards oder separate Registerkarten verfügen, die Ihren kritischen Erfolgsfaktoren und Widgets entsprechen, die die Messungen anzeigen. In Performance Analytics können Sie diese Dashboards erst erstellen, wenn alle zugrunde liegenden Indikatoren und Aufgliederungen erstellt wurden. Das Entwerfen der Widgets für diese Indikatoren ist ebenfalls recht technisch und erfordert mindestens die Rolle pa_power_user. Wenn Sie die endgültigen Dashboards freigeben, senden die Betrachter, die die Dashboards benötigen, sehr oft Feedback, weil Ihre Entwürfe nicht ihren Anforderungen oder Erwartungen entsprechen.

Auf der Registerkarte KPI Composer Dashboard-Visualisierung können Sie mit dem Dashboard-Design viel früher im Workflow beginnen. Sie können bereits mit der Arbeit an der Visualisierung beginnen, wenn Sie nur über eine Konzeptstruktur für Ihre Erfolgsfaktoren und Messungen auf der Registerkarte „Analyse“ verfügen. Darüber hinaus können Sie andere Stakeholder früher in den Prozess einbinden. Verwenden Sie KPI Composer in Präsentationen zu Beginn Ihrer Implementierung, um zeitnahes Feedback zu erhalten. So erhalten die Betrachter des Dashboards die erwarteten Darstellungen, wenn Ihr Projekt abgeschlossen ist.

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

Dashboard hinzufügen

Als ersten Schritt beim Entwerfen Ihrer Dashboards fügen Sie der Registerkarte KPI Composer Dashboard-Visualisierung ein leeres Dashboard hinzu.

Vorbereitungen

Sie haben ein vorhandenes KPI Composer-Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte „Analyse“.

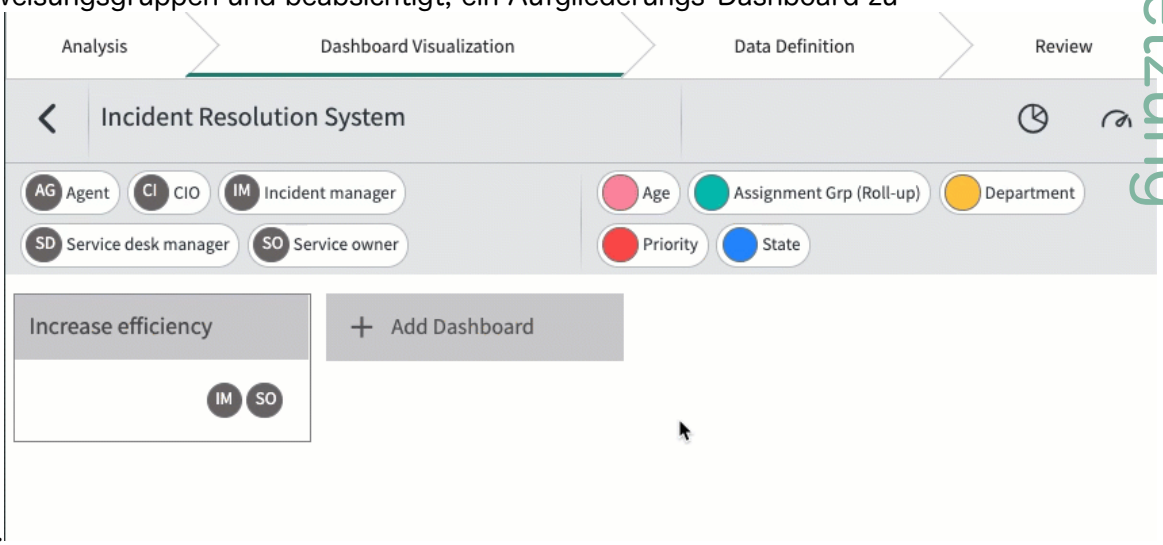
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und öffnen Sie das Projekt.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Dashboard-Visualisierung.
3. Klicken Sie auf **+ Dashboard hinzufügen**.
4. Geben Sie dem Dashboard einen aussagekräftigen Namen, der wahrscheinlich einem Geschäftsziel oder einem kritischen Erfolgsfaktor auf höherer Ebene in der KPI-Struktur entspricht.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie im Dashboard-Artefakt auf das Symbol „Element bearbeiten“ ( ), um die Dashboard-Eigenschaften zu bearbeiten.
6. Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle Geschäftsziele oder kritischen Erfolgsfaktoren, für die Sie Dashboards erstellen möchten.

Example: Kunden-Experience-Dashboard zur Registerkarte „Design“ hinzufügen

In der folgenden kurzen Animation sehen Sie, wie der Benutzer ein Dashboard gemäß einem kritischen Erfolgsfaktor mit der Bezeichnung „Kunden-Experience“ erstellt. Der Benutzer fügt die Personas Agent und CIO hinzu, die das Dashboard wahrscheinlich anzeigen werden. Der Benutzer gruppiert alle Widgets im Dashboard nach Zuweisungsgruppen und beabsichtigt, ein Aufgliederungs-Dashboard zu erstellen.

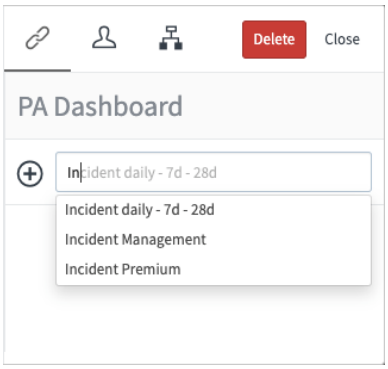
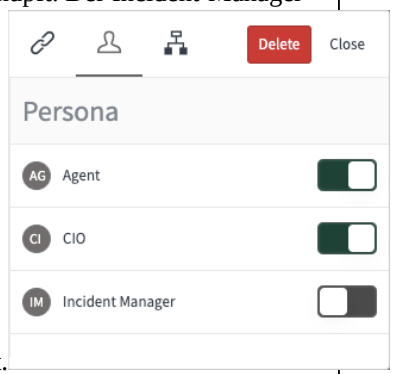


KPI Composer-Dashboarddetails

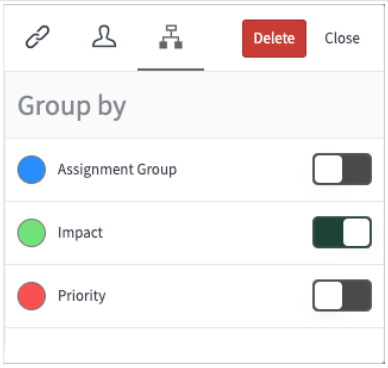
Jedes KPI Composer-Dashboard-Modell kann auf Projekt-Personas oder „Gruppieren nach“-Kategorien oder auf ein vorhandenes Performance Analytics-Dashboard verweisen.

Automatische Übersetzung

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

Detail	Beschreibung	Beispiel
PA-Dashboard	Link zu einem vorhandenen Performance Analytics-Dashboard. Dies kann ein älteres Dashboard sein, das Ihrem Anwendungsfall entspricht, oder ein neues Dashboard, das Sie basierend auf diesem KPI Composer-Design erstellen. Indem Sie Dashboards beim Erstellen verknüpfen, können Sie den Status Ihres Projekts nachverfolgen.	In diesem Bild sehen Sie, dass die vorhandenen Performance Analytics-Dashboards nach dem Wort „Incident“ gefiltert werden. 
Persona	Personas, die voraussichtlich das endgültige Dashboard anzeigen. Wählen Sie aus den derzeit mit dem Projekt verknüpften Personas aus. Informationen zum Hinzufügen von Personas zum Projekt finden Sie unter Personas zu einem Projekt hinzufügen. Nachdem Sie Personas mit einem Dashboard-Modell verknüpft haben, sind nur die Artefakte auf der Registerkarte Analysen verfügbar, die diesen Personas zugeordnet sind.	In diesem Bild sind die Personas „Agent“, „CIO“ und „Incident-Manager“ mit dem Projekt verknüpft. Die Personas „Agent“ und „CIO“ sind mit dem Dashboard verknüpft. Der Incident-Manager nicht. 
Gruppieren nach	Gruppieren Sie alle Widgets, die Sie in einem Dashboard platzieren, nach einer oder mehreren Aufgliederungsdefinitionen. (Das resultierende Design ist für ein Performance Analytics-Aufgliederungs-Dashboard.) Treffen Sie eine Auswahl aus den Aufgliederungsdefinitionen, die derzeit für das Projekt ausgewählt sind. Informationen zum Hinzufügen von Aufgliederungsdefinitionen	In diesem Bild sind die Aufgliederungsdefinitionen „Zuweisungsgruppe“, „Auswirkung“ und „Priorität“ für Dashboards in dem Projekt verfügbar. Die Daten im Dashboard sind nur nach „Auswirkung“ gruppiert.

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

Detail	Beschreibung	Beispiel
	zum Projekt finden Sie unter Daten nach Aufgliederungsdefinitionen gruppieren.	

Zugehörige Informationen

Aufgliederungen in Dashboards verwenden

Registerkarten und Zeilen zu einem Dashboard hinzufügen

Ein Dashboard-Modell in KPI Composer erfordert, dass Sie die Registerkarten und Zeilen festlegen, bevor Sie visuelle Komponenten hinzufügen.

Vorbereitungen

Sie haben ein vorhandenes KPI Composer-Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte „Analyse“. Sie haben auch mindestens ein Dashboard auf der Registerkarte Dashboard-Visualisierung.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

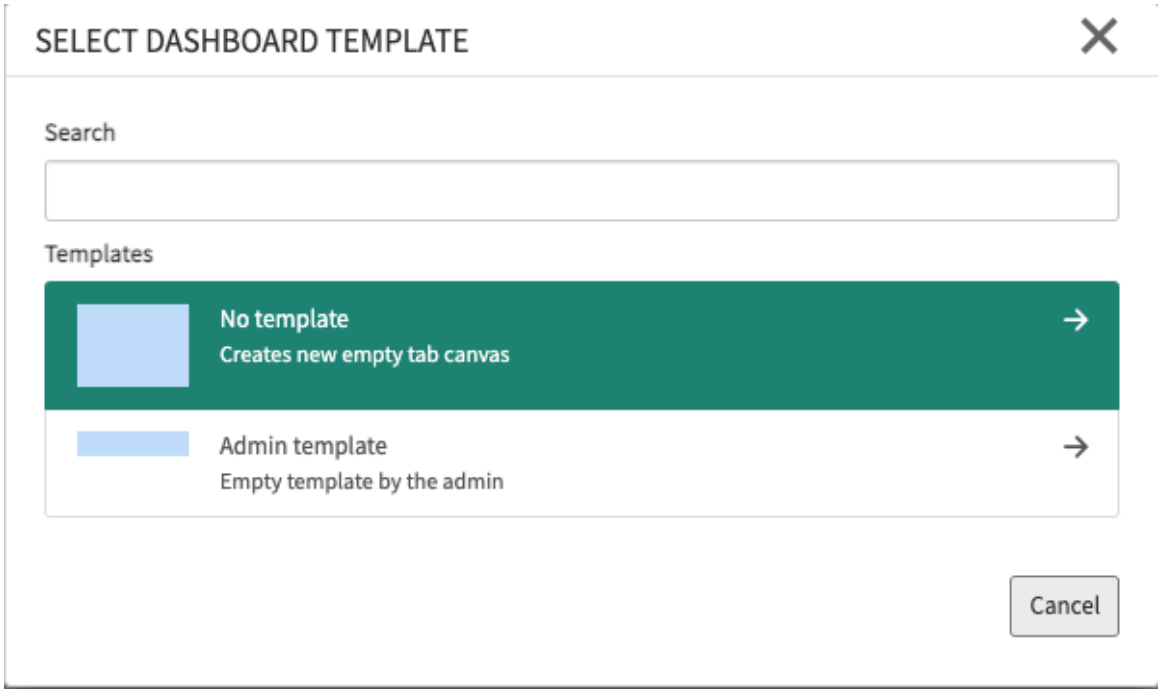
Prozedur

1. Öffnen Sie einen **KPI Composer** -Projekt, und navigieren Sie zur Registerkarte Dashboard-Visualisierung.
2. Wählen Sie eines der Dashboards auf der Registerkarte aus.
3. Klicken Sie unter den Dashboards.

4. Entweder:
   - Wählen Sie eine Registerkartenvorlage aus. Die Registerkarte wird mit einem Namen, Zeilen und Canvases erstellt, die von der Vorlage übernommen werden. Sie müssen keine Zeilen oder Canvas-Bereiche hinzufügen, aber Sie können die vorhandenen bearbeiten.
   - Wählen Sie **Keine Vorlage aus**. Sie erstellen eine leere Registerkarte und füllen sie mit Zeilen und Canvases aus, wie im Rest dieses Verfahrens beschrieben.

Automatische Übersetzung

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



5. Geben Sie der Registerkarte einen aussagekräftigen Namen, der wahrscheinlich einem kritischen Erfolgsfaktor auf einer unteren Ebene entspricht.
6. Klicken Sie auf **Zeile hinzufügen**.
   Eine Zeile ist ein horizontaler Designbereich. Fügen Sie jeder Registerkarte mindestens eine Zeile hinzu.
7. Wählen Sie im Dialogfeld „Zeilendetails“ die Anzahl der Canvases in der Zeile aus.
   Der Begriff „Canvas“ bezieht sich hier auf Bereiche, die Widgets enthalten und auf Artefakte verweisen. Entscheiden Sie, wie viele Canvases horizontal in der Zeile platziert werden sollen. Sie können bis zu drei Canvases auswählen. Sie können diese Zahl ändern oder die Zeile später verschieben.

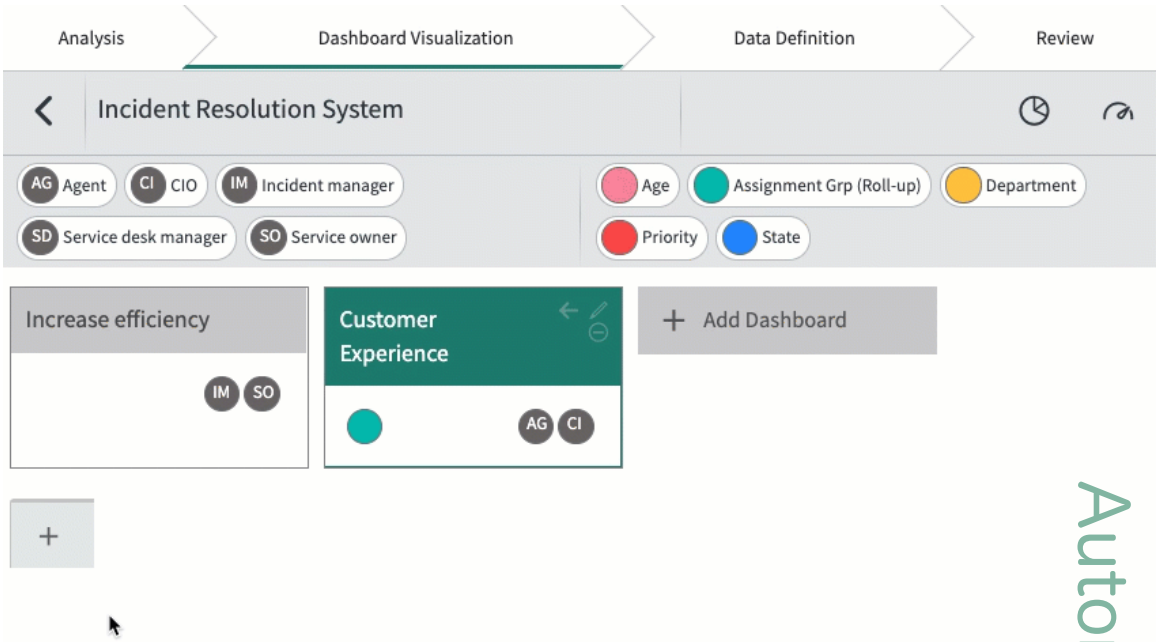
Example: Registerkarte und Zeile zu einem Dashboard hinzufügen

In der folgenden kurzen Animation sehen Sie, wie ein Benutzer die Registerkarte „Servicequalität“ zum Kunden-Experience-Dashboard-Modell

Automatische Übersetzung

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

hinzufügt. Der Benutzer erstellt drei Canvases für die erste Zeile auf dieser



Registerkarte.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach diesem Verfahren weitere Zeilen oder Registerkarten hinzu. Alternativ können Sie den von Ihnen erstellten Zeilen Canvases hinzufügen und später weitere Registerkarten und Zeilen hinzufügen.

Canvases zu einer Dashboard-Registerkarte hinzufügen

Kombinieren Sie Analytics-Artefakte und -Widgets, um visuelle Komponenten, sogenannte Canvases, in einem Dashboard-Mock-up KPI Composer zu erstellen. „Widgets“ umfassen Berichte, interaktive Filter, Spotlight und Inhaltsblöcke.

Vorbereitungen

Sie haben ein vorhandenes KPI Composer-Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte „Analyse“. Sie haben auch mindestens ein Dashboard auf der Registerkarte Dashboard-Visualisierung. Schließlich verfügt eines dieser Dashboards über mindestens eine Registerkarte mit mindestens einer Zeile.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Voraussetzungen

Dashboard hinzufügen

Prozedur

1. Öffnen Sie einen **KPI Composer** -Projekt, und navigieren Sie zur Registerkarte Dashboard-Visualisierung.
2. Wählen Sie eines der Dashboards auf der Registerkarte aus.
   Wählen Sie ein Dashboard mit mindestens einer Registerkarte und einer Zeile mit leeren Canvas-Slots aus.
3. Erweitern Sie oben rechts auf der Registerkarte Dashboard-Visualisierung das Artefaktsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie ein Artefakt aus, das Sie in einem Canvas-Slot darstellen möchten, und ziehen Sie das Artefakt in den Slot.
   Sie haben diese zuvor in der KPI-Struktur auf der Registerkarte „Analyse“ definiert.

   Sie können mehrere Artefakte im selben Canvas-Slot ablegen. Sie können Artefakte sogar in einem Canvas-Slot ablegen, nachdem Sie diesem Slot ein Widget hinzugefügt haben. Sie können jedoch keine Artefakte auf einem Canvas-Slot ablegen, der einen Inhaltsblock oder ein interaktives Filter-Widget enthält.

   Wenn Sie ein Artefakt auf eine unbenannte Canvas ziehen, geben Sie der Canvas den Namen des Artefakts. Durch das Ziehen zusätzlicher Artefakte auf die Canvas wird der Name nicht geändert.

   Wenn Sie in den Dashboard-Eigenschaften Personas ausgewählt haben, sind nur die Artefakte verfügbar, die mit diesen Personas verknüpft sind.

5. Erweitern Sie oben rechts auf der Registerkarte Dashboard-Visualisierung das Widgets-Symbol ( ).

6. Entscheiden Sie, welches Widget die Daten im zuvor ausgewählten Artefakt darstellt, und ziehen Sie es in denselben Canvas-Slot.
   Widget-Designs verwenden statische Bilder und keine tatsächlichen Datenvisualisierungen.

   Interaktive Filter-Widgets wirken sich nur auf Berichts-Widgets aus, die sich im selben Dashboard befinden.

   Spotlight-„Widgets“ stellen die interaktive Spotlight-Analyse dar, auf die normalerweise über eine freigegebene URL statt über einen Bericht in einem Dashboard zugegriffen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Spotlight-Analyse.

   Um ein Widget auf einer Canvas zu ersetzen, ziehen Sie ein anderes Widget darauf. Der Titel des ursprünglichen Widgets bleibt erhalten, es sei denn, Sie ersetzen ihn durch einen Inhaltsblock. Das Ersetzen von Widgets wirkt sich nicht auf Artefakte aus, die einer Canvas zugeordnet sind.

   Nachdem Sie ein Widget gezogen haben, wird das Dialogfeld „Canvas-Details“ geöffnet.

7. Füllen Sie die Canvas-Details wie folgt aus:

Hinweis:

Um die Canvas-Details eines vorhandenen Widgets zu ändern, klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ) auf der Canvas. Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie auf die rechte obere Ecke einer Canvas zeigen.

Canvas-Detailoptionen für alle Widgets

Feld	Inhalte
Widget-Typ	Wählen Sie den Typ des Widget aus, das das Artefakt darstellt. Wenn Sie bereits einen Widget-Typ ausgewählt haben, können Sie diesen Typ ändern. Die anderen Felder hängen davon ab, welchen Widget-Typ Sie auswählen.
Titel	Geben Sie einen aussagekräftigen Titel ein, z. B. Prozentsatz der Incidents pro Zuweisungsgruppe.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Inhalte
Beschreibung	Informationen über das Widget zur internen Verwendung, z. B. Widget basierend auf dem Formelindikator % der offenen Incidents nach Zuweisungsgruppe . Dieser Eintrag wird nicht im Widget angezeigt.

Canvas-Detailoptionen für Performance Analytics-Widgets

Feld	Inhalte
Visualisierungstyp	Entscheiden Sie, welche Visualisierung das Element am besten darstellt.
Element verfolgen	Legen Sie fest, ob dieses Widget dem Aufgliederungselement folgt, das ein Betrachter in einem Performance Analytics Aufgliederungs-Dashboard auswählt.
Zeitreihe	Zeigt Ergebnisse in täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Schritten an.
Messung	Das in diesem Widget gemessene Artefakt. Sie können in diesem Feld ein beliebiges Artefakt auswählen, nicht nur Messungen.
PA-Widget	Wählen Sie ein vorhandenes Performance Analytics-Widget aus, das diesem Modell-Widget entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Widgets.

Option „Canvas-Detail“ für Inhaltsblock-Widgets

Feld	Inhalte
Content-Block	Wählen Sie aus einem vorhandenen Inhaltsblock aus. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsblöcke .

Canvas-Detailoptionen für interaktive Filter-Widgets

Feld	Inhalte
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie den UI-Stil für den interaktiven Filter.

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

Feld	Inhalte
Interaktiver Filter	Wählen Sie einen vorhandenen interaktiven Filter aus. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter

Canvas-Detailoptionen für Berichts-Widgets

Feld	Inhalte
Visualisierungstyp	Entscheiden Sie, welche Visualisierung das Element am besten darstellt.
Interaktivem Filter folgen	Legen Sie fest, ob der Bericht durch einen interaktiven Filter im Dashboard gefiltert werden kann. Wenn Sie Ja auswählen, wird auch ein interaktives Filter-Widget einbezogen.
Messungen	Wählen Sie das Messartefakt aus, das in diesem Bericht angezeigt wird.
Bericht	Wählen Sie einen vorhandenen Bericht aus. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte erstellen

Canvas-Detailoptionen für Spotlight-Widgets

Feld	Inhalte
Messungen	Wählen Sie das Messartefakt aus, das in diesem Bericht angezeigt wird.
Spotlight-Gruppe	Wählen Sie eine vorhandene Spotlight-Gruppe aus. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mit Spotlight in eine Rangfolge bringen.

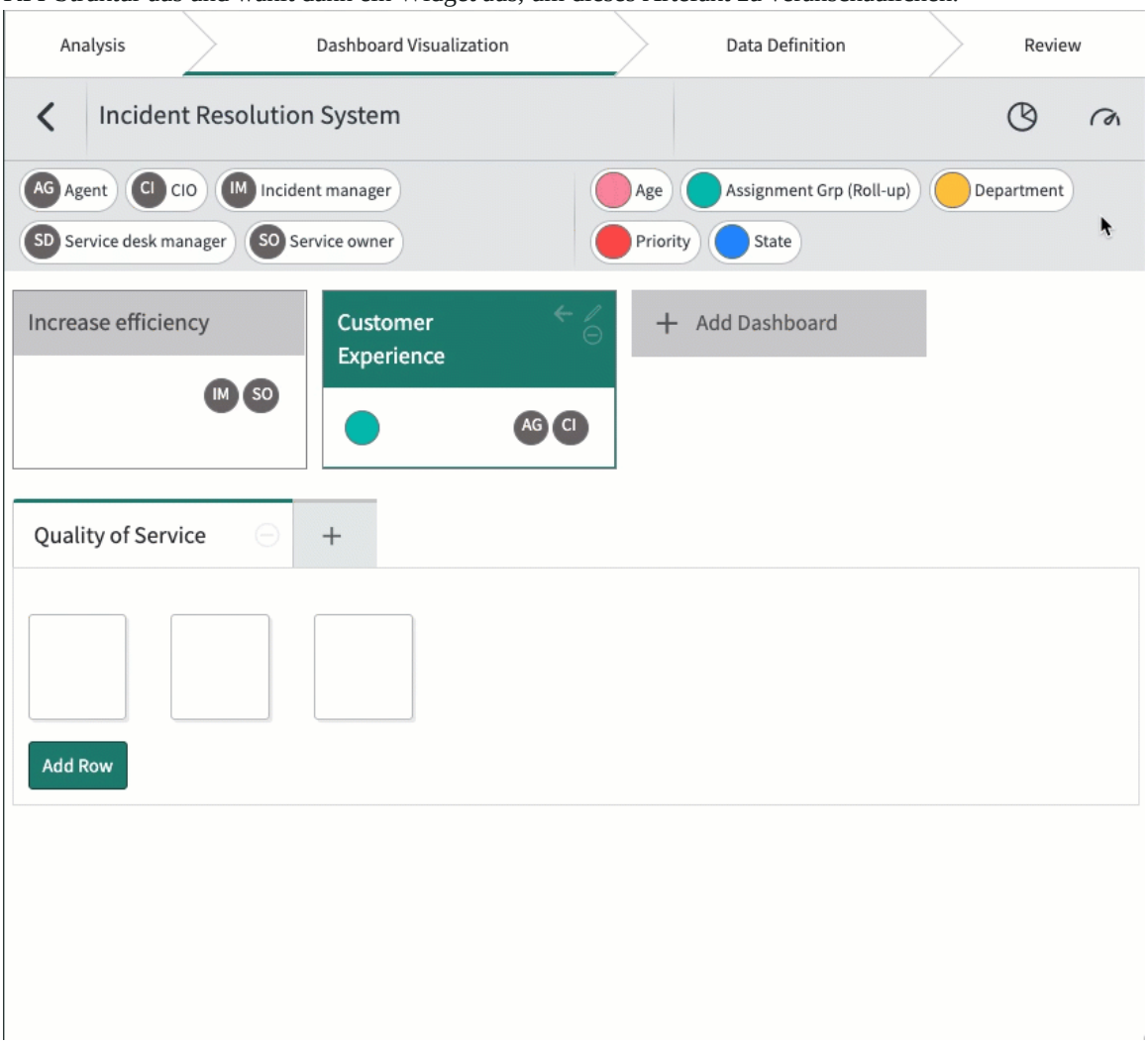
Ergebnisse

Sie haben ein aus Ihrer Analyse und eine Visualisierung, um dieses Artefakt in Ihrem Dashboard zu veranschaulichen.

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

Example: Canvas zu einem Dashboard hinzufügen

Hinweis:
In dieser kurzen Animation wird der Registerkarte „Servicequalität“ des Dashboards „Kunden-Experience“ eine Canvas hinzugefügt. Der Benutzer wählt zuerst ein Artefakt aus seiner KPI-Struktur aus und wählt dann ein Widget aus, um dieses Artefakt zu veranschaulichen.

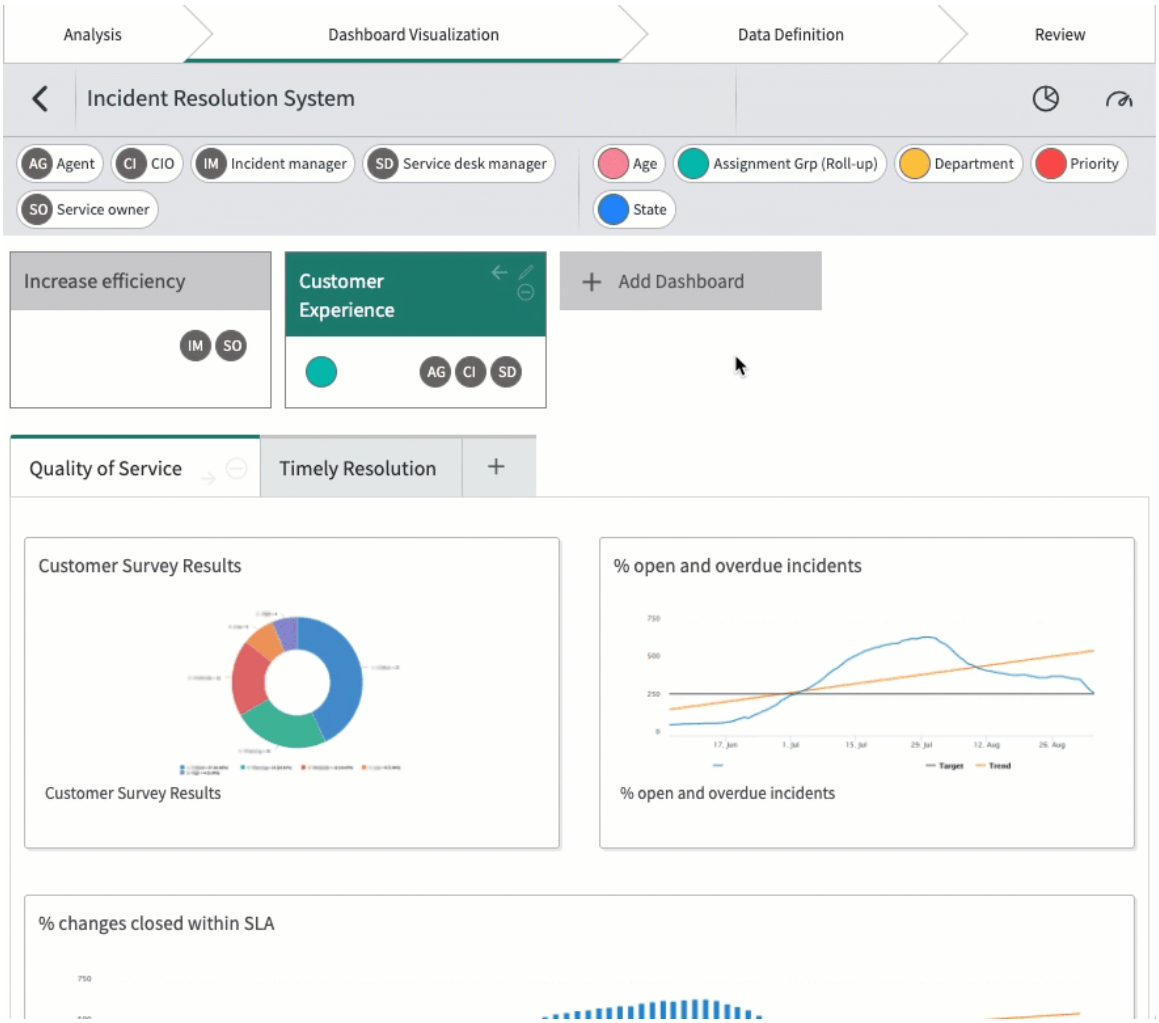


Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein Dashboard ausgefüllt haben, können Sie die Zeilenreihenfolge, die Widget-Reihenfolge oder den Widget-Titel im Artefaktbanner ändern. Die folgende kurze Animation zeigt, wie Dashboard-Komponenten verschoben werden.

Automatische Übersetzung

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



Erstellen Sie eine Dashboard-Registerkartenvorlage

Um das Design einer Dashboard-Registerkarte wiederzuverwenden, erstellen Sie eine Vorlage auf dieser Registerkarte.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Dashboard mit einer Registerkarte, die mit Leinwänden ausgefüllt ist.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user (eigenes Projekt), sn_kpi_composer.admin (beliebiges Projekt), admin. Für den verantwortlichen Anwender oder Anwender mit Bearbeitungszugriff aus der Projektfreigabe ist keine Rolle erforderlich.

Voraussetzungen

Dashboard hinzufügen

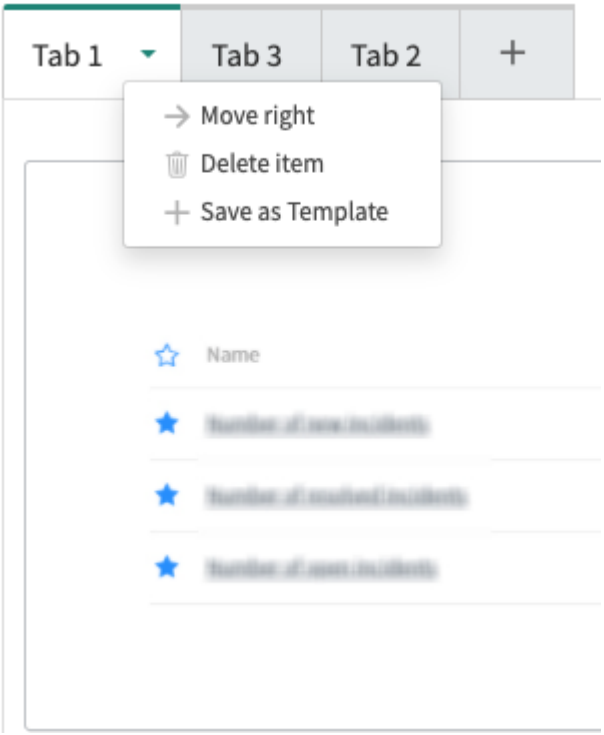
Registerkarten und Zeilen zu einem Dashboard hinzufügen

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Öffnen Sie das Menü auf der Dashboard-Registerkarte, und wählen **Sie Als Vorlage speichern aus**.



2. Geben Sie der Vorlage einen aussagekräftigen Titel und eine aussagekräftige Beschreibung.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Sie haben eine persönliche Vorlage, mit der Sie neue Registerkarten in Dashboards erstellen können. Sie können diese Vorlage nicht bearbeiten.

Nächste Maßnahme

Damit diese Vorlage anderen Benutzern zur Verfügung steht, bitten Sie einen KPI Composer -Administrator, den **globalen Wert Vorlage** in auf `true` zu setzen **KPI Composer** > **Dashboard-Registerkartenvorlagen**.

Definieren von Indikatoren und Berichten

Auf der Registerkarte KPI Composer Datendefinition geben Sie die während der Analyse definierten Artefakte weiter an und verknüpfen sie mit Indikator- und Berichtsdefinitionen.

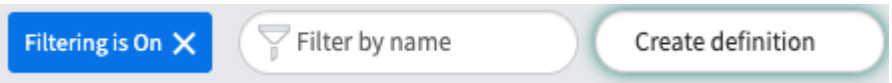
Nachdem Sie die Registerkarte Datendefinition geöffnet haben, sehen Sie dieselbe KPI-Struktur, die Sie auf der Registerkarte Analyse definiert haben. Der Header mit Personas und Aufgliederungsdefinitionen und der Footer mit neuen Artefakten sind nicht mehr vorhanden.

Jedes Artefakt, das einem Performance Analytics -Widget in der Dashboard-Visualisierung zugeordnet ist, sollte auf eine Indikatordefinition verweisen. Jedes Artefakt, das einem Reporting -Widget zugeordnet ist, sollte auf eine Berichtsdefinition verweisen. Ein Artefakt kann sowohl einem Indikator als auch einer Berichtsdefinition zugeordnet werden. Wenn eine Definition fehlt, wird ein anklickbares Pluszeichen + mit einer Meldung angezeigt, die Definition zu erstellen. Wenn das Artefakt mit Definitionen verknüpft ist, gibt es einen Hyperlink, um jede Definition zu öffnen. Sie können sich schnell einen Überblick darüber

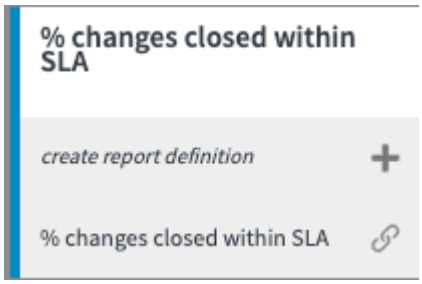
Automatische Übersetzung

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

verschaffen, für welche Artefakte Definitionen fehlen, indem Sie nach **Definition erstellen**filtern.

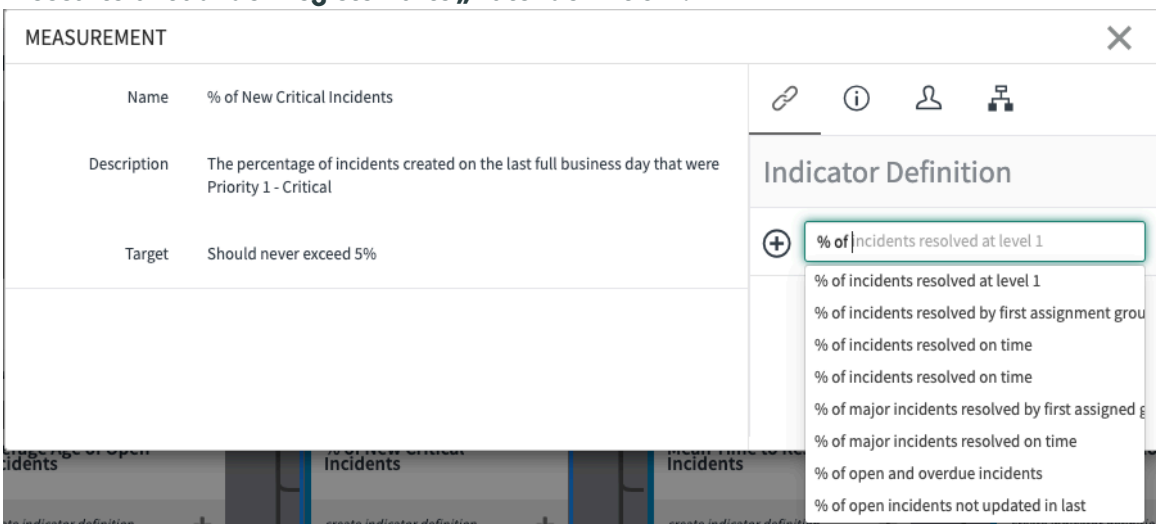


Die folgende Abbildung zeigt ein Messartefakt, das sowohl einen Bericht als auch eine Indikatordefinition benötigt. Eine Artefaktdefinition mit dem Namen „% innerhalb der SLA geschlossene Changes“ ist verknüpft. Das Artefakt benötigt noch eine Berichtsdefinition.



Bevor Sie eine neue Definition erstellen, überprüfen Sie, ob bereits eine geeignete Definition vorhanden ist. Klicken Sie auf ein Artefakt, um seine Eigenschaften zu öffnen. Sie sehen eine schreibgeschützte Ansicht der Eigenschaften, die Sie auf der Registerkarte „Analyse“ festgelegt haben, mit einem Zusatz: Sie können das Artefakt mit einem vorhandenen Indikator und/oder einer Berichtsdefinition verknüpfen. Beginnen Sie mit der Eingabe, um die Liste der übereinstimmenden Definitionen auszufüllen. Das Verknüpfen vorhandener Definitionen ist im Eigenschaftendialog einfacher als in den Indikator- oder Berichtsdefinitionsdatensätzen.

Messartefakt auf der Registerkarte „Datendefinition“.

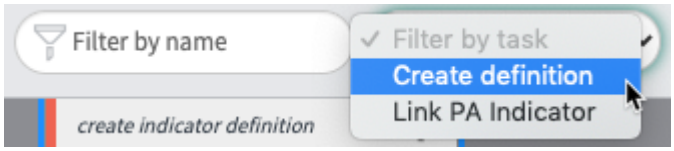


Filtern

Die folgenden Filteroptionen sind auf der Registerkarte Datendefinition verfügbar:

- Nach Name filtern, um nach einem oder mehreren Wörtern zu filtern, die im Artefaktnamen vorkommen
- Nach Aufgabe filtern
- Erstellen Sie eine Definition, um zu filtern, ob eine Indikator- oder Berichtsdefinition erforderlich ist
- PA-Indikator verknüpfen, zum Filtern nach Artefakten mit Indikatordefinitionen, die nicht mit Performance Analytics -Indikatoren verknüpft sind

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

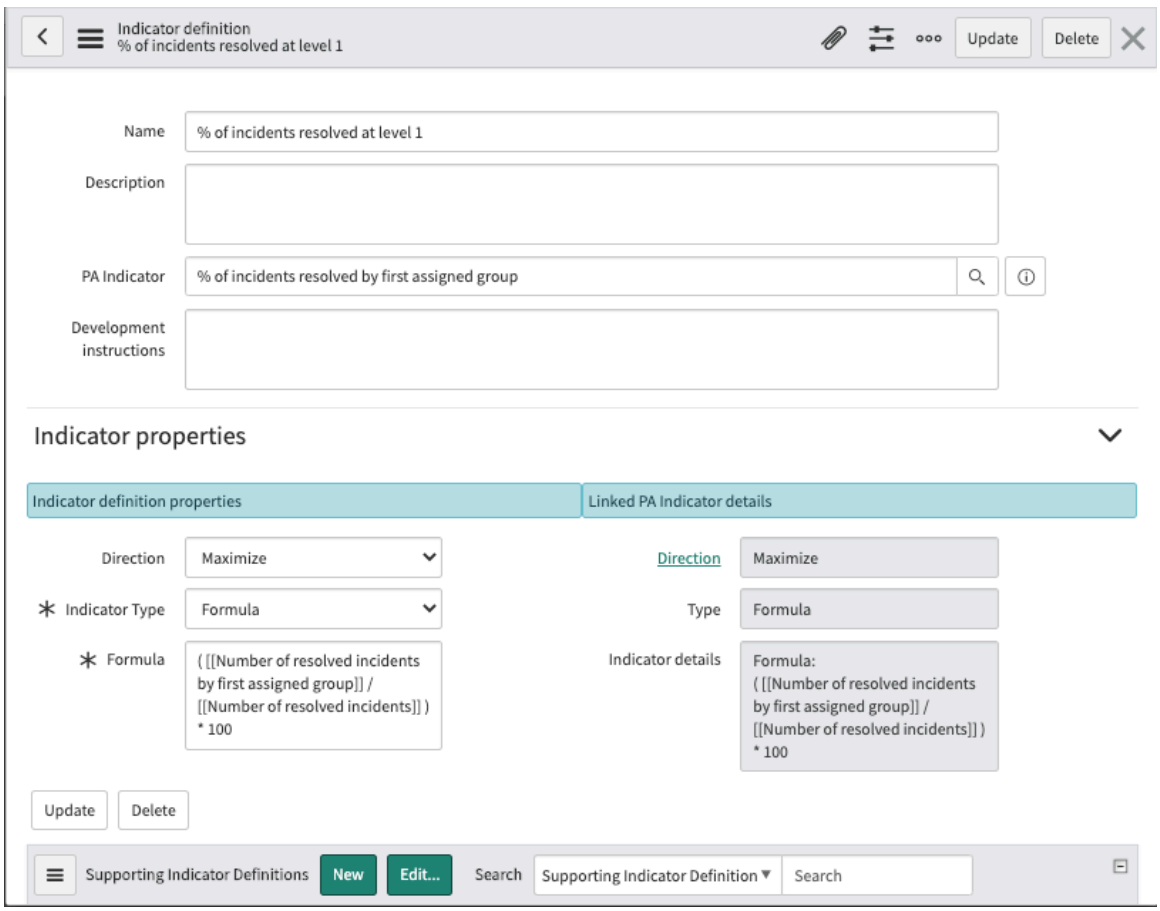


Indikatordefinitionen

Eine Indikatordefinition enthält die Beschreibung, wie ein bestimmter Performance Analytics -Indikator entwickelt wird. Die Indikatordefinition selbst ist kein Performance Analytics-Indikator. Die Indikatordefinition verbindet das funktionsorientierte Artefakt in der KPI-Struktur mit der technischen Implementierung des Indikators in Performance Analytics.

Wenn keine geeignete Indikatordefinition vorhanden ist, klicken Sie in der Artefaktkachel auf den Link **Indikatordefinition erstellen**. Geben Sie die erforderlichen Eigenschaften des Indikators an. Schreiben Sie auch alle Entwicklungsanweisungen in das dafür vorgesehene Feld. Wenn Sie einen automatisierten Indikator definieren, geben Sie die Faktentabelle für die Indikatorquelle an. Beschreiben Sie auch alle Bedingungen, entweder für den Indikator selbst oder für die Indikatorquelle. Sie können die Bedingungen qualitativ beschreiben und nicht dem Bedingungsgeneratorformat folgen. Wenn Sie einen Formelindikator definieren, fügen Sie Definitionen der beitragenden Indikatoren hinzu.

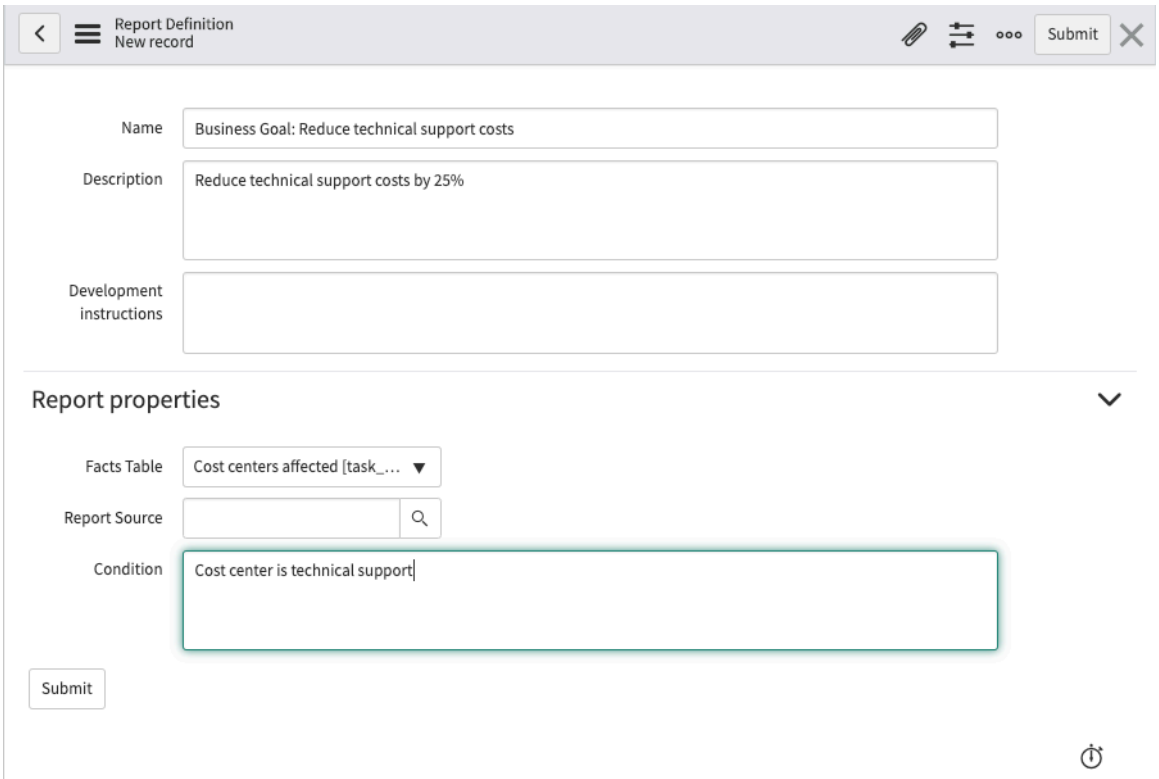
Wenn ein geeigneter Performance Analytics-Indikator vorhanden ist, können Sie ihm in der Indikatordefinition einen Link hinzufügen. Sie sehen die technischen Details des verknüpften Indikators. Reproduzieren Sie den Indikator Performance Analytics genau, oder geben Sie eine geänderte Version an.



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

Berichtsdefinitionen

Eine Berichtsdefinition enthält die Beschreibung zum Erstellen eines Berichts. Die wichtigsten Informationen sind die Faktentabelle oder die Berichtsquelle, zusammen mit etwaigen Bedingungen. Sie müssen beim Schreiben der Bedingungen keinem technischen Format folgen.



Indikatordefinition erstellen

Sie können eine neue KPI Composer Indikatordefinition direkt aus dem entsprechenden Artefakt auf der Registerkarte „Datendefinition“ erstellen. Füllen Sie die Indikatordefinition mit den erforderlichen Informationen zum Erstellen eines Performance Analytics-Indikators aus.

Vorbereitungen

Sie haben eine vorhandene KPI Composer Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte Analysen. Sie benötigen zudem technisches Wissen zu Performance Analytics-Indikatoren.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.admin oder admin für die Verknüpfung mit einem Indikator Performance Analytics, sn_kpi_composer.user für andere Funktionen. Für verantwortliche Benutzer oder Benutzer mit Bearbeitungszugriff sind keine Rollen erforderlich, außer um eine Verknüpfung zu einem Performance Analytics -Indikator herzustellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Indikatordefinition für jedes Artefakt in Ihrem Projekt erstellen, unabhängig davon, ob es einem Performance Analytics -Widget zugeordnet ist oder nicht. Sie können nicht mehr als eine Indikatordefinition für ein Artefakt hinzufügen. Wenn Sie jedoch ein Artefakt mit einem Formelindikator verknüpfen, verknüpfen Sie es automatisch mit allen beitragenden Indikatoren in der Formel.

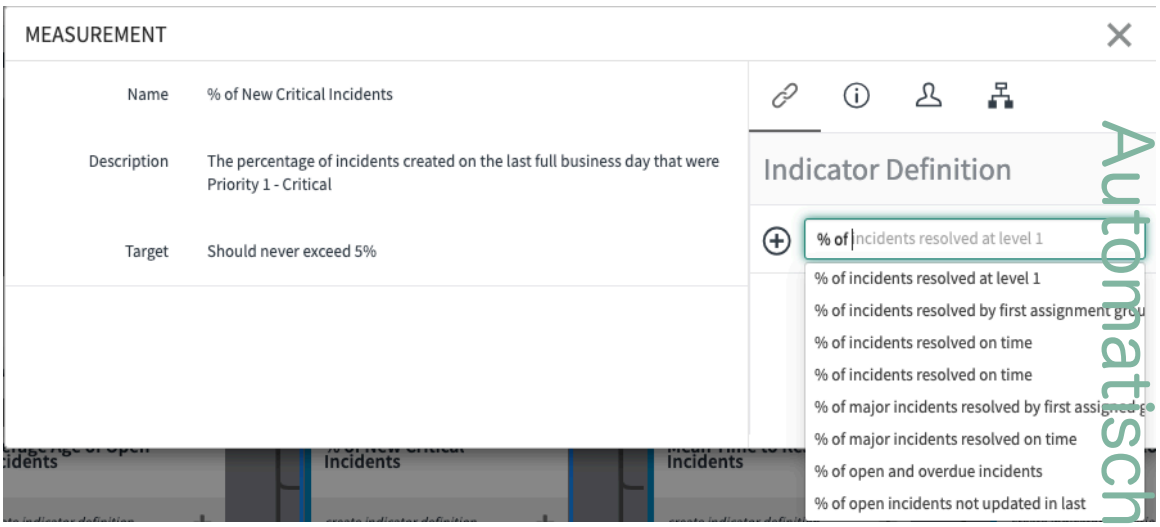
Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und öffnen Sie das entsprechende Projekt.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Datendefinition.
3. Suchen Sie ein Artefakt, wahrscheinlich eine Messung, für das Sie einen Indikator definieren möchten.

Tipp:
Bevor Sie mit der Erstellung einer Indikatordefinition fortfahren, überprüfen Sie, ob bereits geeignete Indikatordefinitionen vorhanden sind. Klicken Sie auf das Artefakt, um seine Eigenschaften zu öffnen. Durchsuchen Sie dann die Liste der verfügbaren Indikatordefinitionen.

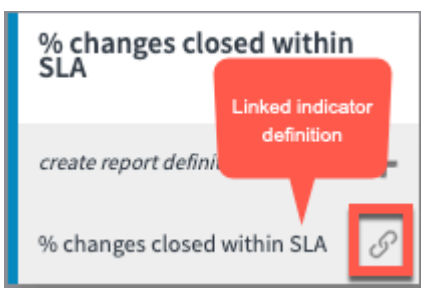


4. Wählen Sie das Pluszeichen + aus.
5. Im Feld **PA-Indikator** können Sie die vorhandenen Performance Analytics-Indikatoren in dieser Instanz durchsuchen, um festzustellen, ob sie mit dieser Indikatordefinition übereinstimmen.
   Wenn Sie einen Performance Analytics -Indikator auswählen, werden seine Eigenschaften in der Spalte „Details zum verknüpften PA-Indikator“ schreibgeschützt angezeigt. Diese Informationen sollen Ihnen helfen, die Indikatordefinition auf den verknüpften Indikator zu stützen.

Hinweis:
Erfordert die Rolle sn_kpi_composer.admin oder admin.

Sie können die Indikatoren nur nach Namen durchsuchen.

Ein Linksymbol wird in Artefakten neben dem Namen einer Indikatordefinition angezeigt, die mit einem Performance Analytics -Indikator verknüpft ist.



6. Füllen Sie das Feld **Entwicklungsanweisungen** mit Informationen für Ihre Entwickler aus, die im Rest des Formulars nicht enthalten sind.

Automatische Übersetzung

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

Die Informationen in den **Entwicklungsanweisungen** sind nur für interne Entwickler bestimmt. Sie können auch Details zum Indikator im Feld **Beschreibung** angeben. Die Informationen im Feld „ **Beschreibung** “ sollten im Feld „ **Beschreibung** “ des resultierenden Indikators Performance Analytics repliziert werden.

7. Bestimmen Sie die **Richtung** des Indikators.

8. Entscheiden Sie, ob ein automatisierter, Formel- oder manueller Indikator die Informationen im Artefakt am besten darstellt.

9. Füllen Sie alle verbleibenden Felder aus.
   - Wenn Sie einen manuellen Indikator definieren, müssen Sie keine weiteren Informationen hinzufügen.
   - Wenn Sie einen Formelindikator definieren, fügen Sie eine deutliche Beschreibung für den Performance Analytics-Administrator hinzu, wie die Formel erstellt werden soll. Sie brauchen nicht die tatsächliche JavaScript-Syntax des Formelindikators zu verwenden.
   - Wenn Sie einen automatisierten Indikator definieren, fügen Sie die folgenden Informationen hinzu:

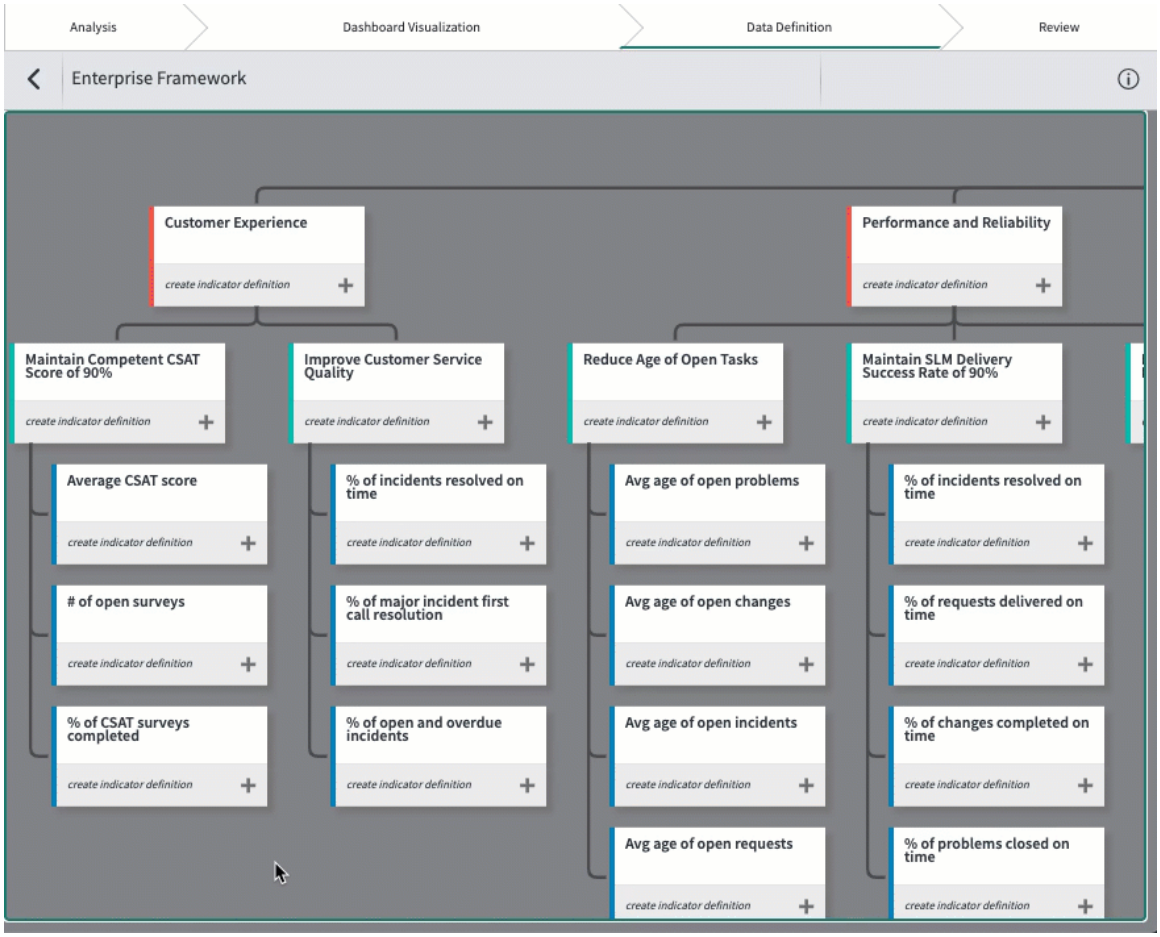
Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Die Zusammenfassungsfunktion, die auf die Daten aus der Indikatorquelle angewendet werden soll.
Häufigkeit	Erwartete Häufigkeit für das Sammeln von Daten. Normalerweise stimmt der Indikator Häufigkeit mit dem Häufigkeitswert der Indikatorquelle Gültig für überein.
Faktentabelle	Tabelle, auf die die Indikatorquelle verweist.
Bedingung	Textbeschreibung der Bedingungen zum Filtern von Datensätzen aus der Faktentabelle. Sie müssen die Bedingungsgeneratorsyntax nicht verwenden.

10. Klicken Sie entweder auf **Absenden** oder, wenn Sie unterstützende Indikatoren definieren möchten, öffnen Sie das Kontextmenü, und klicken Sie auf **Speichern**.

Example: Indikatordefinition erstellen

In der folgenden kurzen Animation definiert der Benutzer einen Formelindikator für die Messung „% der Lösung schwerwiegender Incidents beim ersten Anruf“. Der Indikator basiert auf einem vorhandenen PA-Indikator, der einen ähnlichen Prozentsatz berechnet, jedoch nicht nach Priorität filtert.

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



Zugehörige Informationen

- Automatisierte Indikatoren
- Indikatorquellen
- Formelindikatoren
- Manuelle Indikatoren

Beitragende Indikatoren hinzufügen

Nachdem Sie eine Indikatordefinition in KPI Composererstellt haben, können Sie dieser Definition beitragende Indikatoren hinzufügen. Formelindikatordefinitionen, bei denen die Formel einen oder mehrere andere Indikatoren enthält, erfordern beitragende Indikatoren, um vollständig zu sein.

Vorbereitungen

Sie haben ein vorhandenes KPI Composer-Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte „Analyse“. Dieses Projekt verfügt über mindestens eine Indikatordefinition, die Verweise auf andere Indikatoren erfordert.

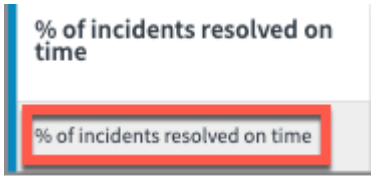
Sie benötigen technisches Wissen zu Performance Analytics-Indikatoren.

Erforderliche Rolle: Gleich wie beim Erstellen einer Indikatordefinition

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

Prozedur

1. Klicken Sie im entsprechenden Artefakt auf der Registerkarte Datendefinition auf den Namen der Indikatordefinition, um die Indikatordefinition zu öffnen.



2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Definitionen der unterstützenden Indikatoren“ auf eine der folgenden Schaltflächen:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Indikatordefinition zu erstellen. Befolgen Sie das gleiche Verfahren wie in Indikatordefinition erstellen.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Liste der in diesem Projekt vorhandenen Indikatordefinitionen zu öffnen. Sie können beliebig viele Indikatoren auswählen.

   Suchen Sie die vorhandenen Indikatordefinitionen, bevor Sie neue erstellen, um keine doppelten Indikatoren zu erstellen.

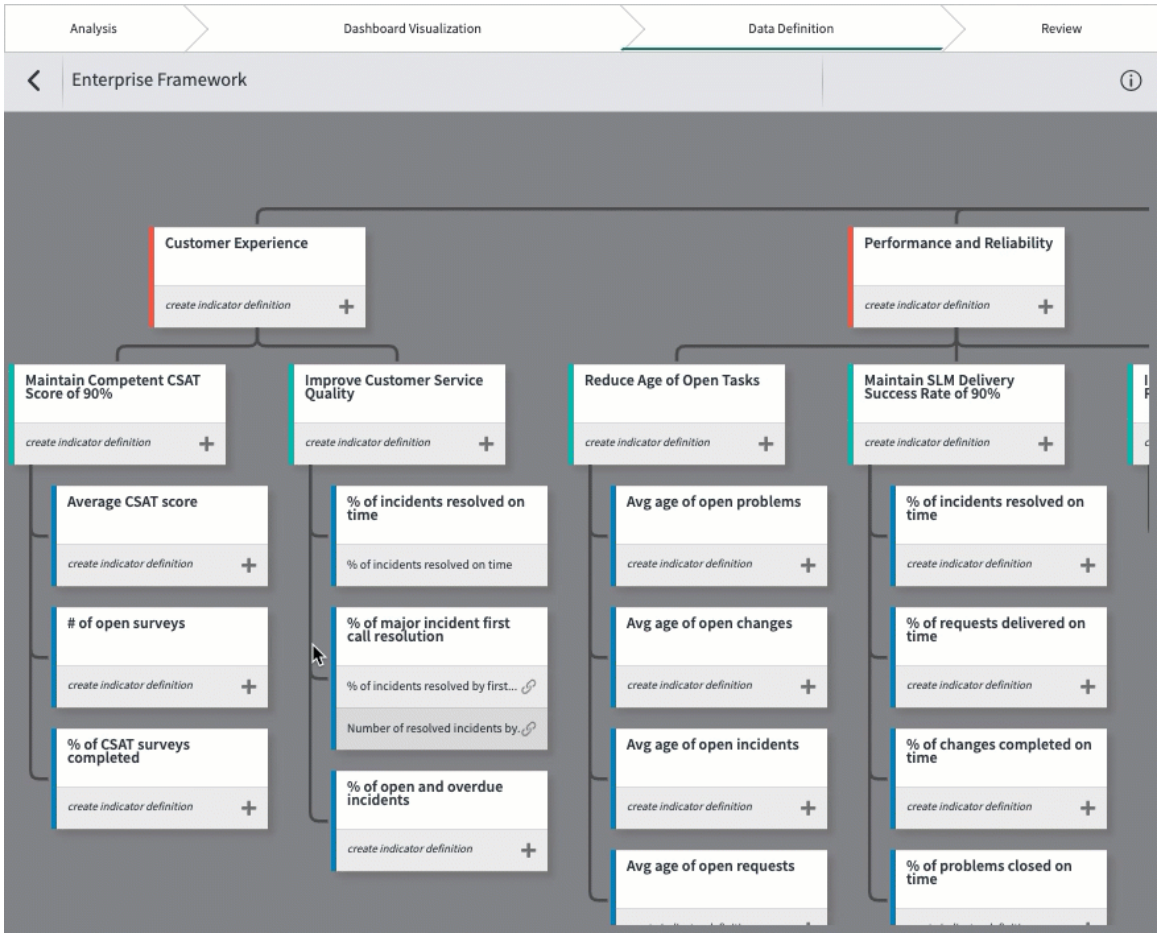
Ergebnisse

Nach dem Speichern der Änderungen zeigt das Artefakt auf der Registerkarte „Datendefinition“ die beitragenden Indikatordefinitionen unter der Hauptindikatordefinition mit einem dunkleren Hintergrund an.

Example: Hinzufügen eines beitragenden Indikators

In diesem Beispiel wird der beitragende Indikator „Anzahl der gelösten Incidents“ dem Artefakt „% des schwerwiegenden Incidents – Lösung beim ersten Anruf“ hinzugefügt. Dieser Indikator stimmt mit einer vorhandenen Indikatordefinition überein.

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



Erstellen Sie eine Berichtsdefinition

Sie können eine neue KPI Composer -Berichtsdefinition direkt aus dem entsprechenden Artefakt auf der Registerkarte „Datendefinition“ erstellen. Füllen Sie die Berichtsdefinition mit den erforderlichen Informationen aus, um einen Bericht zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie haben eine vorhandene KPI Composer Projekt mit einem vollständigen Entwurf der KPI-Struktur auf der Registerkarte Analysen. Sie benötigen auch technische Kenntnisse von Reporting.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.admin oder admin für die Verknüpfung mit einem vorhandenen Bericht, sn_kpi_composer.user für andere Funktionen. Verantwortliche Benutzer und Benutzer mit Bearbeitungszugriff können auch andere Funktionen als die Verknüpfung mit einem vorhandenen Bericht verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KPI Composer** und öffnen Sie das entsprechende Projekt.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Datendefinition.
3. Suchen Sie ein Artefakt mit einem Link zum **Erstellen einer Berichtsdefinition**, und öffnen Sie diesen Link.
   Nur Artefakte, die Berichts-Widgets auf der Registerkarte Dashboard-Visualisierung zugeordnet sind, verfügen über Links zum Erstellen von Berichtsdefinitionen.
4. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Bericht an.
   Standardmäßig hat die Berichtsdefinition denselben Namen wie das Artefakt, das sie enthält. Dieser Standardname ist derselbe wie der Standardname für eine Indikatordefinition für dieses Artefakt. Erwägen Sie daher, sie zu unterscheiden.

Automatische Übersetzung

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

5. Geben Sie dem **Entwickler** im Feld Entwicklungsanweisungen alle technischen Informationen, die er neben den Berichtseigenschaften benötigt.
   Das Feld **Beschreibung** sollte Informationen für den Benutzer enthalten. Das Feld **Entwicklungsanweisungen** sollte interne Informationen für den Entwickler enthalten.
6. Wählen Sie entweder eine **Faktentabelle** oder eine **Berichtsquelle aus**.
7. Beschreiben Sie im Feld **Bedingung** die Filterbedingungen für den Bericht.
   Sie können die Bedingungen anstelle der Bedingungsgeneratorsyntax im Nur-Text-Format schreiben.

Projekt überprüfen

Fassen Sie die erstellten KPI Composer Projektartefakte und die geplanten Performance Analytics Komponenten zusammen. Validieren Sie den Inhalt Ihres Projekts. Generieren Sie die Aufgaben zum Erstellen der geplanten Performance Analytics-Komponenten.

Navigieren Sie jederzeit zur Registerkarte „Überprüfen“, um eine aktuelle Darstellung der abgeschlossenen Designaufgaben und ausstehender Performance Analytics-Konfigurationen anzuzeigen.

Die Registerkarte „Überprüfen“ enthält vier Informationsfelder:

Zusammenfassung

Summiert die Anzahl der Artefakte und Personas, die auf der Registerkarte „Analyse“ definiert sind. Klicken Sie auf einen Elementtyp, um eine Liste dieser Elemente zu öffnen.

PA-Artefakte

Zeigt die Anzahl der Indikatordefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen im Projekt an. Klicken Sie auf einen Artefakttyp, um eine Liste dieser Artefakte zu öffnen.

Projektvalidierung

Klicken Sie auf **Daten aktualisieren**, nachdem Sie neue Definitionen hinzugefügt oder vorhandene Definitionen bearbeitet haben. Es gibt die folgenden Problemebenen:

- Warnung: Ein kritischer Erfolgsfaktor ist nicht mit einer Indikatordefinition verknüpft.
- Fehler: Eine Messung ist nicht mit einer Indikatordefinition verknüpft, oder ein Indikator oder eine Aufgliederungsdefinition ist nicht mit einer Faktentabelle verknüpft.

Aufgaben

Generieren und listen Sie die Aufgaben auf, um die Elemente Performance Analytics und Reporting zu erstellen, die Sie in Ihrem Projekt definiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren von Aufgaben in KPI Composer.

Generieren von Aufgaben in KPI Composer

Für jedes KPI Composer -Artefakt in Ihrem Projekt können Sie eine Aufgabe generieren, um ein entsprechendes Performance Analytics -Element zu erstellen. Alle Aufgaben werden mit einer Aktion erstellt. Die Aufgaben werden automatisch der verantwortlichen Gruppe für die Implementierung von Analysen zugewiesen.

Aufgaben können generiert werden, um die folgenden Performance Analytics - und Reporting -Elemente basierend auf den Definitionen in Ihrem KPI Composer -Projekt zu erstellen. Die Aufgaben werden für jeden Elementtyp in der folgenden Reihenfolge generiert:

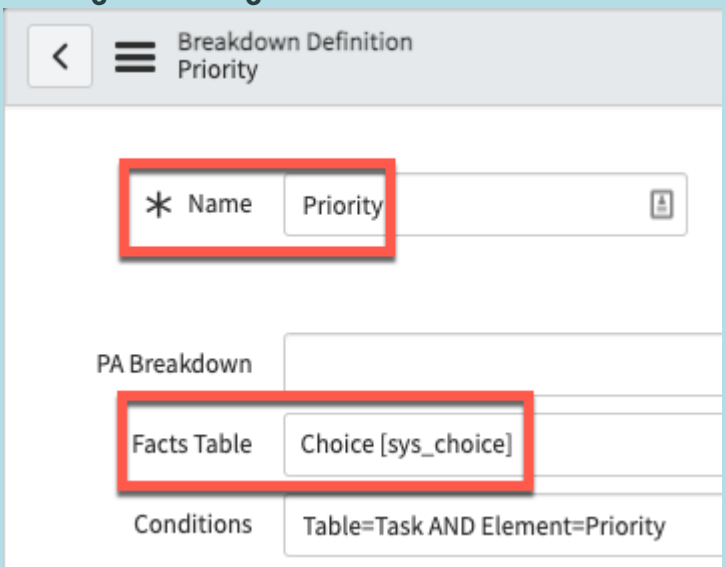
- BreakdownsAufgliederungen
- Berichte

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

- Interaktive Filter
- Indikatoren
- Widgets
- Spotlight-Gruppen
- Inhaltsblöcke
- Dashboards

Wichtig:
Um eine Aufgabe zum Erstellen eines Elements zu generieren, muss die zugeordnete Artefaktdefinition KPI Composer alle erforderlichen Informationen enthalten. Um beispielsweise eine Aufgabe zum Erstellen einer Aufgliederung oder eines automatisierten Indikators zu generieren, müssen der Name und die Faktentabelle in ihren Definitionen angegeben werden.

Definition der Prioritätsaufgliederung, die die erforderlichen Informationen für Aufgaben anzeigt



Weisen Sie KPI Composer Aufgaben zu

Weisen Sie die Aufgaben in einem KPI Composer -Projekt einer Gruppe zu. Standardmäßig werden Aufgaben der Zuweisungsgruppe „Analytics-Implementierer“ zugewiesen. Sie können dieser Gruppe Benutzer und Gruppen hinzufügen oder eine andere Zuweisungsgruppe auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Aufgaben in einem KPI Composer -Projekt werden derselben Zuweisungsgruppe zugewiesen. Nachdem Sie Aufgaben generiert haben, werden sie von der Gruppe über ihren normalen Workflow bearbeitet.

Standardmäßig werden Aufgaben der Gruppe „Analytics-Implementierer“ zugewiesen, die mit KPI Composerbereitgestellt wird. Diese Gruppe enthält standardmäßig die Rolle „pa_admin“. Allen Benutzern, die Sie dieser Gruppe hinzufügen, wird diese Rolle gewährt. Greifen Sie über auf diese Gruppe zu **Benutzeradministration** > **Gruppen**, oder folgen Sie dem Link **Analytics-Implementierer** auf der Kachel „Aufgaben“ auf der Registerkarte „Überprüfen“. Sie benötigen die Rolle user_admin, um diese Gruppe zu bearbeiten. Weitere

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

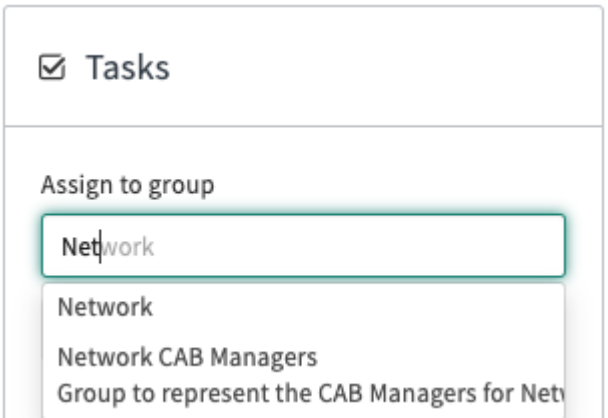
Informationen zum Hinzufügen und Entfernen von Benutzern aus dieser Gruppe finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .

Gehen Sie wie folgt vor, um die Zuweisungsgruppe zu ändern:

Prozedur

1. Öffnen Sie das Projekt KPI Composer.
2. Öffnen Sie die Registerkarte **Überprüfung**.
3. Suchen Sie die Kachel „ **Aufgaben** “.
4. Suchen Sie nach dem Symbol **Löschen** neben dem Namen der aktuellen Zuweisungsgruppe.

5. Bestätigen Sie, dass Sie die Zuweisungsgruppe löschen möchten.
6. Beginnen Sie mit der Eingabe des Namens der gewünschten Zuweisungsgruppe.
KPI Composer gibt Ihnen eine Liste der vorhergesagten Übereinstimmungen.



7. Wählen Sie eine Gruppe aus.

Nächste Maßnahme
Generieren Sie Aufgaben, um sie der ausgewählten Gruppe zuzuweisen.

Aufgaben erzeugen

Generieren Sie Aufgaben für alle ausreichend definierten KPI Composer Artefakte mit einer einzigen Aktion.

Vorbereitungen

- Füllen Sie die Gruppe „Analytics-Implementierer“ mit Benutzern aus.
- Schließen Sie den Entwurf Ihres KPI Composer -Projekts ab. Die erforderlichen Artefakte sollten alle definiert werden. Wenn Sie jedoch später etwas ändern, können Sie die Aufgaben erneut generieren. Das erneute Generieren von Aufgaben ist eine gute Möglichkeit, ihren Abschluss nachzuverfolgen.

Erforderliche Rolle: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu KPI Composer, und öffnen Sie Ihr vollständig definiertes Projekt.
2. Öffnen Sie die Registerkarte Überprüfung.

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

3. Suchen Sie die Kachel „Aufgaben“.
4. Wählen **Sie Aufgaben generieren aus**.

Ergebnisse

Sie generieren Aufgaben zum Erstellen von Performance Analytics - und Reporting -Artefakten. Diese Aufgaben werden automatisch der Zuweisungsgruppe „Analytics-Implementierer“ zugewiesen.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie die von Ihnen erstellten Aufgaben an. In der Kachel „Aufgaben“ finden Sie Links zu aktiven Aufgaben, Aufgaben in Warteschleife und abgeschlossenen Aufgaben. Die Links führen Sie zur Tabelle „Aufgabendefinitionen“ [sn_kpi_composer_task_definition].

Datensätze der Aufgabendefinition

KPI Composer -Aufgaben sind in Aufgabendefinitionsdatensätzen [sn_kpi_composer_task_definition] definiert. Wenn Sie Aufgaben generieren, erstellen Sie diese Datensätze oder aktualisieren ihren Status.

Sie können über Links auf der Kachel „Aufgaben“ der Registerkarte „Überprüfen“ auf vorhandene Aufgabendefinitionsdatensätze zugreifen. Über diese Links gelangen Sie wie folgt zu einer gefilterten Liste von Datensätzen:

Verknüpfung	Filter
Aktive Aufgaben	• Projekt ENTHÄLT<Your project name> • Status in (Erstellen, Aktualisieren) • Warten auf Abhängigkeiten = falsch
Aufgaben in Warteschleife	• Projekt ENTHÄLT<Your project name> • Status in (Erstellen, Aktualisieren) • Warten auf Abhängigkeiten = wahr
Abgeschlossene Aufgaben	• Projekt ENTHÄLT<Your project name> • Status = OK

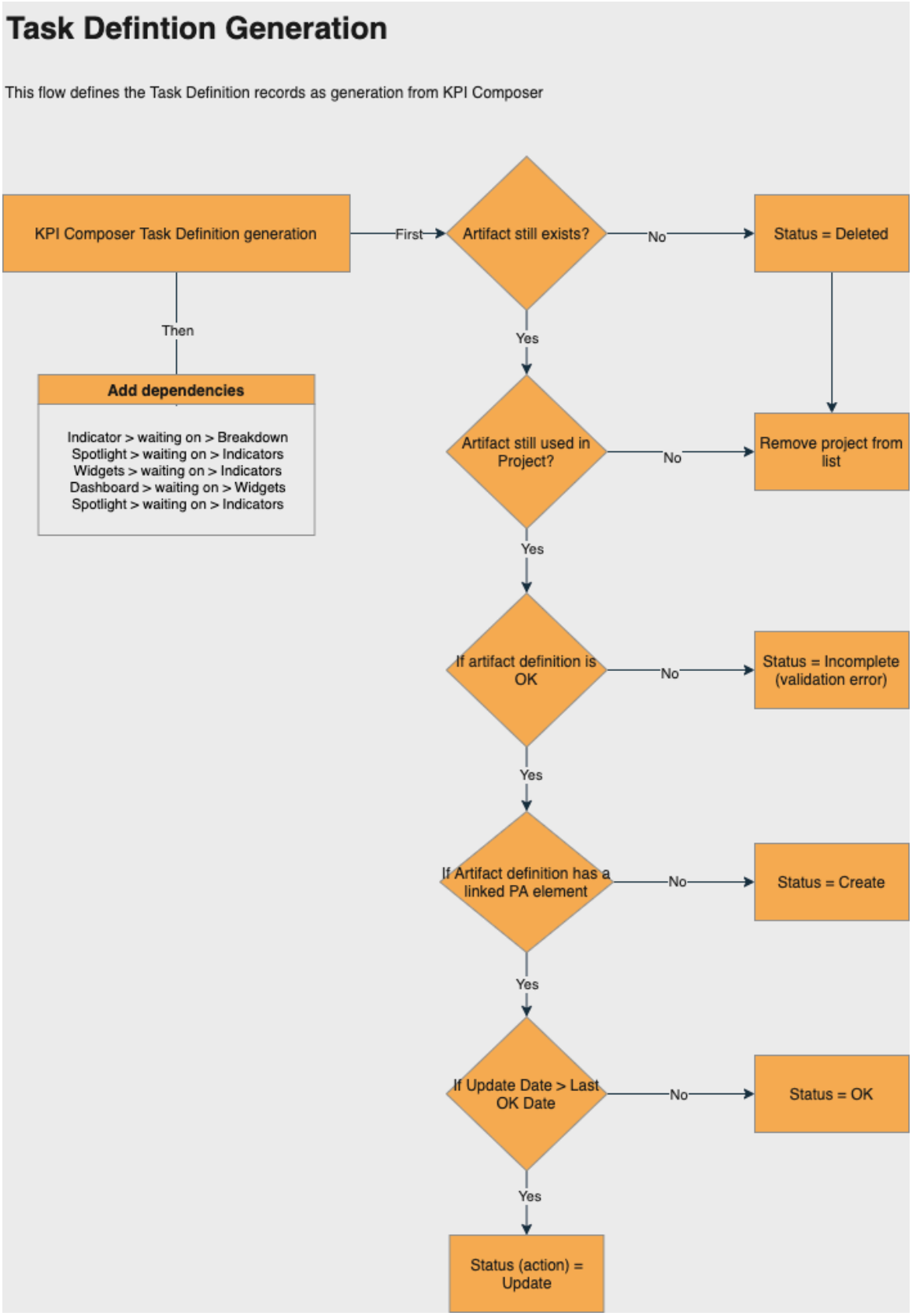
Aufgabenstatus

Wenn Sie den Aufgabengenerator ausführen, wird der Status aller Aufgaben bestimmt. Die Aufgabengenerierung verwendet die folgende Logik, um Aufgaben zu erstellen und ihren Status festzulegen:

1. Ist das Artefakt KPI Composer noch vorhanden? Wenn nicht, lautet der Status Gelöscht.
2. Hat das vorhandene Artefakt KPI Composer eine gültige Definition? Wenn nicht, lautet der Status Unvollständig.
3. Ist die gültige KPI Composer -Artefaktdefinition mit einem vorhandenen Now Platform -Element verknüpft, z. B. einem Performance Analytics -Indikator oder CMS-Inhaltsblock? Wenn nicht, lautet der Status Erstellen.

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

4. Wenn das verknüpfte Element vorhanden ist und der Status zuvor auf OK festgelegt wurde, wurde die Artefaktdefinition anschließend aktualisiert? Wenn dies der Fall ist, lautet der Status Aktualisieren.
5. Andernfalls, wenn das verknüpfte Element vorhanden ist, lautet der Status OK.



Automatische Übersetzung

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

Nachverfolgung von Artefaktaktualisierungen

Die Aufgabengenerierung überprüft alle Aufgabendefinitionen, einschließlich derer mit dem Status OK. Wenn sich die Artefaktdefinition geändert hat, seit der Aufgabenstatus auf OK festgelegt wurde, ändert der nächste Aufgabengenerierungsauftrag den Aufgabenstatus in Aktualisieren. Die Felder in der Artefaktdefinition, die auf Änderungen überprüft werden, hängen vom Artefakttyp ab. Änderungen an anderen zugehörigen Artefakten können auch dazu führen, dass sich der Status in Aktualisieren ändert. In der folgenden Tabelle werden die Felder und die zugehörigen Artefakte aufgelistet.

Artefaktdefinitionen	Felder	Zugehörige Artefaktänderungen
Aufgliederung	Bedingung	
	Faktentabelle	
	Name	
Indikator	Zusammenfassung	Aufgliederung hinzugefügt
	Bedingung	Aufgliederung entfernt
	Richtung	
	Faktentabelle	
	Formel	
	Häufigkeit	
	-Indikator Typ	
	Name	
Bericht	Zusammenfassung	
	Bedingung	
	Beschreibung	
	Faktentabelle	
	Name	
	Berichtsquelle	
	Quelltyp	
Interaktiver Filter	UI-Steuerungstyp	
	Titel	
	Beschreibung	
	Interaktiver Filter	
PA-Widget	Widget-Typ	
	Visualisierungstyp	
	Titel	
	Beschreibung	
	Element verfolgen	
	Zeitreihen	

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

Artefaktdefinitionen	Felder	Zugehörige Artefaktänderungen
	Artefakte	
Spotlight	Titel	
	Beschreibung	
	Artefakte	
Dashboard	Name	Aufgliederung hinzugefügt
	Beschreibung	Aufgliederung entfernt
		Canvas-Layout geändert – Canvas neu anordnen/löschen/ hinzufügen

Aufgaben-Flows

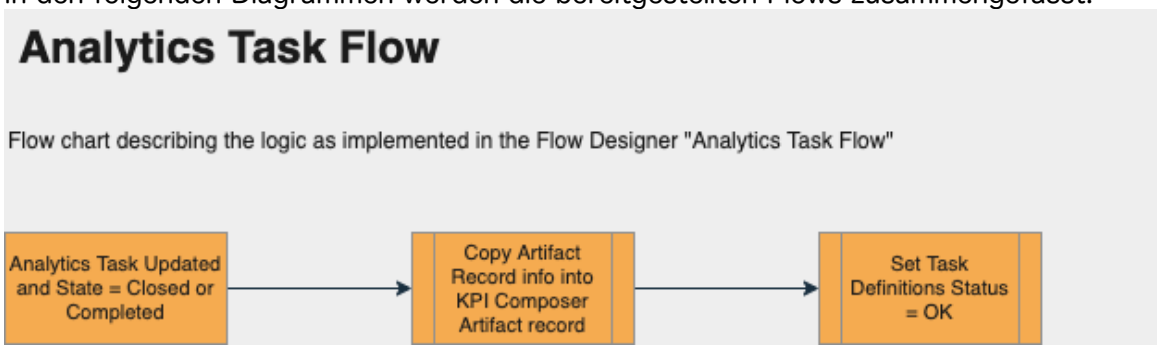
KPI Composer Aufgaben nutzen Flows, die mit dem Now Platform® Flow Designer erstellt wurden.

KPI Composer bietet zwei Flows zum Verwalten des Übergangs zwischen Aufgabenstatus:

- KPI Composer – Analytics-Aufgaben-Flow
- KPI Composer – Flow „Aufgabendefinition“.

Sie können einen dieser Flows im Flow Designer ändern. Anstatt sie jedoch direkt zu ändern, sollten Sie die Flows kopieren und die Kopien ändern. Aktivieren Sie die Kopien, und deaktivieren Sie die bereitgestellten Flows. Der Grund dafür ist, dass Aktualisierungen an KPI Composer Aktualisierungen an den Flows enthalten können. Wenn Sie die bereitgestellten Flows ändern, können Aktualisierungen fehlschlagen. Stattdessen können Sie nach einem Update die bereitgestellten Flows auf Änderungen untersuchen. Integrieren Sie diese Änderungen in Ihre kopierten Flows.

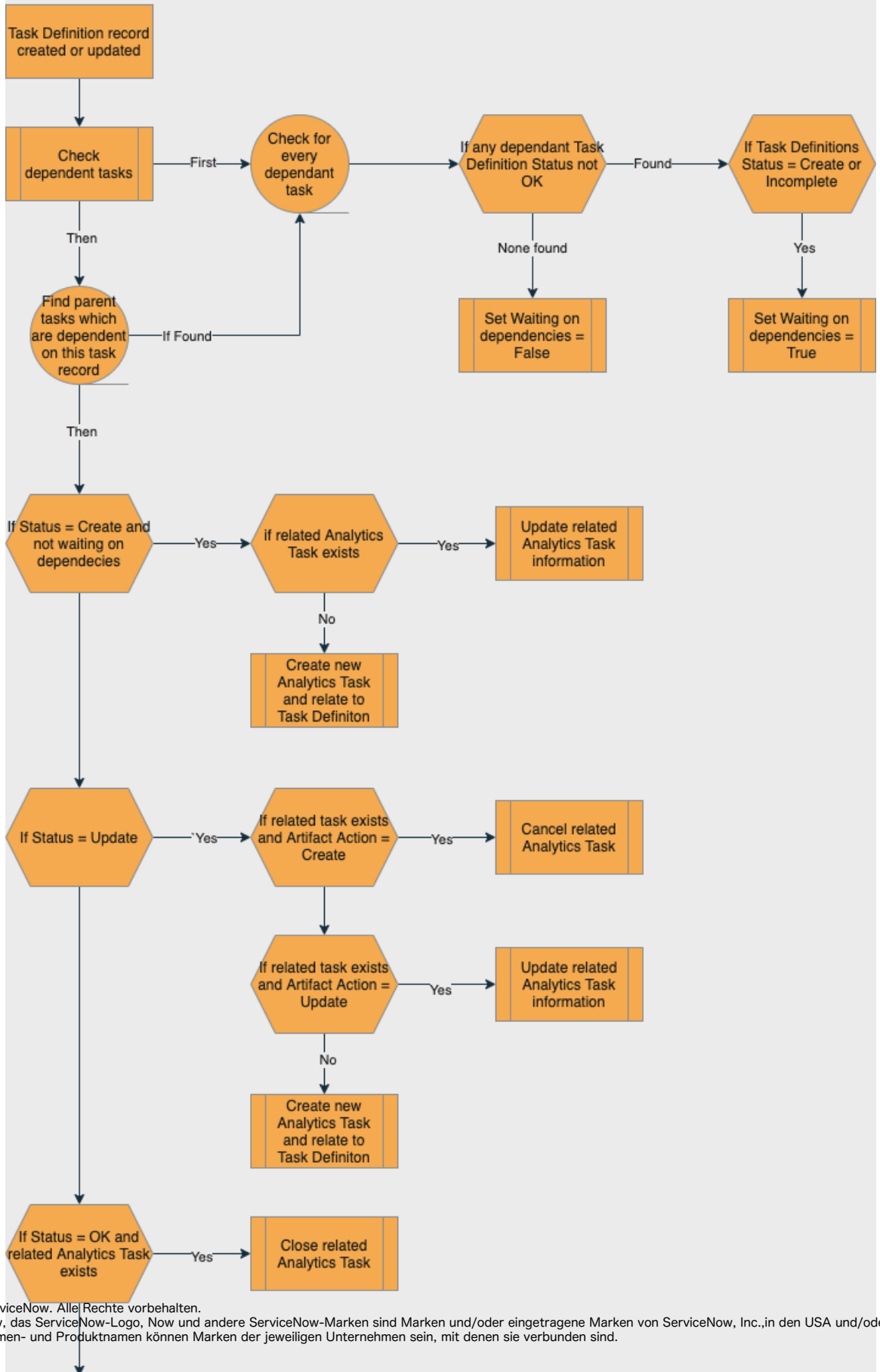
In den folgenden Diagrammen werden die bereitgestellten Flows zusammengefasst:



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

Task Definition Flow

Flow chart describing the logic as implemented in the Flow Designer "Task Definition Flow"



Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatoren Definieren Sie eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen für einen Business Service, eine Aktivität oder ein Organisationsverhalten durchgeführt wird. Diese Leistungsmessungen resultieren im Laufe der Zeit in einer Reihe von *Indikatorpunktzahlen*.

Video, das den Unterschied zwischen automatisierten, manuellen und Formelindikatoren zeigt und zeigt, wie sie erstellt werden.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über die verschiedenen Arten von Indikatoren und ihre Erstellung zu erfahren.

Zu den wichtigsten Merkmalen von Indikatoren gehören:

- Indikatorpunktzahlen können automatisch aus einer Gruppe von Datensätzen generiert werden, die in einer *Indikatorquelle* definiert sind, manuell eingegeben oder aus anderen Indikatoren berechnet werden.
- Indikatorpunktzahlen können im *Analytik-Hub* angezeigt oder analysiert oder über *Widgets* in Dashboards präsentiert werden.

Indikatoren, die direkt auf Indikatorquellen basieren, sind der häufigste Indikatortyp. Diese Indikatoren werden als *automatisierte Indikatoren bezeichnet*. Indikatoren, die in einer Formel aus den Punktzahlen anderer Indikatoren berechnet werden, werden *Formelindikatoren*genannt. Indikatoren, deren Punktzahlen manuell eingegeben werden, werden als *manuelle Indikatoren bezeichnet*. Manuelle Indikatoren sollen hauptsächlich für Testzwecke verwendet werden. Schließlich können Sie als erweiterte Funktion einen Indikator aus einer externen Datenquelle erstellen.

Zugehörige Informationen

Automatisierte Indikatoren

Formelindikatoren

Manuelle Indikatoren

Performance Analytics mit externen Daten verwenden

Workflow zum Erstellen von Indikatoren

Beginnen Sie mit Now Platform-Tabellen, und erstellen Sie Schritt für Schritt einen Indikator mit Punktzahlerfassung, den Sie auf einem Dashboard freigeben können.

Vorbereitungen

Entwerfen Sie Ihre KPIs, bevor Sie versuchen, sie zu erstellen. Legen Sie zunächst mithilfe von KPI Composer die Geschäftsziele fest, die Sie mit Performance Analytics erreichen möchten. Bestimmen Sie die kritischen Erfolgsfaktoren für jedes Geschäftsziel. Entscheiden Sie schließlich, welche Messungen Sie durchführen müssen, um Ihren Fortschritt bezüglich dieser kritischen Erfolgsfaktoren zu ermitteln. Diese Messungen entsprechen den KPIs, die Sie implementieren müssen. Weitere Informationen zum Entwerfen Ihrer Performance Analytics-Lösung finden Sie unter Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen.

Sobald Sie Ihre PA-Indikatoren entworfen haben, überprüfen Sie, ob einer der vorgefertigten Platform Analytics-Lösungen, die von ServiceNow] verfügbar sind, Ihren Anforderungen entspricht. Im Allgemeinen ist es viel einfacher, eine dieser vorgefertigten

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

Lösungen anzupassen, als eine von Grund auf neu zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics-Lösungen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie wissen, welche KPIs Sie benötigen, können Sie beginnen, Indikatoren und Aufgliederungen und ggf. ihre Datenquellen zu erstellen. Der folgende Workflow gilt für *automatisierte Indikatoren*, die die Implementierung von KPIs sind, die Punktzahlen aus Now Platform-Datenbanktabellen erfassen. (Denken Sie daran, dass Sie Vorgänge mit automatisierten Indikatoren in *Formelindikatoren* kombinieren und anwenden können. Sie können auch *manuelle Indikatoren* und *externe Indikatoren* verwenden, die sich überhaupt nicht auf die Now Platform-Datenbank beziehen.)

Wichtig:
Performance Analytics sollte von qualifizierten Personen implementiert werden. Mehrere Schulungskurse sind verfügbar, wie in beschrieben ServiceNow Community Artikel . Diese Dokumentation ersetzt keine Schulung.

Während das Entwerfen von KPIs für Performance Analytics ein Prozess von oben nach unten ist, ist die technische Implementierung der Indikatoren ein Prozess von unten nach oben:

Prozedur

1. Identifizieren Sie die Tabelle mit den zu analysierenden Daten.

   Mindestrolle: pa_data_collector.

   Auf welche Tabellen beziehen sich Ihre KPIs? Wenn sich Ihre KPIs beispielsweise auf Incidents beziehen, befinden sich die Informationen in Incident [incident]. Wenn sich KPIs auf Change-Anforderungen beziehen, wird die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] verwendet. Wenn Sie KPI Composer zum Entwerfen Ihrer KPIs verwenden, liegen Ihnen diese Informationen bereits vor.

2. Bestimmen Sie die Teilmengen von Datensätzen, die für Ihre KPIs relevant sind.

   Mindestrolle: pa_data_collector.

   Wahrscheinlich haben Sie keinen KPI, der sich auf alle Datensätze einer Tabelle bezieht. Stattdessen haben Sie KPIs, die sich auf Teilmengen der Datensätze beziehen, z. B. Anzahl offener Incidents, offene Incidents, die mindestens einmal neu zugewiesen wurden, oder Incidents, die am Tag der Eröffnung gelöst wurden. Beachten Sie für jede Tabelle die Bedingungen, mit denen Sie relevante Teilmengen von Datensätzen definieren können, z. B. „offen“, „mindestens einmal neu zugewiesen“, „aufgelöst“, „Status > am Tag der Eröffnung aufgelöst“.

   Wenn Sie KPI Composer zum Entwerfen Ihrer KPIs verwenden, liegen Ihnen diese Informationen wie gesagt bereits vor.

3. Entscheiden Sie, welche Indikatorquellen Sie benötigen, und zwar basierend auf den Bedingungen, die die Teilmengen der für Ihre KPIs relevanten Datensätze definieren.

   Mindestrolle: pa_data_collector.

   Eine Indikatorquelle ist eine Datenquelle, die auf eine ServiceNow-Tabelle und eine oder mehrere Bedingungen verweist, die die Datensätze in dieser Tabelle filtern. Sie möchten so wenige Indikatorquellen wie möglich verwenden. Der Hauptgrund dafür ist die Effizienz.

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

Die Datensammlung umfasst das Abfragen von Indikatorgruppen aus der Datenbank, die eine Indikatorquelle gemeinsam haben. Es wird nicht jeder Indikator abgefragt. Die Minimierung der Anzahl von Indikatorquellen trägt auch dazu bei, eine einzige wahrheitsgemäße Quelle für alle Indikatoren zu haben. Wenn Sie eine Bedingung ändern müssen, können Sie sie in der Indikatorquelle ändern und diese Änderung automatisch auf alle zugeordneten Indikatoren übertragen.

Suchen Sie nach allgemeinen Bedingungen, die Sie beim Entwerfen von Indikatorquellen auf mehrere Indikatoren anwenden können. Berücksichtigen Sie die folgenden KPIs:

- Anzahl der offenen Incidents.
- Anzahl der offenen Incidents, die mindestens einmal neu zugewiesen wurden.
- Incidents, die seit mehr als 30 Tagen offen sind
- Incidents, die als „Gelöst“ markiert sind
- Incidents, die am Tag ihrer Eröffnung gelöst wurden.

Sie könnten zwei Indikatorquellen erstellen, die Punktzahlen für alle diese KPIs abrufen würden:

- Eine in der Incident-Tabelle, die nach offenen Incidents filtert.
- Eine weitere in der Incident-Tabelle, die nach gelösten Incidents filtert.

4. Suchen Sie nach vorhandenen Indikatoren und Indikatorquellen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

   Mindestrolle: pa_data_collector, pa_power_user (nur Indikatoren).

   Redundante Indikatoren und Indikatorquellen sind ein häufiges Problem. Erstellen Sie Indikatoren und Indikatorquellen nur, wenn Sie sich vergewissert haben, dass keine geeigneten Indikatoren oder Indikatorquellen vorhanden sind.

   Wenn Sie Indikatorquellen finden, die Ihren Anforderungen entsprechen, prüfen Sie, ob bereits Indikatoren für diese Quellen vorhanden sind, die Ihren entworfenen KPIs entsprechen.

   Hinweis:
   KPI Composer ermöglicht die Suche nach geeigneten vorhandenen Performance Analytics-Indikatoren während des Designprozesses.

5. Erstellen Sie fehlende Indikatorquellen, die Sie benötigen.

   Mindestrolle: pa_data_collector.

6. Erstellen Sie fehlende automatisierte Indikatoren, die den von Ihnen benötigten KPIs entsprechen.

   Mindestrolle: pa_power_user.

   Wenn Sie über die Indikatorquellen verfügen, kann ein Benutzer mit der Rolle pa_power_user (z. B. ein Geschäftsanalyst) automatisierte Indikatoren erstellen.

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

Wenn Sie die Indikatoren erstellen, fügen Sie *zusätzliche Bedingungen* hinzu. Diese Bedingungen gelten nur für ein oder zwei Indikatoren und sind nicht effizient genug, um sie auf der Ebene der Indikatorquelle anzuwenden. Wenn Sie Ihre Bedingungen effizient zwischen Indikatorquellen und Indikatoren aufgeteilt haben, haben einige Indikatoren in einer Indikatorquelle keine zusätzlichen Bedingungen. Diese Indikatoren sind einfach Zusammenfassungen für eine Spalte in der Indikatorquelle.

7. Ordnen Sie relevante Aufgliederungen den neuen Indikatoren zu.

   Mindestrolle: pa_power_user.

   Wenn Sie Ihre Indikatoren entworfen haben, sollten Sie auch alle Aufgliederungen entworfen haben, die auf die Indikatoren angewendet werden sollen. Das Aufgliederungsdesign ist in KPI Composer enthalten. Möglicherweise müssen Sie neue Aufgliederungen oder Aufgliederungsquellen erstellen. Diese Aufgabe gehört allerdings nicht zu diesem Workflow.

8. Erfassen und verwalten Sie Matrizen von Aufgliederungen.

   Mindestrolle: pa_power_user.

   Wenn Sie mehr als eine Aufgliederungsebene erfassen möchten, z. B. eine Aufschlüsselung nach Priorität und Kategorie, richten Sie die Aufgliederungsmatrix ein. Vermeiden Sie unnötige oder unsinnige Aufgliederungskombinationen.

9. Bearbeiten Sie einen Auftrag für den Indikator.

   Mindestrolle: pa_data_collector.

   Fügen Sie dem Indikator einen geplanten und (normalerweise) einen ungeplanten Datensammlungsauftrag hinzu. Führen Sie einen nicht geplanten Auftrag aus, um Verlaufsdaten für den Indikator zu sammeln, wenn Verlaufsdaten vorhanden sind. Normalerweise führen Sie diesen Auftrag nur einmal aus, nämlich wenn Sie einen Indikator erstellen. Aktivieren Sie die geplante Aufgabe, um ab dem genannten Zeitpunkt regelmäßig Daten zu erfassen – meist gemäß der Häufigkeit des Indikators. Sammeln Sie die Daten nur über einen Zeitraum. Wenn Sie beispielsweise einen Indikator mit der Frequenz „Täglich“ haben, legen Sie die geplante Aufgabe so fest, dass Daten täglich für den Vortag (dem zuletzt abgeschlossenen Tag) erfasst werden.

Ergebnisse

Am Ende dieses Workflows haben Sie einen automatisierten Indikator, der mit Daten gefüllt ist. Dieser automatisierte Indikator entspricht einer Messung, einem kritischen Erfolgsfaktor oder einem unterstützenden Indikator, den Sie in KPI Composer entworfen haben.

Nächste Maßnahme

Sie können diesen Indikator in einen Formelindikator aufnehmen. Sie können auch Widgets entwerfen, um den Indikator bildlich darzustellen, und Dashboards für die entsprechenden Stakeholder erstellen.

Indikatorquellen

Indikatorquellen sind Datensätze, die aus gefilterten Datensätzen aus einer Tabelle oder Datenbankansicht bestehen.

Die Konfiguration von Indikatorquellen gibt eine Tabelle wie „Incident“ [incident], Bedingungen zum Filtern von Datensätzen aus dieser Tabelle und eine Häufigkeit an, die Sie auf den Bedingungen basieren. Für eine Indikatorquelle kann keine gedrehte Tabelle angegeben werden. Mehrere Indikatoren können dieselbe

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

Indikatorquelle verwenden. Von Datensammlungsaufträgen wird die Datenbank einmal für jede Indikatorquelle abgefragt. Daher erhalten alle Indikatoren, die dieselbe Indikatorquelle verwenden, Daten vom selben Zeitpunkt.

Normalerweise verfolgt ein Indikator die Situation an einem bestimmten Datum. Die Indikatorquellenbedingungen sollten einen datumsbezogenen Filter wie z. B. [Geöffnet][am][heute] einschließen. Indikatoren, die weniger häufig erfasst werden, können einen größeren Zeitraum angeben, z. B. [Geschlossen][am][Dieser Monat].

Gehen Sie beim Erstellen von Indikatorquellen sorgfältig vor. Da mehrere Indikatoren mit einer Indikatorquelle verknüpft werden können, ist es nicht einfach, die Indikatorquelle nach der Erstellung zu ändern. Darüber hinaus kann das Ändern einer Indikatorquelle zu einer Zerlegung mit Punktzahlen führen, die Sie bereits erfasst haben.

Hinweis:
Indikatorquellen müssen erstellt werden, bevor Sie einen Indikator erstellen können.

Indikatorquellen definieren

Erstellen Sie eine Indikatorquelle, um einen gefilterten Datensatz mit Datensätzen bereitzustellen, den Sie mit einem oder mehreren Indikatoren auswerten können.

Vorbereitungen

Sehen Sie sich aus folgenden Gründen die Liste der Indikatorquellen an:

- Möglicherweise ist bereits eine Indikatorquelle vorhanden, die Ihren Anforderungen entspricht. Um die Verwaltung Ihrer Instanz zu vereinfachen, sollten Sie keine doppelten Indikatorquellen erstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie jeder von Ihnen erstellten Indikatorquelle einen eindeutigen Namen geben. Das Zuweisen desselben Namens zu verschiedenen Indikatorquellen kann verwirrend sein.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatorquellen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie unter **Name** einen eindeutigen Namen ein, anhand dessen Sie leicht sehen können, wofür die Indikatorquelle verwendet wird, wie z. B. **Incidents.offen**.
3. Fügen Sie eine detaillierte **Beschreibung** hinzu, um anderen Benutzern zu helfen, die Verwendung und den Zweck dieser Indikatorquelle zu verstehen und Duplikate zu vermeiden.
4. Wählen Sie im Feld **Kalender** entweder den Standardkalender oder einen Geschäftskalender aus, der in der Instanz definiert ist.

   Warnung:
   Wenn Sie einen Geschäftskalender verwenden und die Einträge dieses Geschäftskalenders später ändern, machen Sie Ihre Performance Analytics -Daten ungültig. Die Punktzahlen, die Sie vor dem Ändern der Einträge gesammelt haben, sind nicht mit den Punktzahlen kompatibel, die Sie nach dem Ändern der Einträge sammeln. Diese Warnung gilt auch für Steuerkalender-Zeitpläne.

   Wenn Sie einen Geschäftskalender verwenden, können Sie Datenerfassungsaufgaben erstellen, die für Geschäftskalender: Eintragsstart oder Geschäftskalender: Eintragsendzeiten ausgeführt werden.

5. Füllen Sie entweder das Feld **Gültig für Häufigkeit** oder **Kalenderhäufigkeit** aus.

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

- Wenn Sie den Standardkalender auswählen, erhalten Sie das Feld **Gültig für Häufigkeit**. In diesem Feld haben Sie die Wahl zwischen Standardindikatorhäufigkeiten. Die Standardauswahl ist **Täglich**.
- Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen, haben Sie das Feld **Kalenderhäufigkeit**. Dies ist ein Pflichtfeld. Der von Ihnen ausgewählte Geschäftskalender bestimmt den Bereich der verfügbaren Häufigkeiten.

Indikatoren, die auf dieser Indikatorquelle basieren, verwenden den Wert dieses Felds als Indikator **Häufigkeit**. Standardmäßig folgen die Punktzahl-Erfassungszeiträume für die Indikatoren dieser Häufigkeit. Sie können dieses Verhalten im Indikatordatensatz überschreiben.

Wenn Sie sich hinsichtlich der festzulegenden Frequenz unsicher sind, legen Sie sie basierend auf Ihrem Geschäftszyklus fest.

6. Wählen Sie eine Faktentabelle aus, entweder direkt oder durch Wiederverwendung einer Berichtsquelle.

Warnung:

- Performance Analytics unterstützt keine Remotetabellen.
- Ändern Sie die Faktentabelle für eine Quelle nicht, nachdem Sie mit dem Sammeln von Daten begonnen haben. Wenn Sie die Faktentabelle ändern, geht bei der nächsten Erfassung von Punktzahlen für die zugehörigen Indikatoren der gesamte Verlauf der historischen Punktzahlen verloren.

7. Wenn Sie eine Faktentabelle direkt auswählen, fügen Sie **Bedingungen** hinzu, die erfüllt sein müssen, bevor die Daten in die Teilmenge aufgenommen werden.

Example

Legen Sie beispielsweise die Bedingungen [Aktiv] [ist] [wahr] oder [Erstellt] [am oder vor dem] [Datum] fest.

Tipp:

- Bei Indikatorquellenbedingungen für Textfelder wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.
- Es gelten alle Bedingungen für Indikatorquellen und Indikatoren.
- Damit ein Indikator Echtzeit-Punktzahlen anzeigt, legen Sie für den Indikator oder die Indikatorquelle eine Bedingung fest.
- Aufgrund der Wiederverwendbarkeit von Indikatorquellen verwenden Sie nur allgemeine Kriterien, um Indikatorquellenbedingungen zu definieren. Verwenden Sie die erweiterten Filter für einzelne Indikatoren, um tiefer in die Daten zu gelangen.
- Indikatorquellen sollten mindestens eine Datumsbedingung enthalten, z. B. [Erstellt][am][Heute].
- Normalerweise sollten Ihre Datumsbedingungen auf denselben Zeitraum verweisen wie die Indikatorfrequenz. Beispielsweise sollten Bedingungen für die Anzahl der Tage nur für tägliche Indikatoren gelten. Bedingungen für die Anzahl der Monate sollten nur für monatliche Indikatoren gelten.
- Vermeiden Sie Dot-Walking zur sys_id oder zum Anzeigewert einer Tabelle. Verwenden Sie stattdessen das Referenzfeld, um unnötige Verknüpfungen zu vermeiden.
- Wenn Sie die Indikatorquellenbedingungen ordnungsgemäß entwerfen, weist mindestens einer der Indikatoren in dieser Quelle keine zusätzlichen eigenen Bedingungen auf.

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

Allgemeine Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Condition Builder.

8. **Wahlweise:** Definieren Sie **ZUGEHÖRIGE LISTENBEDINGUNGEN**, um eine Beziehung zu einer anderen Tabelle in den Filter aufzunehmen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Listenbedingungen hinzufügen.
9. Um zu sehen, wie viele Datensätze diese Indikatorquelle zurückgeben würde, klicken Sie auf **Vorschau**.

> **⚠ Warnung:**
>
> Sie können die Höchstgrenze der erfassten Datensätze überschreiten, unabhängig davon, was die Vorschaufunktion anzeigt. Die Vorschaufunktion zeigt eine geringere Anzahl von Datensätzen an, als der Datensammler tatsächlich abruft. Die Datenerfassungsaufgabe ignoriert ACLs und Geschäftsregeln beim Abrufen von Datensätzen, die Vorschaufunktion folgt ihnen jedoch. Weitere Informationen finden Sie unter KB0756238.

10. Wählen Sie auf der Registerkarte Datensatzansicht in der **Listenansicht**die Standardansicht aus.
    Die Standardansicht gilt für Workbench-Widgets und für die Listen der Datensätze, die für diese Indikatorquelle in Analytics Hub und KPI-Detailserfasst wurden. Die verfügbaren Ansichten hängen von der Faktentabelle ab.
11. **Wahlweise:** Überschreiben Sie auf der Registerkarte Datensatzsammlung die maximale Anzahl von Datensätzen, die eine Aufgabe für eine einzelne Indikatorquelle sammeln kann, und zwar nur für diese Indikatorquelle.
    Wählen Sie **Datensatzsammlung überschreiben**aus, und geben Sie dann im **Feld Maximale Anzahl der erfassten Datensätze**einen Wert ein. Sie überschreiben den Standardwert, der für die Eigenschaft `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source`festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics -Eigenschaften.
12. Erweitern Sie das Kontextmenü, und klicken Sie auf **Speichern**.
13. **Wahlweise:** Wenn Sie diese Indikatorquelle für die Verwendung eines Geschäftskalenders konfiguriert haben, legen Sie die Anzahl der Zeiträume für die Aufbewahrung von Punktzahlen und Snapshots und für die Suche nach saisonalen Mustern fest.
    Diese Einstellungen gelten für alle Indikatorquellen und Indikatoren, die dieselbe Kalenderhäufigkeit verwenden. Der Besitzer eines Indikators kann diese Einstellungen für diesen Indikator überschreiben. Wenn Sie diese Werte nicht in der Indikatorquelle festlegen, wird jemand beim ersten Erstellen eines Indikators mit dieser Kalenderhäufigkeit aufgefordert, diese Werte festzulegen.

    a. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Aufbewahrungszeiträume konfigurieren**.
       Ein PA-Datensatz für den Geschäftskalender-Aufbewahrungszeitraum wird geöffnet.

    b. Geben Sie im Feld **Anzahl der Einträge zur Bestimmung der** Saisonabhängigkeit die Anzahl der Zeiträume ein, die in Geschäftskalender- oder Zeitplaneinträgen definiert sind, die erforderlich sind, um saisonale Muster zu finden.
       Weitere Informationen zu Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen.

    c. Legen Sie die Anzahl der Zeiträume fest, wie in Geschäftskalender- oder Zeitplaneinträgen definiert, um Punktzahlen und Snapshots zu speichern.
       Der Standardwert ist 1. Sie sollten jedoch in Betracht ziehen, ihn zu ändern.

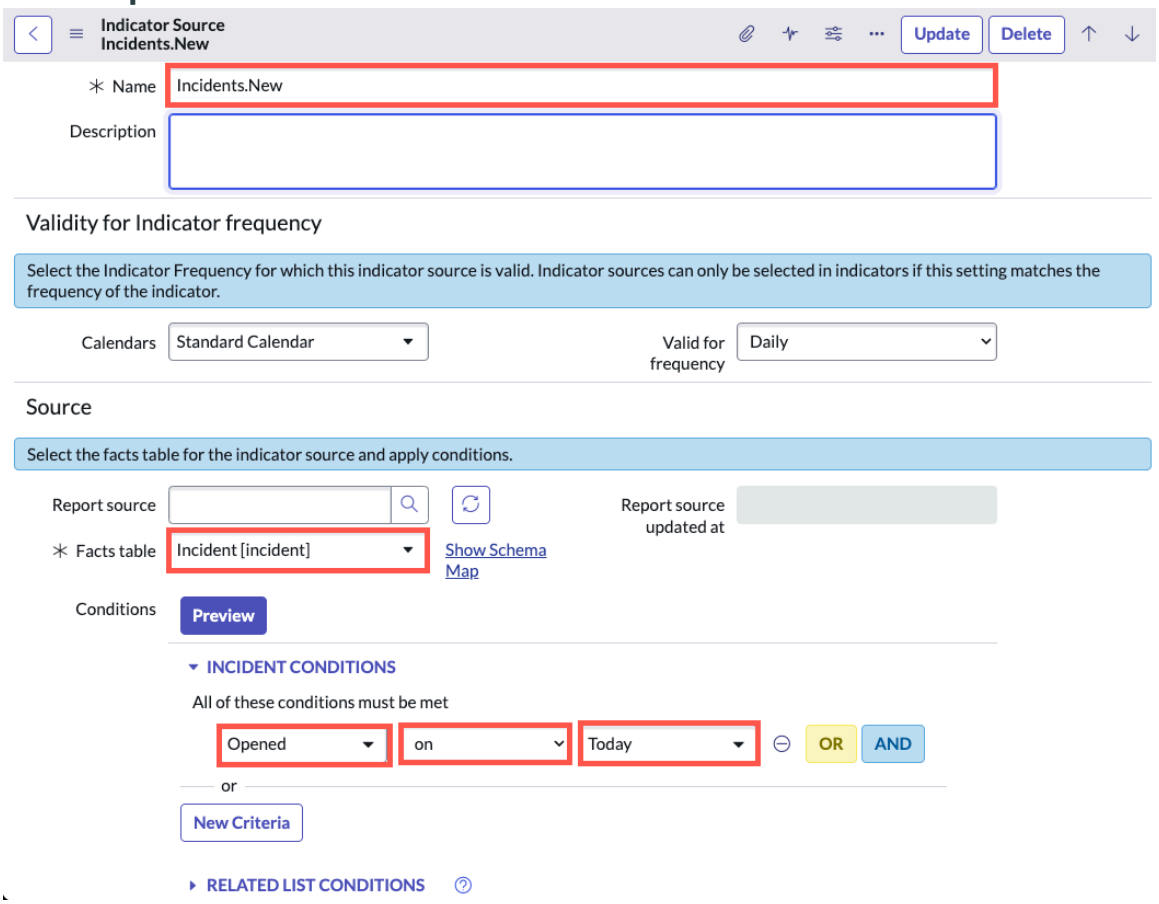
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Example: Einfache Indikatorquelle

Durch die folgenden Einstellungen wird eine Indikatorquelle erstellt, die täglich neue Incidents erfasst:

- **Name** : Incidents.New
- **Frequenz**:Täglich
- **Faktentabelle**:Incident [incident]
- **Bedingung**:[Geöffnet] [am] [heute]

Indikatorquellen erstellen



Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine Indikatorquelle erstellt haben, können Sie Textindexkonfigurationen in einer zugehörigen Liste des Datensatzes definieren. Verwenden Sie diese Konfigurationen zum Erstellen von Performance Analytics-Text-Widgets mit Wortwolken. Weitere Informationen finden Sie unter Textanalysen einrichten.

Wenn Sie eine Berichtsquelle wiederverwenden und sich die Berichtsquelle ändert, wird im Datensatz der Indikatorquelle eine Warnung angezeigt. Um die Indikatorquelle so zu aktualisieren, dass sie der Berichtsquelle entspricht, klicken Sie auf **Berichtquelle**aktualisieren. Sie können auch auf die Aktualisierungsschaltfläche neben dem Feld **Berichtsquelle** klicken.

Im schreibgeschützten Feld **Berichtsquelle aktualisiert um** wird angezeigt, wann die Berichtsquelle zuletzt aktualisiert wurde. Dieses Datum und diese Uhrzeit werden immer in der GMT-Zeitzone angezeigt.

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

Zugehörige Informationen

Berichtsquellen

Erstellen von Geschäftskalendern

Datenbankansichten in einer Indikatorquelle verwenden

Sie können eine Datenbankansicht als Faktentabelle in einer Indikatorquelle auswählen. Mit Datenbankansichten können Sie Daten aus Tabellen in Ihrer ServiceNow-Instanz, die nicht standardmäßig verbunden sind, kombinieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

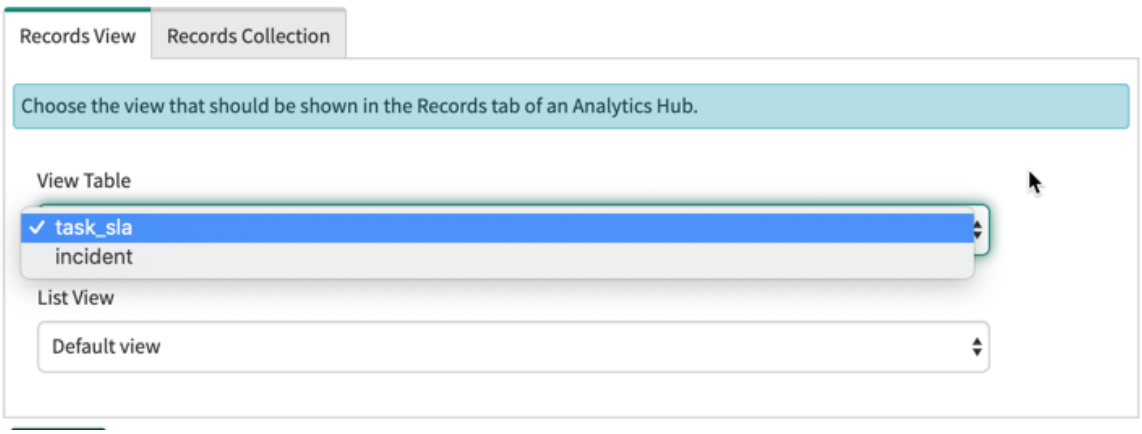
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Verknüpfen von Tabellen in einer Datenbankansicht können Sie einfach auf sie zugreifen, indem Sie die Ansicht aufrufen. Anschließend können Sie Felder aus einer der in der Ansicht enthaltenen Tabellen auswählen. Wenn Sie beispielsweise die Anzahl der verletzten SLAs melden möchten, benötigen Sie Felder aus der SLA- und der Incident-Tabelle.

Prozedur

Wenn Sie eine Datenbankansicht als Faktentabelle für eine Indikatorquelle auswählen, konfigurieren Sie zusätzliche Einstellungen im Abschnitt **Eintragsansicht** des Formulars „Indikatorquelle“.

Abschnitt „Datensatzansicht“ im Indikatorquellformular



Feld	Beschreibung
Tabelle anzeigen	Ein Snapshot von Datensätzen wird nur aus einer Tabelle in der Datenbankansicht erfasst. Wählen Sie aus, für welche Tabelle die Datensätze erfasst werden. **Wichtig:** Wenn Sie diesen Wert ändern, entfernen Sie effektiv alle früheren Snapshots. Diese Änderung wird wirksam, wenn die Datenerfassungsaufgabe das nächste Mal ausgeführt wird. Diese Änderung wirkt sich nicht auf historische Punktzahlen aus.
Listenansicht	Wählen Sie die zur Anzeige der erfassten Datensätze verwendete Listenansicht aus. **Die**

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

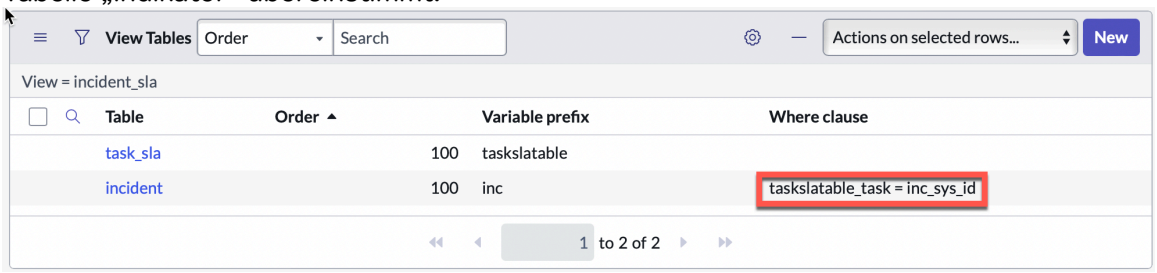
Feld	Beschreibung
	Standardansicht wird empfohlen, Sie können jedoch eine beliebige definierte Ansicht auswählen, z. B. **Arbeitsbereich**.

Hinweis:
Wenn Sie Aufgliederungen der zweiten Ebene in einer Ansichtstabelle erfassen, die keine eindeutigen System-IDs generiert, stimmen Punktzahl und Anzahl der Datensätze möglicherweise nicht überein. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, ist die Punktzahl korrekt. Die Datensatzanzahl ist falsch, da es sich um ein Artefakt mit nicht eindeutigen sys_ids handelt.

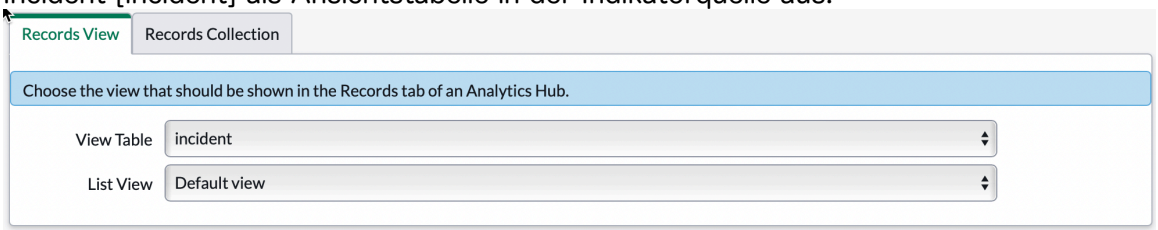
Example: Indikatorquelle aus der Datenbankansicht

Angenommen, Sie möchten Indikatoren erstellen, die die Anzahl der Incidents nachverfolgen, die gegen SLAs verstoßen. Sie haben bereits eine Datenbankansicht in Basissystem namens incident_sla, die die Tabellen „Aufgaben-SLA“ [task_sla] und „Incident“ [incident] verknüpft. Daher erstellen Sie eine neue Indikatorquelle mit dieser Datenbankansicht.

Wenn Sie sich die Datenbankansicht ansehen, sehen Sie, dass sie die Datensätze erhält, in denen die Aufgabe in der Tabelle „Aufgaben-SLA“ mit dem eindeutigen sys_id-Wert in der Tabelle „Indikator“ übereinstimmt.



Sie können Snapshots nur aus einer Tabelle erstellen, und es ist im Allgemeinen besser, Snapshots der Tabelle mit einem Feld mit eindeutigen Werten zu erstellen. Daher wählen Sie Incident [incident] als Ansichtstabelle in der Indikatorquelle aus.



Zugehörige Informationen

Datenbankansichten

Automatisierte Indikatoren

Ein automatisierter Indikator verwendet eine Indikatorquelle als Datensatz. Die Indikatorquelle gibt eine Tabelle, Bedingungen zum Filtern von Datensätzen aus dieser Tabelle und die Häufigkeit an, mit der die Daten angezeigt werden sollen. Der Indikator wendet einen Aggregator und optionale Bedingungen auf diese Daten an.

Automatisierte Indikatoren sind die am häufigsten verwendeten Indikatortypen und vermutlich die grundlegendste Komponente von Performance Analytics. Verwenden Sie einen automatisierten Indikator, um Punktzahlen für eine Menge an Datensätzen aus einer Tabelle zu berechnen, in der Informationen zu einem Geschäftsprozess gespeichert sind, z. B.

Automatische Übersetzung

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

Change-Anforderungen oder HR-Fälle. Sie haben die Punktzahl automatisch in einem geplanten Datensammlungsauftrag berechnet, der dieselbe Frequenz aufweist wie die Indikatorquelle. Sie können auch einen oder mehrere manuelle Datensammlungsaufträge festlegen, z. B. um beim ersten Erstellen des Indikators eine Reihe von Verlaufsdaten zu sammeln.

Sie können den Indikator einer beliebigen Anzahl von Aufgliederungen zuordnen, um die Indikatorpunktzahlen zu segmentieren oder zu filtern. Wenn Sie beispielsweise einen Indikator für die Anzahl offener Incidents haben, können Sie diesen Indikator der Prioritätsaufgliederung zuordnen, um zu sehen, wie viele Incidents mit kritischer Priorität Sie haben. Sie können den Indikator auch der Kategorieaufgliederung zuordnen, um die Anzahl der Hardware- und Software-Incidents miteinander zu vergleichen.

Wenn Sie eine Indikatorquelle verwenden und einen sehr einfachen automatisierten Indikator erstellen möchten, können Sie den Assistenten verwenden. Wenn Sie den Indikator umfassender angeben müssen, verwenden Sie das in diesem Abschnitt beschriebene Formular. Weitere Informationen zum Erstellen eines Indikators über einen Assistenten finden Sie unter Automatisierte Indikatoren mit Assistenten erstellen. Bevor Sie einen Indikator über eine der beiden Möglichkeiten erstellen, planen Sie Ihren Indikator wie unter Indikatoren planen beschrieben. Prüfen Sie auch, ob in einem der Inhaltspakete der Performance Analytics-Baseline-Lösung bereits ein geeigneter Indikator vorhanden ist.

Sie können automatisierte Indikatoren als Eingabe für einen Formelindikator verwenden, um beispielsweise den Prozentsatz offener neuer Incidents zu berechnen.

Automatisierte Indikatoren erstellen

Verwenden Sie einen automatisierten Indikator, um die Leistung eines Geschäftsprozesses zu analysieren, der in einer ServiceNow-Tabelle aufgezeichnet wird. Wenn in Platform Analytics-Lösungkein geeigneter Indikator bereitgestellt wird, erstellen Sie einen neuen.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geeignete Indikatorquelle verfügen, wie in Automatisierte Indikatoren erläutert. Sie sollten Ihre KPIs auch als Teil einer Geschäftsstrategie entwerfen, bevor Sie sie erstellen, wie in Eigene Performance Analytics-Lösungen mit KPI Composer erstellen und Indikatoren planen beschrieben. Machen Sie sich auch mit Workflow zum Erstellen von Indikatoren vertraut.

Hinweis:

- Sie müssen zum Erstellen von Indikatoren über ein Abonnement für Performance Analytics verfügen.
- Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, wird der Indikator in der Domäne erstellt, in der Sie sich gerade befinden.

Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Formular bietet alle Möglichkeiten zum Erstellen eines automatisierten Indikators. Informationen zum schnellen Erstellen eines einfachen automatisierten Indikators finden Sie unter Automatisierte Indikatoren mit Assistenten erstellen. Um jedoch ausführlichere Informationen zu Indikatoroptionen sowie Tipps zu erhalten, lesen Sie zunächst dieses Thema.

Prozedur

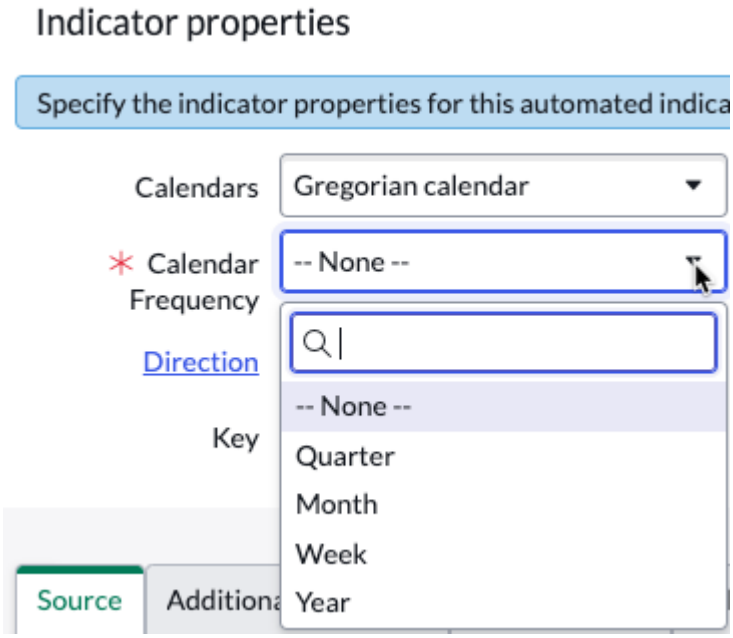
1. Geben Sie dem Indikator im Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen, z. B. „Anzahl kritischer Incidents“.
2. Wählen Sie im Feld **Kalender** entweder den Standardkalender oder eine Geschäfts- oder Steuerkalendergruppe aus.

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

a. Wenn Sie einen Geschäfts- oder Steuerkalender ausgewählt haben, wählen Sie die Kalenderhäufigkeit aus. Die Auswahl der Kalenderhäufigkeiten hängt von der Einstellung der Geschäftskalendereinträge oder Steuerkalenderzeitpläne ab.

Example

Zum Beispiel weist der gregorianische Kalender die Häufigkeiten Quartal, Monat, Woche und Jahr auf. Wenn Sie den gregorianischen Kalender verwenden, müssen Sie eine dieser Häufigkeiten auswählen.



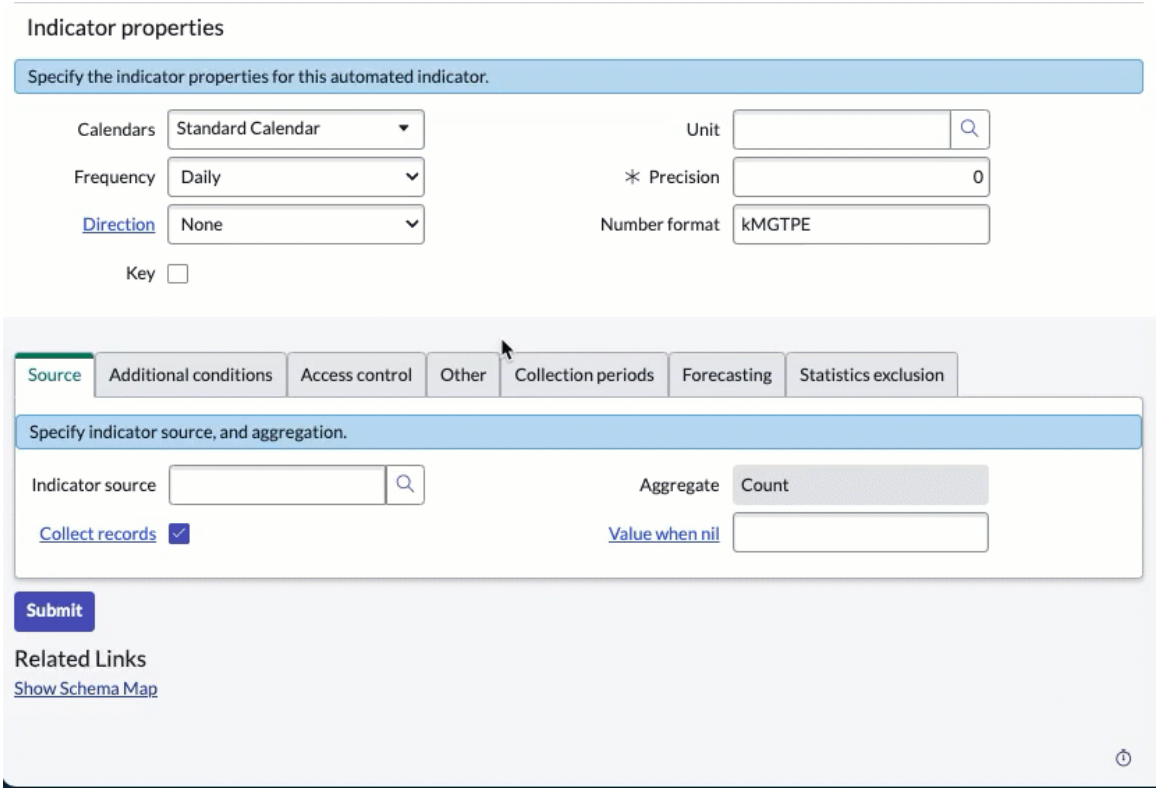
b. **Wahlweise:** Wenn Sie einen Standardkalender ausgewählt haben, können Sie die Indikatorhäufigkeit auswählen.

Wenn Sie keine Indikatorhäufigkeit auswählen, wird die Häufigkeit automatisch festgelegt, wenn Sie eine Indikatorquelle auswählen. Durch die manuelle Auswahl einer Indikatorhäufigkeit filtern Sie die

Automatische Übersetzung

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

verfügbaren Indikatorquellen nach denjenigen, deren Häufigkeit dem ausgewählten Wert entspricht. Das Feld „Indikatorhäufigkeit“ wird ausgeblendet, nachdem Sie die Indikatorquelle ausgewählt haben.



3. Scrollen Sie zur Registerkarte **Quelle**, und wählen Sie eine **Indikatorquelle** aus.
   Wenn Sie einen Teilnamen in das Feld eingeben, wird die Liste der verfügbaren Indikatorquellen entsprechend gefiltert. Wenn Sie Domain Separation verwenden, können Sie nur Indikatorquellen auswählen, die für Sie sichtbar sind.

   Sie können nur eine Indikatorquelle auswählen, die die angegebene **Kalenderhäufigkeit** oder **Häufigkeit**unterstützt.

4. **Wählen** Sie im Feld Zusammenfassung der Registerkarte **Quelle** die Zusammenfassungsfunktion aus, die auf die Daten aus der Indikatorquelle angewendet werden soll.

   Zähler zählt die Anzahl der Datensätze. **Count Distinct** zählt die Anzahl der eindeutigen Werte und nicht die Gesamtzahl der Datensätze. Beispiel: Wenn der Name eines Benutzers mehrmals in einer Liste angezeigt wird, wird der Benutzer nur einmal gezählt. Andere Auswahloptionen führen die angegebene Zusammenfassungsoperation aus, z. B. das Summieren der Werte in einem Feld über mehrere Datensätze hinweg.

   Wenn Sie als Zusammenfassung „Summe“, „Minimum“ oder „Maximum“ auswählen, sollten Sie in Betracht ziehen, einige Arten von Zeitreihen von der Anwendung auf den Indikator auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen.

   Tipp:
   Versuchen Sie, die Verwendung der Zusammenfassung „Durchschnitt“ zu vermeiden, da diese Zusammenfassung die Verwendung von Zeitreihen erschweren kann. Erstellen Sie stattdessen die automatisierten Indikatoren „Summe“ und „Anzahl“. Erstellen Sie dann einen Formelindikator, der den Summenindikator durch den Anzahlindikator teilt, um den Durchschnitt zu berechnen.

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

5. Wenn Sie bevorzugen, dass die Punktzahl dieses Indikators im Laufe der Zeit zunimmt oder abnimmt, wählen Sie **Maximieren** oder **Minimieren** im Feld **Richtung** aus.
   Analysetools und Grafikanzeigen verwenden diese **Richtung** mit diesem Indikator.

   Tipp:
   Legen Sie wann immer möglich eine Richtung fest. Alle Schlüsselindikatoren sollten auf „Maximieren“ oder „Minimieren“ festgelegt werden.

6. Füllen Sie alle verbleibenden Felder auf der Registerkarte **Quelle** aus.
   Wenn das **Aggregat** auf **Anzahl**festgelegt ist, sind nur die Felder **Datensätze erfassen** und **Wert wenn nil** verfügbar.

Felder auf der Registerkarte „Quelle“

Feld	Beschreibung
Datensätze erfassen	Checkbox, um anzugeben, ob die sys_ids der einzelnen Datensätze beim Erfassen des Indikators gespeichert werden. Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, können Sie einen Drilldown zu diesen Details in der Analytics Hub und in Widgets durchführen. Wenn verfügbar, werden die erfassten Datensätze auf der Registerkarte **Datensätze** angezeigt. **Tipp:** Vermeiden Sie im Allgemeinen das Sammeln von Datensätzen mit anderen Zusammenfassungen als „Anzahl“ und „Summe“. Benutzer möchten selten die Datensätze sehen, die in ein Minimum oder Maximum gehen, und die Anzahl der Datensätze, für die „Count Distinct“ ausgewählt wurde, kann von der Punktzahl abweichen. Ziehen Sie das Sammeln von Datensätzen für Indikatoren mit diesen anderen Zusammenfassungen nur in Betracht, wenn ein Benutzer sie anfordert. Sie müssen diese Option für den Hauptindikator einer Spotlight-Gruppe aktivieren. Andernfalls kann die Spotlight-Gruppe keinen Snapshot der erfassten Datensätze bewerten. Weitere Informationen finden Sie unter Snapshot oder Plattformdaten auswerten.
Geskriptet	Eine Checkbox, die angibt, ob der Wert basierend auf einem Skript zusammengefasst werden soll. Diese Option ist nur verfügbar, wenn **Zusammenfassung** nicht auf **Zähler** festgelegt ist. Deaktivieren Sie die Checkbox **Geskriptet**, um die Werte in einem Feld zusammenzufassen.

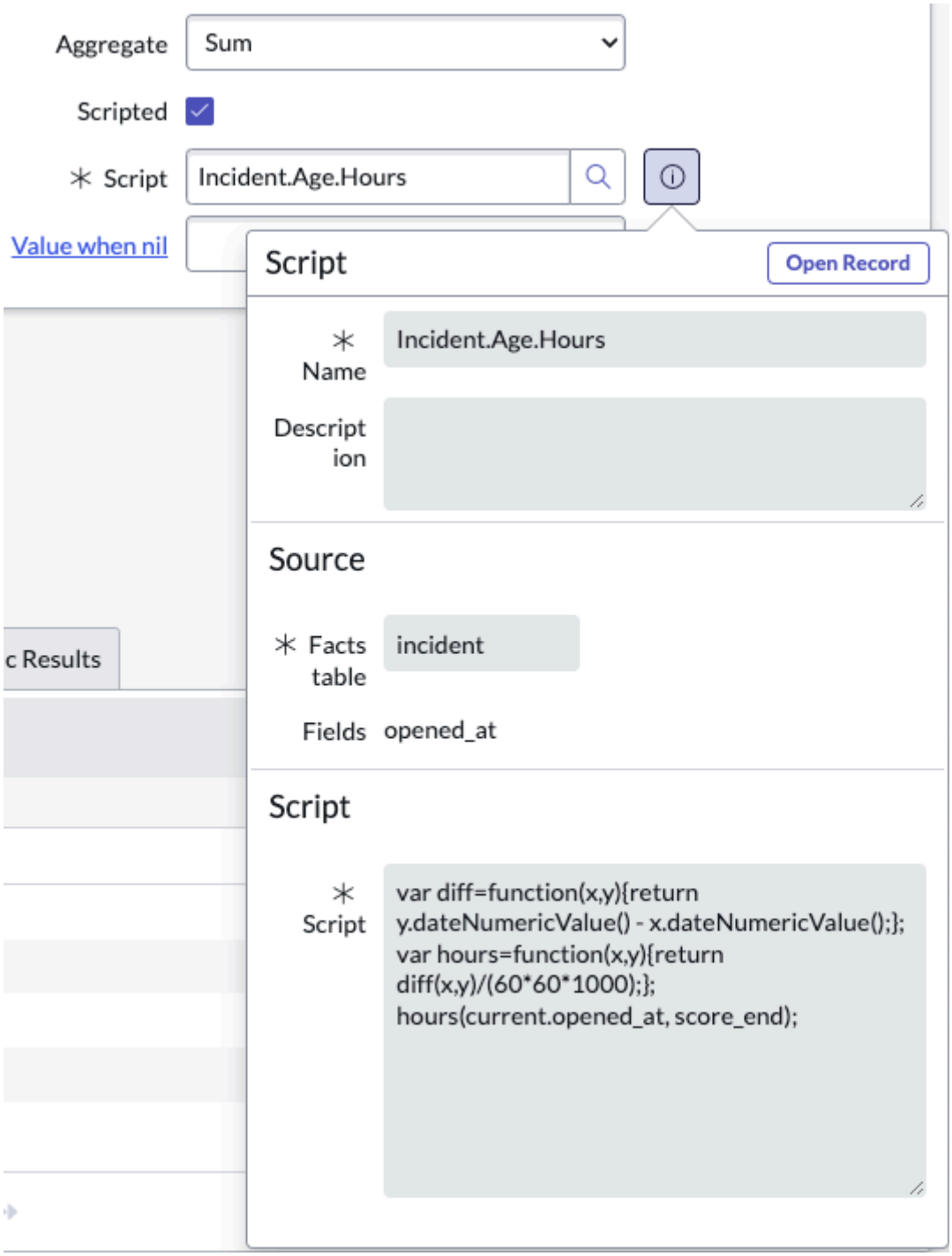
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Feld	Das Feld, für das die Zusammenfassungsoperation ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zusammenfassung** nicht auf **Zähler** festgelegt und **Geskriptet** nicht aktiviert ist.
Skript	Wählen Sie ein Skript aus, oder erstellen Sie ein Skript für die Zusammenfassung. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Geskriptet** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Skripting in Performance Analytics.
Wert, wenn null	Der Wert, der als Punktzahl eingefügt wird, wenn kein Wert erfasst wird. Dieser Wert wird eingefügt, unabhängig davon, ob Aufgliederungen angewendet werden. Dieser Wert wird nicht zur Berechnung von Formeln oder Zusammenfassungen wie einem Durchschnitt verwendet.

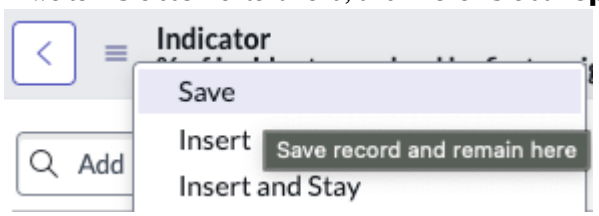
Example

Zum Beispiel verwendet der Indikator Summiertes Alter offener Incidents die Zusammenfassung Summe. Da diese Zusammenfassung verwendet wird, muss entweder ein Feld oder ein Skript angegeben sein. In diesem Fall ist sie geskriptet und verwendet das Skript Incident.Age.Hours.

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



7. Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** fest, ob dieser Indikator in Analytics Hub und der Liste der KPIs in der Experience Platform Analytics veröffentlicht werden soll und ob die Sichtbarkeit des Indikators nach Benutzer, Gruppe oder Rolle eingeschränkt werden soll.
8. Erweitern Sie das Kontextmenü, und klicken Sie auf **Speichern**.



9. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

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

- Wenn keine Aufforderungen zu weiteren Aktionen angezeigt werden und der Indikator Ihren Anforderungen entspricht, wählen Sie **Aufgliederungen verwalten, um Ihrem Indikator Aufgliederungen** hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen
- Wenn Sie aufgefordert werden, weitere Maßnahmen zu ergreifen, oder wenn Sie einen ausgefeilteren Indikator entworfen haben, schließen Sie die erweiterten Indikatoreinstellungen ab.

Zugehörige Informationen

Indikatorgruppen erstellen

Matrizen von Aufgliederungen erfassen und verwalten

Erweiterte Indikatoreinstellungen

Nachdem Sie einen automatisierten Indikator mit den erforderlichen Einstellungen erstellt haben, können Sie optionale, erweiterte Einstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie haben einen automatisierten Indikator erstellt und gespeichert.
Erforderliche Rolle: pa_power_user

Prozedur

1. Wenn Sie einen Geschäfts- oder Steuerkalender ausgewählt haben und dieser Indikator der erste Indikator ist, der mit dieser Kalenderhäufigkeit erstellt wird, werden Sie aufgefordert, die Periodizität festzulegen.
   Diese Einstellungen gelten für alle Indikatoren mit derselben Kalenderhäufigkeit, es sei denn, Sie überschreiben die Einstellungen auf der Registerkarte **Erfassungszeiträume**. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Indikatoren mit Geschäftskalender“.

   a. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Konfigurieren der Periodizität**.
   Ein PA-Datensatz für den Geschäftskalender-Aufbewahrungszeitraum wird geöffnet.

   b. Geben Sie im Feld **Anzahl der Einträge zur Bestimmung der** Saisonabhängigkeit die Anzahl der Zeiträume ein, die in Geschäftskalender- oder Zeitplaneinträgen definiert sind, die erforderlich sind, um saisonale Muster zu finden.
   Weitere Informationen zu Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen .

   c. Legen Sie die Anzahl der Zeiträume fest, wie in Geschäftskalender- oder Zeitplaneinträgen definiert, um Punktzahlen und Snapshots zu speichern.
   Der Standardwert ist 1. Sie sollten jedoch in Betracht ziehen, ihn zu ändern.

2. Fügen Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Bedingungen** Bedingungen hinzu, um die Gruppe der Datensätze zu begrenzen, die der Indikator bewertet.
   Die Bedingungen im Indikator gelten zusätzlich zu den Bedingungen in der Indikatorquelle. Damit Echtzeit-Punktzahlen angezeigt werden, muss im Indikator oder in der Indikatorquelle eine Bedingung festgelegt werden.

   Die folgenden Operatoren werden jedoch für Indikatoren nicht unterstützt. Sie können diese Operatoren stattdessen für die Bedingungen der Indikatorquelle verwenden:

   - **Stichwörter**
   - **größer als Feld**
   - **kleiner als Feld**

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

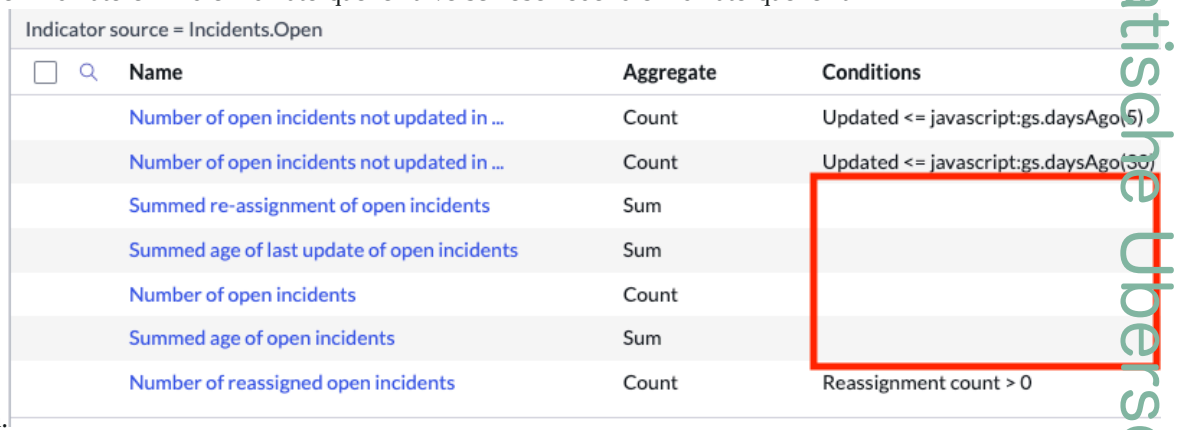
- **größer oder gleich Feld**
- **kleiner als oder gleich Feld**

Warnung:
Um zu verhindern, dass ein Datensammlungsauftrag mit Fehlern abgeschlossen wird, beachten Sie folgende Einschränkungen:

- Fügen Sie keine Bedingung hinzu, die Rollen auf einen Indikator verweist. Sie können die Tabelle „Rollen“ nur in einer Indikatorquelle referenzieren.
- Wenn Sie Bedingungen definieren, die nur auf Dot-Walking-Felder verweisen, müssen Sie dem Indikator mindestens eine Aufgliederung zuordnen.

Versuchen Sie im Allgemeinen, Dot-Walking zu sys_id oder dem Anzeigewert einer Tabelle zu vermeiden, da dies zu unnötigen Tabellenverknüpfungen führt.

Tipp:
Um sicherzustellen, dass Ihre Bedingungen ordnungsgemäß entworfen wurden, listen Sie die Indikatoren für eine Indikatorquelle auf und fügen Sie das Feld Bedingungen in die Ansicht ein. Sie sollten über mindestens einen Indikator verfügen, der nur die in der Indikatorquelle vorhandenen Bedingungen verwendet. Andernfalls sammelt die Indikatorquelle wahrscheinlich nicht verwendete Daten. Ziehen Sie in diesem Fall in Betracht, allgemeine Bedingungen von den Indikatoren in die Indikatorquelle zu verschieben oder die Indikatorquelle zu teilen.



3. **Wahlweise:** Geben Sie eine der folgenden Indikatoreigenschaften an:

Feld	Beschreibung
Einheit	Die Maßeinheit für die Punktzahl, z. B. Anzahl, Tage oder Prozentsätze. (Optional) Um Punktzahlen in der Systemreferenzwährung für ein Feld Preis, Währung oder FX-Währung zu sammeln, wählen **Sie Referenzwährung verwenden**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Indikatorpunktzahlen in der Referenzwährung. Wenn Sie % oder einen Zeitraum als Einheit auswählen, sollten Sie in Betracht ziehen, einige Arten von Zeitreihen von der Anwendung auf den Indikator

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen. Wenn Sie Zeit als Einheit auswählen, wird die Zeit in Tagen, Stunden und Minuten angegeben. Wenn die Systemeigenschaft *glide.ui.duration.seconds.enabled* vorhanden und auf „true“ festgelegt ist, werden auch Sekunden angezeigt. In diesem Fall werden Sekunden auch für alle Zeitfelder in der Instanz angezeigt und sind in Exporten nach Microsoft Excel enthalten.
Genauigkeit	Die Anzahl der Stellen hinter dem Dezimaltrennzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Einheit **Referenzwährung verwenden**lautet. In diesem Fall wird die Genauigkeit von der Referenzwährung geerbt.
Zahlenformat	Die Abkürzungen für große Zahlen, von Tausendern bis Fünfzigern. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren.
Schlüssel	Identifiziert den Indikator als Schlüsselindikator. Wird nur zum Filtern der Liste der Indikatoren in verwendet **Performance Analytics** > **Analytics Hub**.

4. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** verschiedene weitere Eigenschaften fest.

Felder auf der Registerkarte „Sonstige“

Feld	Beschreibung
Standardzeitreihen	(Optional) Eine vordefinierte Analysefunktion, z. B. ein 7-Tage-Durchschnitt, die auf den Indikator angewendet wird, anstatt die Rohergebnisse des Indikators anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Sie können die Standardzeitreihe nicht für einen Indikator festlegen, der einen Geschäfts- oder Steuerkalender verwendet. Diese Kalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen.

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

Feld	Beschreibung
Live-Gruppenprofil	(Optional) Live-Gruppenprofil-Datensatz [live_group_profile] für eine Live-Feed-Gruppe. Geben Sie ein Gruppenprofil an, damit diese Gruppe Benachrichtigungen zu diesem Indikator erhält. Weitere Informationen zu dieser Social-Media-Anwendung im Now Platformfinden Sie unter Live-Feed .
Bestellung	(Optional) Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Indikatoren in der Analytics Hub angezeigt werden. Indikatoren mit dem niedrigsten Wert werden oben in der Liste angezeigt. Wenn keine Werte im Feld **Bestellung** angegeben werden, werden Indikatoren von a bis z unter Verwendung des Felds **Name** angezeigt. Um das Feld „Bestellung“ zu verwenden, müssen Sie Reihenfolgenummern für alle Indikatoren eingeben. Wenn Sie nur für einige wenige Indikatoren Nummern eingeben, wird die Reihenfolge, in der Indikatoren angezeigt werden, auf a bis z zurückgesetzt.
Standarddiagrammtyp	(Optional) Legen Sie einen Standarddiagrammtyp (Linie, Spalte, Spline oder Bereich) für diesen Indikator fest. Wenn Sie Analytics Hub oder KPI-Details für diesen Indikator zum ersten Mal öffnen, wird der Standarddiagrammtyp verwendet. Wenn der Diagrammtyp in der Analytics Hub geändert wird, wird diese Voreinstellung gespeichert.
Durchgehende Linien darstellen	(Optional) Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigen Analytics Hub und KPI-Details ununterbrochene Datenzeilen für diesen Indikator an, auch wenn für ein bestimmtes Datum keine Daten vorhanden sind. Dieses Verhalten kann nützlich sein, wenn Datensätze mit unterschiedlichen Startdaten angezeigt werden, oder für Daten, die nicht regelmäßig aktualisiert werden, z. B. Aktieninformationen. Durchgehende Linien werden nicht gerendert, wenn eine Zeitreihe für den Indikator oder Analytics Hub festgelegt ist.

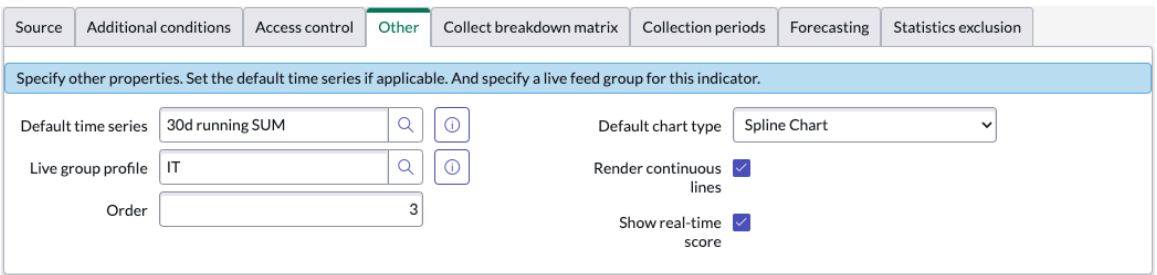
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Echtzeit-Punktzahl anzeigen	(Optional) Wenn diese Option ausgewählt ist, können Analytics Hub und KPI-Details die Punktzahl dieses Indikators in Echtzeit sowie den aktuellen Status der zugehörigen Datensätze anzeigen. Deaktivieren Sie dieses Checkbox, wenn Indikatordaten nicht in Echtzeit verfügbar sind, z. B. in einer Integration, die Daten aus einer Drittanbieterquelle verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen. Hinweis: Es muss für den Indikator oder die zugeordnete Indikatorquelle eine Bedingung festgelegt werden, damit Echtzeit-Punktzahlen angezeigt werden.

Example

Auf der Registerkarte Sonstige können Sie beispielsweise einen Indikator wie folgt konfigurieren:

- Standardmäßig wird eine 30-tägige laufende Summe der Punktzahlen in Widgets angezeigt. Sie können diesen Standardwert in Analytics Hub, KPI-Details, Dashboard-Widgets oder in der Datenvisualisierung im Arbeitsbereich überschreiben.
- Die IT Live-Gruppe wird über Änderungen am Indikator benachrichtigt.
- Der Indikator wird an dritter Stelle in der Liste Analytics Hub der Indikatoren aufgeführt. Bei allen anderen Indikatoren wird die Position ebenfalls angegeben. Diese Einstellung wirkt sich nicht auf die Reihenfolge der Indikatoren auf der Analytics Center auf einer konfigurierbarer Arbeitsbereichaus.
- Der Standarddiagrammtyp ist Spline für Analytics Hub und KPI-Details.
- Datenlinien für den Indikator werden ununterbrochen angezeigt, auch wenn Daten fehlen.
- Analytics Hub und KPI-Details können die Punktzahl dieses Indikators in Echtzeit anzeigen.



5. **Wahlweise:** Auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix sammeln** können Sie Aufgliederungen der zweiten Ebene für den Indikator aktivieren, z. B. offene Indicents nach Kategorie nach Priorität.
   Die Aktivierung von Aufgliederungen der zweiten Ebene kann sich erheblich auf die Leistung auswirken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Matrizen von Aufgliederungen erfassen und verwalten.
6. **Wahlweise:** Auf der Registerkarte **Sammlungszeiträume** können Sie die Eigenschaften überschreiben, die die maximale Anzahl von Zeiträumen vor dem heutigen Tag festlegen, für die Punktzahlen und Snapshots gesammelt und aufbewahrt werden.

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

7. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Vorhersage wird erstellt** die Prognosemethode, die Anzahl der zu prognostizierenden Datensammlungszeiträume, die Menge der historischen Daten, auf denen die Prognose basieren soll, sowie die oberen und unteren Grenzen der Prognosewerte fest.
   Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics – Prognosen zu Punktzahlen.
8. **Wahlweise:** **Wählen Sie auf der Registerkarte Statistikausschluss** alle Statistiken aus, die in den KPI-Details oder Analytics Hubnicht angezeigt werden sollen.

   Example
   Beispielsweise möchten Sie Change in % für einen Indikator mit einer Prozenteinheit nicht anzeigen.
9. Klicken Sie auf **Aufgliederungen verwalten**.
   Weitere Anweisungen finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.

Indikatoren mit Geschäftskalender

Geschäfts- und Steuerkalender haben keine Standardzeiträume. Performance Analytics hat mehrere Neuerungen eingeführt, um diese benutzerdefinierten Zeiträume zu berücksichtigen. Ihr Workflow zum Erstellen von Indikatoren unterscheidet sich entsprechend.

Wichtig:
Der Assistent zum **Erstellen neuer** Indikatoren unterstützt keine Indikatoren, die auf Geschäfts- oder Steuerkalendern basieren.

Unterschiede in der Definition von Zeiträumen

Im Gegensatz zum Standardkalender verfügen Geschäftskalender über benutzerdefinierte Zeiträume, die auf Geschäftskalendereinträgen basieren. Um diesem Unterschied Rechnung zu tragen, werden die folgenden Eigenschaften bei Indikatoren, die Geschäfts- oder Steuerkalender verwenden, unterschiedlich definiert:

- Die Indikatorhäufigkeit wird aus dem Geschäftskalender und nicht aus einer statischen Auswahlliste abgeleitet. Die Spalte Häufigkeit des Indikatordatensatzes wird ignoriert. Stattdessen wird die Spalte Kalenderhäufigkeit verwendet.
- Für die Prognose müssen Sie die Anzahl der Zeiträume angeben, die erforderlich sind, um saisonale Muster zu finden. Dieser Wert kann nicht automatisch aus dem Kalenderzeitraum bestimmt werden, wie bei Standardkalendern. Sie legen diesen Wert für jede Kalenderhäufigkeit in PA-Aufbewahrungszeiträumen für Geschäftskalender-Datensätze [pa_calendars_retention] fest.
- Sie müssen die Anzahl der Kalenderzeiträume festlegen, um Punktzahlen und Snapshots zu speichern. Die Systemeigenschaften, die die Standardanzahl der Kalenderzeiträume für die Datenspeicherung festlegen, werden ignoriert. Legen Sie diese Zahlen stattdessen für jede Kalenderhäufigkeit in den PA-Datensätzen für Geschäftskalender-Aufbewahrungsfristen fest.

PA-Aufbewahrungsfristen für Geschäftskalender-Datensätze und deren Überschreibung

Wenn Sie zum ersten Mal einen Indikator erstellen, der eine bestimmte Kalenderhäufigkeit verwendet, werden Sie aufgefordert, einen PA-Datensatz für Geschäftskalender-Aufbewahrungszeiträume auszufüllen. Alle Indikatoren, die Sie in der Zukunft mit dieser Kalenderhäufigkeit erstellen, verwenden denselben PA-Datensatz für Geschäftskalender-Aufbewahrungszeiträume.

Sie können die Einstellungen in einem PA-Geschäftskalender-Aufbewahrungszeitdatensatz für einen bestimmten Indikator überschreiben. Überschreiben Sie die Standardeinstellungen

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

auf der Registerkarte **„Sammlungszeiträume“** des Indikatordatensatzes, genau wie bei Standardkalenderindikatoren. Wenn Sie jedoch zuerst **Aufbewahrungszeiträume überschreiben**auswählen, werden die Standardaufbewahrungszeiträume für einen Täglich-Indikator mit einem Standardkalender angezeigt. Diese Werte werden nur als Artefakte angezeigt und können ignoriert werden. Geben Sie die gewünschten Werte ein. Dadurch werden die Datensatzwerte der PA-Geschäftskalender-Aufbewahrungszeiträume überschrieben.

Hinweis:
Sie können den Wert **Anzahl der Einträge zum Ermitteln der Saisonalität** aus dem PA-Datensatz „Aufbewahrungszeiträume des Geschäftskalenders“ nicht überschreiben.

Geschäftskalendergruppen

Wenn Sie im Feld **Kalender** einen anderen Eintrag als den Standardkalender auswählen, wählen Sie tatsächlich eine Geschäfts- oder Steuerkalendergruppe aus. Sowohl Geschäfts- als auch Steuerkalendergruppen werden unter aufgelistet **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender-Gruppen**. Jede Geschäfts- oder Steuerkalendergruppe enthält eine Reihe von Geschäftskalendern, die Sie unter **Kalenderhäufigkeit**auswählen. Jeder Geschäftskalender enthält einen Satz von Geschäftskalender- oder Zeitplaneinträgen für Geschäfts- bzw. Steuerkalender.

Beim Generieren eines Steuerkalenders wird automatisch eine Steuerkalendergruppe erstellt. Bei Geschäftskalendern muss der Ersteller des Geschäftskalenders auch die Geschäftskalendergruppe manuell erstellen. Wenden Sie sich bei Fragen an den Administrator, der für die Erstellung von Geschäftskalendern verantwortlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftskalendergruppen erstellen .

Automatisierte Indikatoren in Formeln

Ein Formelindikator kann automatisierte Indikatoren enthalten, die Geschäftskalender verwenden. Der Formelindikator muss denselben Geschäftskalender verwenden wie mindestens einer der beitragenden automatisierten Indikatoren. Weitere Informationen finden Sie unter Formelindikatoren erstellen.

Aufgliederungen zuweisen und zuordnen

Wählen Sie aus, welche Aufgliederungen einem Indikator zugewiesen werden sollen. Ordnen sie die Felder der Indikatorquelle den entsprechenden Feldern der Aufgliederungsquelle zu. Wenn kein entsprechendes Feld verfügbar ist, geben Sie ein Skript zum Zuordnen von Indikator und Aufgliederungsquellen an.

Vorbereitungen
Die gewünschten Aufgliederungen müssen mit Aufgliederungsquellen definiert werden.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Zuordnungen für die gleiche Aufgliederung erstellen, sodass Sie diese Aufgliederung für mehrere Indikatoren verwenden können.

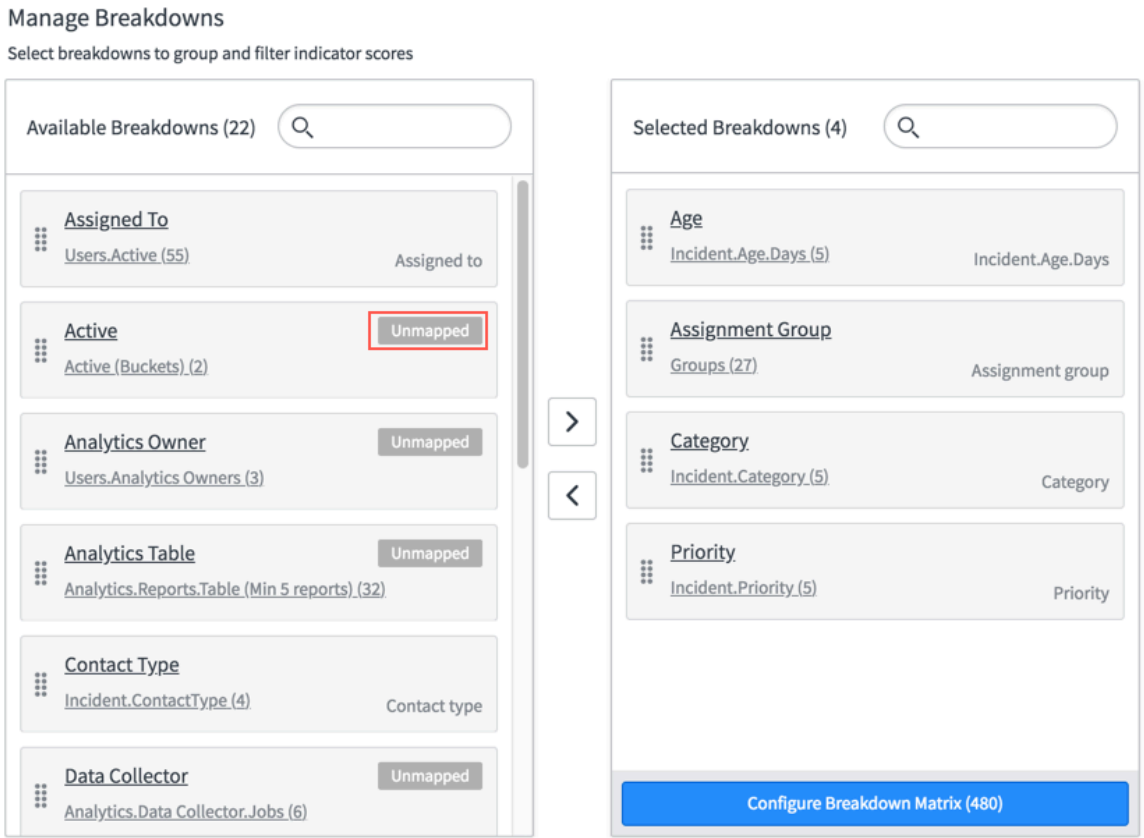
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:

- Sie können Aufgliederungen nur einem automatisierten Indikator zuordnen. Wenn Sie Aufgliederungen einem Formelindikator zuweisen, versuchen Sie, Aufgliederungen auszuwählen, die bereits den automatisierten Indikatoren in der Formel zugeordnet sind.
- Die maximale Anzahl von Aufgliederungselementen, die in die Datenerfassung einbezogen werden können, wird in der Eigenschaft `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit` festgelegt. Warnungen werden im Tool angezeigt, wenn dieser Wert überschritten wird. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics -Eigenschaften.
- Das Verfahren auf dieser Seite verwendet ein grafisches Werkzeug. Sie können stattdessen die Aufgliederungen für den Indikator in der zugehörigen Liste **Aufgliederungen** im Indikatorformular auswählen. Sie können auch die Indikatorfelder oder Abfragen für die Indikatorquelle im Aufgliederungsformular zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Gliederungszuordnung für Aufgliederungssatz erstellen.

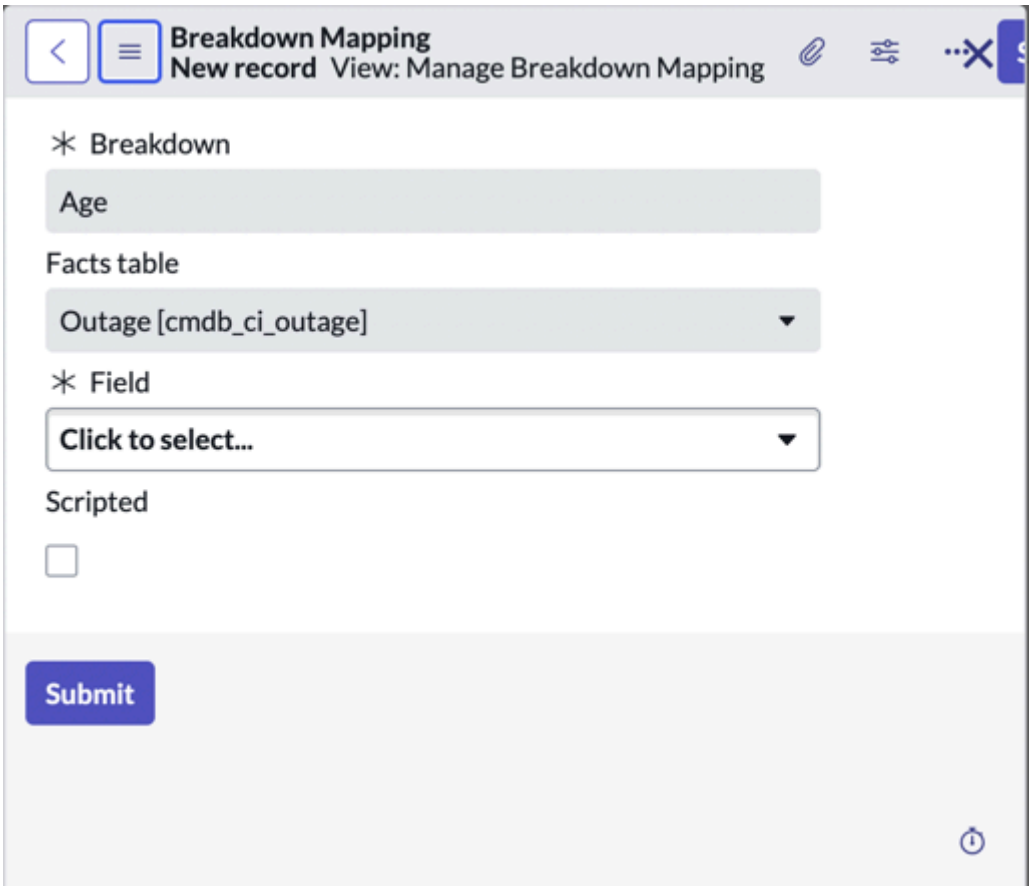
Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Indikator, dem Sie eine Aufgliederung zuordnen möchten.
2. Klicken Sie auf **Aufgliederungen verwalten**.
   Weitere Anweisungen finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.
3. Verschieben Sie die Aufgliederung, die Sie dem Indikator zuordnen möchten, von **Verfügbare Aufgliederungen** zu **Ausgewählte Aufgliederungen** .



Wenn Sie eine nicht zugeordnete Aufgliederung hinzufügen, wird das Dialogfeld **Aufgliederungszuordnung** angezeigt.

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



Hinweis:
Wenn Sie Aufgliederungen einem Formelindikator **zuweisen**, werden die Symbole Nicht zugeordnet nicht angezeigt, und das Dialogfeld **Aufgliederungszuordnung** wird nie angezeigt. Sie können keine Aufgliederungen einem Formelindikator zuordnen. Um eine Aufgliederung erfolgreich auf einen Formelindikator anzuwenden, überprüfen Sie, ob sie allen automatisierten Indikatoren in der Formel zugeordnet ist. Wenn die Formel andere Formelindikatoren enthält, überprüfen Sie die automatisierten Indikatoren in diesen Formeln. Rekursiv bis ganz nach unten prüfen. Sie müssen keine automatisierten Indikatoren überprüfen, die daran gehindert wurden, Aufgliederungenzu verfolgen.

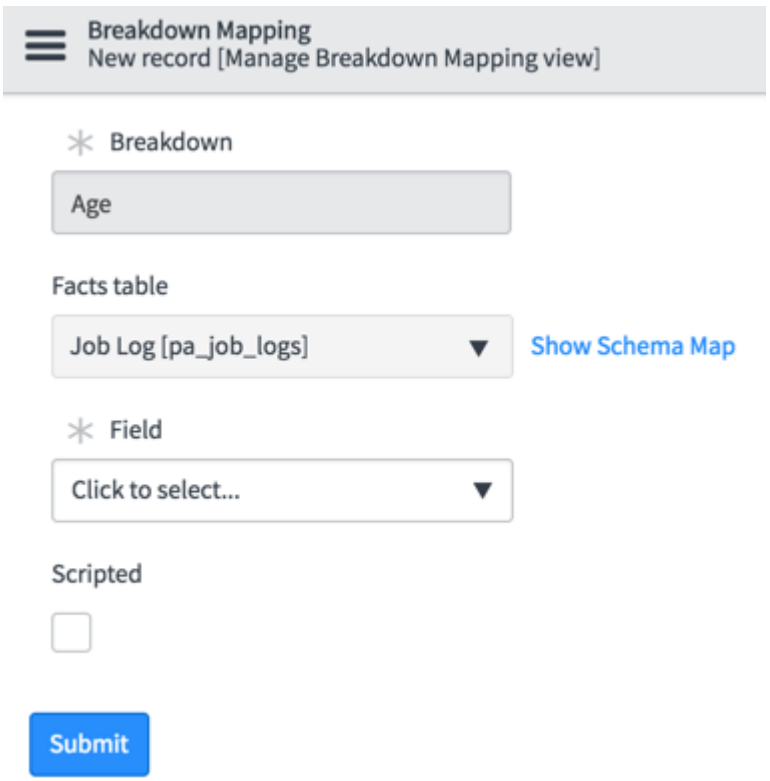
4. Schließen Sie die Gliederungszuordnung wie folgt ab.

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie ein Feld, um Elementen Werte zuzuordnen.	Wählen Sie das **Feld** in der Indikatorquelle aus, das auf Datensätze in der Aufgliederung verweist. Informationen zur Verwendung des Feldes **Kategorie** finden Sie unter Beispiel: Feldzuordnung.
Verwenden Sie ein Skript, um Elementen Werte zuzuordnen.	Wählen Sie **Geskriptet**, wählen Sie dann das **Skript**, das die Zuordnung zwischen Indikatorsätzen und Aufgliederungselementen definiert. Verwenden Sie ein Skript, wenn Sie nicht den einfachen Anwendungsfall eines Feldes in der Indikatorquelle haben, der einer Aufgliederungsquellentabelle zugeordnet ist. Ein Skript kann eine Vielzahl von Zuord–

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

Option	Bezeichnung
	nungsbeziehungen definieren. Der häufigste Anwendungsfall ist gegeben, wenn die Aufgliederungsquelle eine Bucket-Gruppe ist und das Skript eine Ganzzahl zurückgibt, um einem Bucket eine Indikatorbewertung zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Skriptzuordnung. Sie können keine Echtzeitbewertungen für einen Indikator anzeigen, der eine geskriptete Aufgliederung verwendet. **Tipp:** Versuchen Sie, geskriptete Aufgliederungszuordnungen so zu implementieren, dass [Zuordnung von Ebene 1 && Zuordnung von Ebene 2] der Schnittmenge von [Zuordnung von Ebene 1] und [Zuordnung von Ebene 2] entspricht. Andernfalls stimmen Punktzahl und Anzahl der Datensätze für Aufgliederungen der zweiten Ebene möglicherweise nicht überein. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, ist die Punktzahl korrekt. Weitere Details und ein Beispiel finden Sie unter KB0748969 . Now Support Anmeldung ist erforderlich.

Hinweis:
Wenn Sie auf die Auswahlliste **Faktentabelle** klicken, wird sie geöffnet, Sie können jedoch keine andere Faktentabelle auswählen.



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

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2–5 nach Bedarf, um weitere Zuordnungen zu definieren.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einem automatisierten Indikator mindestens zwei Aufgliederungen zugeordnet haben, können Sie die Kombinationen aus zwei Aufgliederungen erfassen. Wenn Sie dies tun, speichern Sie Systemressourcen, indem Sie bedeutungslose Kombinationen von Aufgliederungen von der Erfassung ausschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Matrizen von Aufgliederungen erfassen und verwalten.

Wenden Sie die Aufgliederungen auf eine der folgenden Arten an. In der Umgebung klassisch :

- Auf der Analytics Hub
- Beim Konfigurieren eines Performance Analytics Widgets für ein Dashboard
- In einem Aufgliederungs-Dashboard
- In einem Aufgliederungs-Widget in einem Dashboard

In einem konfigurierbarer Arbeitsbereich:

- In KPI-Details
- Beim Konfigurieren einer Datenvisualisierung für eine Indikatordatenquelle

Matrizen von Aufgliederungen erfassen und verwalten

Erfassen Sie eine Matrix der Kombinationen aus zwei Aufgliederungen für einen Indikator. Schließen Sie unnötige oder bedeutungslose Kombinationen von Aufgliederungen aus der Erfassung aus.

Vorbereitungen

Aufgliederungen müssen dem Indikator zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manchmal geben nicht alle Aufgliederungskombinationen nützliche Informationen zurück. Zum Beispiel gibt die Kombination [Land, Region] die gleichen Werte wie das Aufgliederungsland zurück. Mit Aufgliederungsmatrix-Ausschlüssen können Sie verhindern, dass die Instanz Daten für diese nutzlosen Kombinationen erfasst. Diese Ausschlüsse werden nicht in Analytics Hub, in KPI-Detailsoder im Scoresheet angezeigt. Sie können auch keine ausgeschlossenen Aufgliederungskombinationen auswählen, wenn Sie Widgets oder Datenvisualisierungen erstellen.

Um Leistungsprobleme zu verhindern, begrenzt die Eigenschaft `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit` die Anzahl von Elementen von Aufgliederungsverbindungen, die in der Datensammlung enthalten sind. Wenn Sie dieses Limit überschreiten, sind einige der Kombinationen in Ihrer Matrix ausgegraut. Indem Sie einige Aufgliederungskombinationen ausschließen, können Sie verhindern, dass dieses Limit überschritten wird. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics -Eigenschaften.

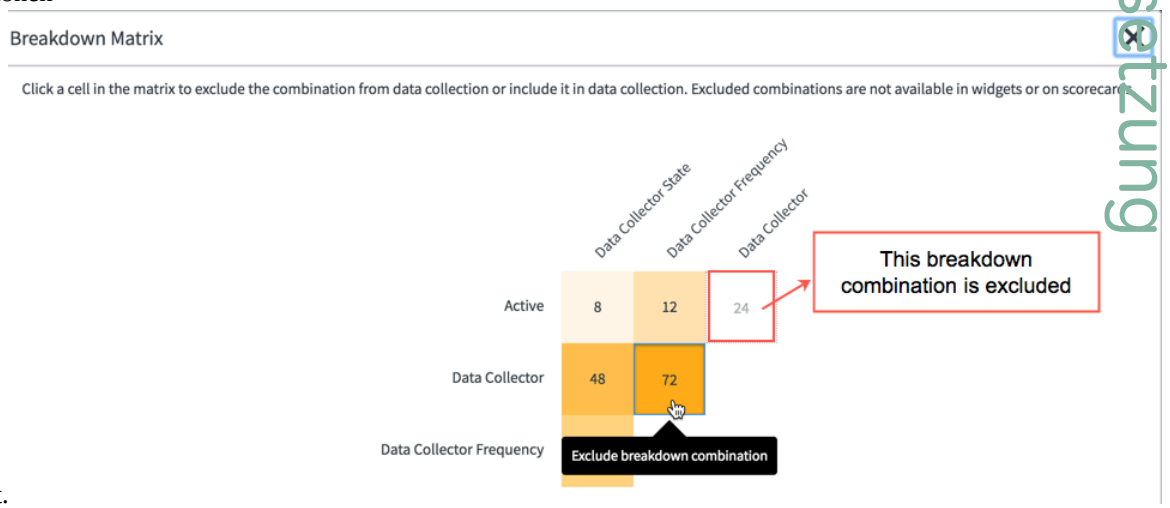
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:

- Die Punktzahlen für einzelne Aufgliederungen werden weiterhin erfasst, wenn die Kombination dieser Aufgliederungen ausgeschlossen wurde.
- Punktzahlen, die in früheren Aufträgen für Aufgliederungskombinationen erfasst wurden, werden nicht gelöscht, wenn diese Kombinationen später ausgeschlossen werden. Neue Punktzahlen für diese Kombinationen werden nicht erfasst.
- Diese Anweisungen dienen zur Verwendung des grafischen Tools zum Verwalten von Aufgliederungsmatrix-Ausschlüssen. Sie können sie jedoch auch auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix-Ausschluss** des Indikatorformulars verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automatisierte Indikatoren**.
2. Wählen Sie den automatisierten Indikator aus, für den Sie die Aufgliederungsmatrix konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie unter **Indikatoreigenschaften** die Registerkarte **Aufgliederungsmatrix sammeln** aus.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aufgliederungsmatrix sammeln**.
5. Klicken Sie auf **Aufgliederungen verwalten**.
6. Klicken Sie auf **Aufgliederungsmatrix konfigurieren**.
   Die Matrix zeigt die Anzahl der Elementkombinationen für jedes Aufgliederungspaar, berechnet durch Multiplikation der Anzahl der Elemente der beiden Aufgliederungen. Aufgliederungspaare mit einer höheren Anzahl von Kombinationen werden in dunklerer Farbe angezeigt, damit Sie mögliche Leistungsengpässe auf einen Blick erkennen können. Standardmäßig werden alle Kombinationen in die Datenerfassung eingeschlossen. Sie können Kombinationen auswählen, die aus der Datenerfassung ausgeschlossen werden sollen.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Popup-Fenster **Aufgliederungsmatrix** Aufgliederungskombinationen aus, die aus Analytics Hub und Dashboard-Widgets ausgeschlossen werden sollen.
   Eingeschlossene Kombinationen sind in der Aufgliederungsmatrix schattiert dargestellt. Ausgeschlossene Kombinationen sind weiß. Wenn die Anzahl der Aufgliederungskombinationen den Wert `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit` überschreitet, werden einige Kombinationen



   ausgegraut.
8. **Wahlweise:** Öffnen Sie im Indikatorformular die Registerkarte **Aufgliederungsmatrix-Ausschluss**, und sehen Sie, welche Aufgliederungskombinationen ausgeschlossen wurden.
   Sie können auf dieser Registerkarte verwalten, welche Aufgliederungskombinationen ausgeschlossen werden sollen, anstatt das grafische Werkzeug zu verwenden.

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

Sammlungsaufträge zu Indikatoren hinzufügen

Fügen Sie einen Datensammlungsauftrag zu einem Indikator hinzu, um Punktzahlen für einen automatisierten Indikator zu erfassen.

Vorbereitungen

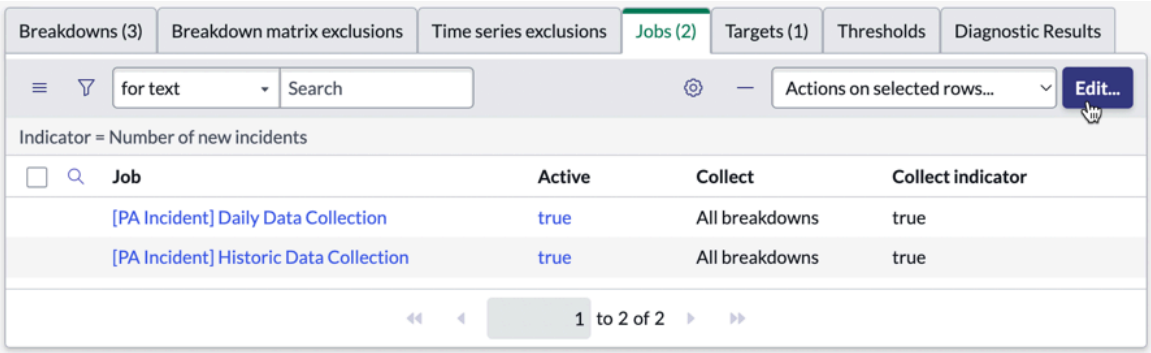
Hinweis:

Dieses Verfahren zeigt, wie vollständig konfigurierte Datensammlungsaufträge einem automatisierten Indikator von Indikatorseite hinzugefügt werden. Informationen zum Konfigurieren von Datensammlungsaufträgen und zum Hinzufügen dieser zu Indikatoren von Auftragsseite finden Sie unter Aufgaben-Indikator konfigurieren. Nur Personen mit der Rolle pa_data_collector (z. B. Performance Analytics-Administratoren) können Auftragsindikatoren konfigurieren.

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen vorhandenen automatisierten Indikator.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufträge** auf **Bearbeiten**.



3. **Wahlweise:** Verwenden Sie **Filter hinzufügen** und **Filter ausführen**, um die Auswahl von Aufträgen zu begrenzen.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Aufträge in der Liste **Sammlungen** oder **Aufträge** .
   Sofern Sie keinen klaren Anwendungsfall haben, können Sie Ihre Aufträge übersichtlich gestalten, indem Sie nicht mehr als einen Scheduled Job für Ihren Indikator auswählen. Wählen Sie so viele ungeplante Aufträge aus, wie relevant sind. Fügen Sie generell einen Verlaufsauftrag hinzu, den Sie nur einmal für einen neuen Indikator ausführen.
5. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die Aufträge in die andere Liste zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Performance Analytics-Snapshots

Snapshots sind die Listen der Datensätze (sys_ids), die zum Zeitpunkt der Erfassung der Punktzahlen für diese Datensätze erfasst werden. Mit Snapshots können Benutzer Detailinformationen zu den Datensätzen aus einer Performance Analytics -Indikatorvisualisierung anzeigen.

Nur automatisierte Indikatoren können Snapshots haben. Snapshots werden nur für die automatisierten Indikatoren erstellt, für die das **Sammeln von Datensätzen** aktiviert ist. Für die folgenden Funktionen müssen Datensätze erfasst werden:

- Drilldown in einzelne Datensätze aus den Punktzahlen in einem Performance Analytics -Widget.
- Datensätze werden angezeigt in Analytics Hub.
- Datensätze werden angezeigt in KPI-Details.

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

Aufbewahrungszeitraum

Standardmäßig werden Snapshots 183 Tage lang aufbewahrt. Sie können diesen Zeitraum entweder global oder für einen bestimmten Indikator ändern:

- Um die globale Aufbewahrungsdauer für Snapshots zu ändern, bearbeiten Sie die Systemeigenschaft *com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.frequency*. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics -Eigenschaften.
- Um die Snapshot-Aufbewahrungsdauer für einen Indikator zu ändern, konfigurieren **Sie Erfassungszeiträume überschreiben** auf der Registerkarte „Erfassungszeiträume“ des Indikatorformulars. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Indikatoreinstellungen.

Automatisierte Indikatoren mit Assistenten erstellen

Sie können im Handumdrehen einen automatisierten Performance Analytics-Indikator mit Aufgliederungen, Widgets und Datensammlungsaufträgen für den Indikator erstellen. Sie müssen noch in Performance Analytics geschult sein und Ihre KPIs geplant haben, um diesen Assistenten verwenden zu können.

Vorbereitungen

Machen Sie sich mit Performance Analytics Konzepte vertraut, und erstellen Sie Indikatoren nur als Teil einer Analysestrategie. Planen Sie Ihre KPIs mit KPI Composer. Untersuchen Sie die Workflow zum Erstellen von Indikatoren.

Stellen Sie sicher, dass mindestens eine Indikatorquelle und ein Datenerfassungsauftrag für die Indikatorquellen-Faktentabelle vorhanden sind.

Warnung:
Der Assistent unterstützt nicht die Erstellung von Indikatoren mit Geschäfts- oder Steuerkalendern.

Erforderliche Rolle: pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user oder pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen dienen dazu, einen Assistenten zu verwenden, um schnell einen einfachen automatisierten Indikator zu erstellen. Informationen zum Zugriff auf alle Indikatorparameter finden Sie unter Automatisierte Indikatoren erstellen .

Hinweis:
Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, wird der Indikator in der Domäne erstellt, in der Sie sich gerade befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.

Allgemeine Registerkartenfelder

Feld	Beschreibung
Indikatorname	Ein beschreibender Name, z. B. Durchschnittliche Anzahl offener Incidents
Beschreibung	Eine optionale Textbeschreibung des Indikators. Kann Zweck und interne Logik enthalten Beschreibungen können Ihnen und anderen

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

Feld	Beschreibung
	Benutzern helfen, sich an den Zweck eines Indikators zu erinnern.
Richtung	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Kein**: Der Indikator hat keinen bevorzugten Trend nach oben oder unten. ○ **Minimieren**: Die Indikatorpunktzahl sollte im Laufe der Zeit abnehmen. ○ **Maximieren**: Die Indikatorpunktzahl sollte im Laufe der Zeit zunehmen.
Einheit	Die Einheit der Punktzahl des Indikators. Mögliche Einheiten: ○ **#**: Einfache Zahl (Standard) ○ **$**: Dollar ○ **%**: Prozent
Gruppe	Die Indikatorgruppe, zu der der Indikator gehört (falls zutreffend).

3. Klicken Sie auf **Weiter**, und füllen Sie die Registerkarte **Datenquelle** aus.

Registerkartenfelder der Datenquelle

Feld	Beschreibung
Indikatorquelle	Eine Auswahl der verfügbaren Indikatorquellen. Eine Indikatorquelle ist eine Datenquelle, die auf eine Tabelle Now Platform und eine oder mehrere Bedingungen verweist, die die Datensätze in dieser Tabelle filtern. Nachdem Sie die Quelle ausgewählt haben, können Sie **Datensätze für diese Indikatorquelle in der Vorschau anzeigen** auswählen. Wenn Sie Domain Separation verwenden, können Sie nur Indikatorquellen auswählen, die für Sie sichtbar sind.
Zusammenfassung	Die Zusammenfassungsfunktion, die bei der Berechnung des Indikators auf die Indikatorquelle angewendet werden soll. **Zähler** zählt die Anzahl der Datensätze. **Count Distinct** zählt die Anzahl der eindeutigen Werte und nicht die Gesamtzahl der Datensätze. Beispiel: Wenn der Name eines Benutzers mehrmals in einer Liste angezeigt wird, wird der Benutzer nur einmal gezählt. Andere Auswahloptionen führen die angegebene Zusammenfassungsoperation aus, z. B. das Summieren der Werte in einem Feld über mehrere Datensätze hinweg.

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

Feld	Beschreibung
Feld/Skript	Für alle anderen Zusammenfassungen außer **Anzahl** müssen Sie entweder ein Feld in der Tabelle angeben, das die Indikatorquelle verwendet, oder ein Skript. Die Zusammenfassungsfunktion gilt entweder für den Wert im Feld oder für den Wert, den das Skript zurückgibt.
Bedingungen	Eine optionale Liste von Werten und Vorgängen, die auf Felder in der Tabelle angewendet werden sollen, die die Indikatorquelle verwendet. Diese Bedingungen stapeln sich mit allen Bedingungen, die in der Indikatorquelle angegeben sind. Für Indikatorbedingungen bestehen mehrere Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie im Schritt zum Hinzufügen zusätzlicher Bedingungen unter Automatisierte Indikatoren erstellen.

4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aufgliederungen** aus, welche der verfügbaren Aufgliederungen auf diesen Indikator angewendet werden sollen.
   Um zwei Aufgliederungsebenen anzuwenden, wählen Sie auch **Aufgliederungsmatrix sammeln** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Datensammlung** den Datensammlungsauftrag aus, der Punktzahlen für diesen Indikator erfassen soll.
   Punktzahlen werden je nach Zeitplan des Auftrags erfasst. Sie können den Auftrag auch manuell ausführen.
6. Um Punktzahlen aus der Vergangenheit zu erfassen und einen Trend zu erstellen, wählen Sie **Daten aus der Vergangenheit erfassen** und den Zeitraum aus.
   Dieser Auftrag wird nur einmal ausgeführt, wenn Sie den Indikator erstellen. Nicht alle Indikatoren ermöglichen eine rückwirkende Punktzahlerfassung. Alternativ können Sie dem Indikator manuell einen Datensammlungsauftrag „Historisch“ zuordnen und ihn ausführen.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Widgets** eine beliebige Kombination aus Zeitreihen, letzter Punktzahl und Aufgliederungs-Widgets zum Erstellen aus.
   Sie können die Widgets auch auf die Registerkarte eines vorhandenen Dashboards platzieren. Weitere Informationen zum Erstellen und Anzeigen von Widgets aus diesem Assistenten finden Sie unter Widget-Optionen für die Indikatorerstellung.
8. Überprüfen Sie auf der Registerkarte „Zusammenfassung“ die Änderungen, und klicken Sie dann auf **Übernehmen**.
   Der Indikator wird erstellt und mit der ausgewählten Indikatorquelle, den Aufgliederungen und dem Datenerfassungsauftrag verknüpft. Alle mit dem Indikator verknüpften Widgets werden erstellt und zur angegebenen Dashboard-Registerkarte hinzugefügt.
9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Weiteren Indikator erstellen**, um den Prozess mit einem neuen Indikator neu zu starten.

Nächste Maßnahme

Wenn der Datensammlungsauftrag zum Erfassen von Punktzahlen der Vergangenheit konfiguriert ist, wird ein temporärer Datensammlungsauftrag erstellt, bei dem der Wert **Ausführen** auf **Einmal** festgelegt ist. Sie können diesen Auftragsdatensatz löschen, nachdem der Auftrag ausgeführt wurde.

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

Zugehörige Informationen

Automatisierte Indikatoren erstellen

Indikatorquellen

Indikatorpunktzahlen werden erfasst

Widget-Optionen für die Indikatorerstellung

Es gibt mehrere Möglichkeiten, beim Erstellen eines Indikators und zugehöriger Datensätze Widgets zum Anzeigen der Indikatordaten zu erstellen. Sie können einen oder alle verfügbaren Widget-Typen erstellen.

Widget-Optionen für Zeitreihen

Feld	Beschreibung
	Widget-Optionen für Zeitreihen
Zeitreihen-Widget	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Zeitreihen-Widget zum Anzeigen der Indikatordaten zu erstellen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Visualisierung	Wählen Sie den Diagrammtyp aus, der zum Anzeigen der Daten verwendet werden soll, z. B. **Linie** oder **Spalte** .

Widget-Optionen für neueste Punktzahlen

Feld	Beschreibung
Widget „Neueste Punktzahl“	Aktivieren Sie die Checkbox, um ein Punktzahl-Widget zu erstellen, bei dem der Wert **Visualisierung** zum Anzeigen der Indikatordaten auf **Neueste Punktzahl** festgelegt ist.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Zeiträume zurück	Wählen Sie die Anzahl der Zeiträume aus, mit denen die Punktzahl verglichen werden sollen. Wenn zum Beispiel **Zeitreihe** auf **Pro Woche - Summe** festgelegt ist, geben Sie für den Wert **Zeiträume zurück** den Wert **4** ein, um die aktuelle Punktzahl mit den Punktzahlen der letzten 4 Wochen zu vergleichen.

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

Widget-Optionen für Aufgliederungen

Feld	Beschreibung
Aufgliederungs-Widgets	Aktivieren Sie diese Checkbox, um für jede Aufgliederung, die auf diesen Indikator angewendet wird, ein Aufgliederungs-Widget mit einer Bewertungslistenvisualisierung zu erstellen.

Dashboard-Anzeigeoptionen für Widgets

Feld	Beschreibung
Widgets auf eine neue Registerkarte im Dashboard setzen	Wählen Sie ein Dashboard aus, dem Sie diese Widgets hinzufügen möchten. Wenn Sie kein Dashboard auswählen, werden Widget-Datensätze erstellt, jedoch keinem Dashboard hinzugefügt.
Neuer Registerkartenname	Geben Sie einen Namen für die neue Registerkarte ein, die zum Anzeigen dieser Widgets erstellt wurde. Dieses Feld ist erforderlich, wenn Sie ein Dashboard auswählen.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Widgets

Formelindikatoren

Formelindikatoren verwenden Daten aus anderen Indikatoren, um neue Metriken zu berechnen.

Im Gegensatz zu automatisierten Indikatoren basieren Formelindikatoren nicht auf einer Indikatorquelle, die während der Datensammlung ausgefüllt wird. Die Punktzahl eines Formelindikators wird aus einem mathematischen Ausdruck berechnet, der Daten aus einem oder mehreren anderen Indikatoren enthält. Diese Daten können die Punktzahl eines Indikators oder ein von `PAFormulaUtils()` berechneter Wert für den Indikator sein. Beispielsweise kann eine Formel die Lücke oder Differenz zwischen der Punktzahl eines Indikators und dem in Analytics Hub oder KPI-Detailsfestgelegten Indikatorzielwert enthalten.

Wichtig:
Formelindikator-Punktzahlen werden berechnet, wenn ein Benutzer den Indikator in einem Dashboard oder in KPI-Details oder Analytics Hubanzeigt .

Erstellen Sie Formelindikatoren in den folgenden Fällen:

- Zum Berechnen einer Punktzahl aus mehreren Indikatoren, z. B. der Durchschnitt von zwei Indikatoren.
- Extrahiert einen berechneten Wert eines Indikators aus der `PAFormulaUtils()`- API und führt Vorgänge für diesen Wert aus.
- Zum Messen des Abstands zum Gesamtziel mehrerer kombinierter Indikatoren (ein *Indexindikator*).

Tipp:
Schulungen zum Erstellen und Verwenden von Formelindikatoren sind verfügbar, siehe Formelindikatoren – Überblick im ServiceNow University Center.

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

Formelindikatoren erstellen

Erstellen Sie einen Formelindikator, um neue berechnete Punktzahlen aus mindestens einem anderen Indikator zu erzeugen. Neben Indikatorpunktzahlen kann die Formel Berechnungen wie den Abstand zwischen einer Indikatorpunktzahl und dem Indikatorziel enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formeln werden oft zu folgenden Zwecken verwendet:

- Berechnen von Verhältnissen und Prozentsätzen
- Kombinieren von Daten aus verschiedenen Anwendungen
- Erstellen prognostischer Indikatoren basierend auf der historischen Leistung

Die Felder eines Formelindikators ähneln den Feldern eines automatisierten Indikators. Anstelle von Quellen, zusätzlichen Bedingungen und Sammlungseigenschaften wird jedoch eine Formelaussage definiert. Formeln können aus anderen Indikatoren, Konstanten,Variablen und Zeitreihen oder einer beliebigen Kombination dieser Elemente bestehen.

Hinweis:

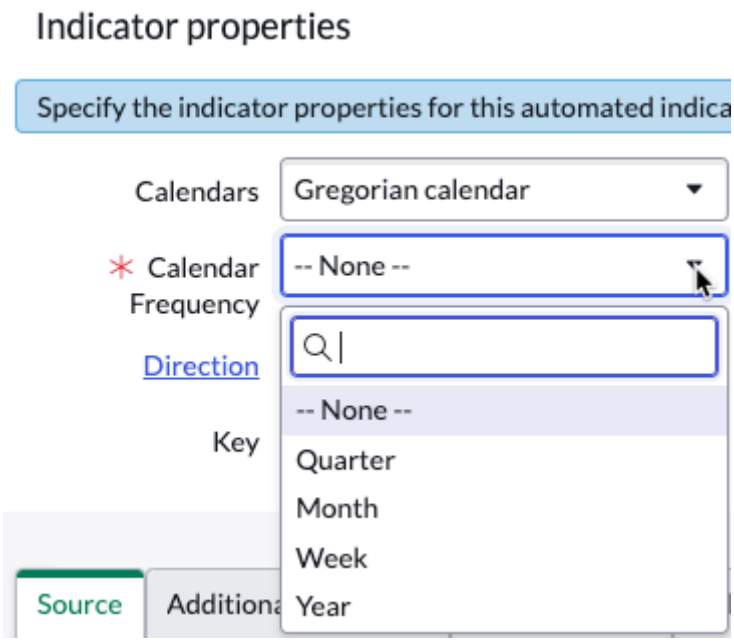
- Sie müssen zum Erstellen von Indikatoren über ein Abonnement für Performance Analytics verfügen.
- Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, wird der Indikator in der Domäne erstellt, in der Sie sich gerade befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Formelindikatoren** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie dem Indikator im Feld **Name** einen beschreibenden Namen, z. B. Durchschnittliche Dauer offener Incidents.
3. Wählen Sie im Feld **Kalender** entweder den Standardkalender oder eine Geschäfts- oder Steuerkalendergruppe aus.
4. Wenn Sie einen Geschäfts- oder Steuerkalender ausgewählt haben, wählen Sie die Kalenderhäufigkeit aus. Mindestens ein Indikator in der Formel muss mit der angegebenen Kalenderhäufigkeit übereinstimmen. Die Auswahl der Kalenderhäufigkeiten hängt von der Einstellung der Geschäftskalendereinträge oder Steuerkalenderzeitpläne ab.

   Example
   Zum Beispiel weist der gregorianische Kalender die Häufigkeiten Quartal, Monat, Woche und Jahr auf. Wenn Sie den gregorianischen Kalender verwenden, müssen Sie eine dieser Häufigkeiten auswählen.

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

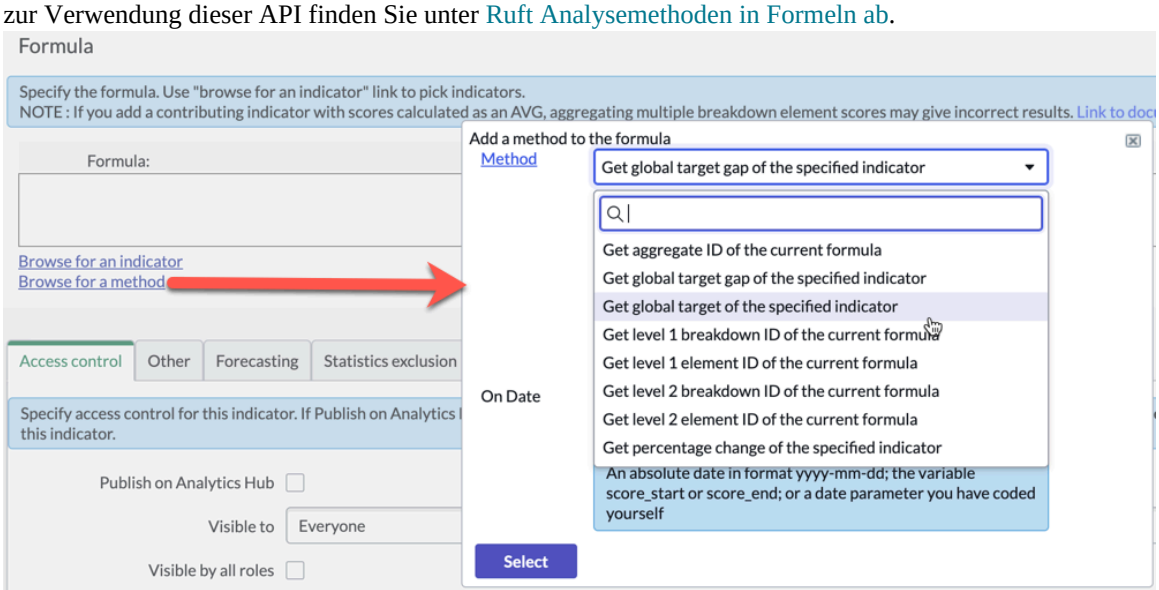


5. Wenn Sie bevorzugen, dass die Punktzahl dieses Indikators im Laufe der Zeit zunimmt oder abnimmt, wählen Sie **Maximieren** oder **Minimieren** im Feld **Richtung** aus.
Analysetools und Grafikanzeigen verwenden diese **Richtung** mit diesem Indikator.

> **Tipp:**
> Legen Sie wann immer möglich eine Richtung fest. Alle Schlüsselindikatoren sollten auf „Maximieren“ oder „Minimieren“ festgelegt werden.

6. Definieren Sie die Formel für diesen Indikator.

a. Um einen berechneten Wert in der Formel zu verwenden, klicken Sie **auf Nach einer Methode** suchen (Wiederholbar).
Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem Sie eine Methode aus `PAFormulaUtils ()` in die Formel einfügen können. Diese API gibt den berechneten Wert für einen Indikator zurück. Weitere Informationen zur Verwendung dieser API finden Sie unter Ruft Analysemethoden in Formeln ab.



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

b. Um die Punktzahl eines Indikators in die Formel einzufügen, klicken Sie **auf den Link Nach einem Indikator** suchen, und füllen Sie das Dialogfeld aus (Wiederholbar).

Indikatorauswahldialog

Feld	Beschreibung
Indikator	Der Indikator, den Sie als beitragenden Indikator in die Formel einfügen. Wenn Sie einen Geschäfts- oder Steuerkalender für diesen Indikator verwenden, muss mindestens ein Indikator in der Formel den entsprechenden Kalender und die Kalenderhäufigkeit verwenden.
Aufgliederung, Element, zweite Ebene Aufgliederung, Element der zweiten Ebene	Bis zu zwei Aufgliederungs- und Elementebenen zum Filtern der Punktzahlen für den Indikator. Wenn Sie eine Aufgliederung angeben, müssen Sie ein Element dieser Aufgliederung angeben. Diese Aufgliederungen und Elemente gelten nur für diesen beitragenden Indikator und nicht für den Formelindikator als Ganzes.
Zeitreihen	Eine vordefinierte Analysefunktion, z. B. ein 7-Tage-Durchschnitt, die auf den Indikator angewendet wird, anstatt die Rohergebnisse des Indikators anzuzeigen. Diese Zeitreihe gilt nur für diesen beitragenden Indikator und nicht für den Formelindikator als Ganzes.
Aufgliederung erlauben	Wendet Aufgliederungen an, die für den gesamten Formelindikator gelten, im Gegensatz zu einzelnen Indikatoren in der Formel, um sie auf diesen beitragenden Indikator anzuwenden. Standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Verhindert, dass ein beitragender Indikator in einer Formel Aufgliederungen folgt. Aufgliederungen werden der gesamten Formel über das Dialogfeld „ **Aufgliederungen verwalten** “ hinzugefügt, das nach dem Speichern des Indikators verfügbar ist. Siehe Schritt 11.
In Methode verwenden	Gibt einen eindeutigen Identifier anstelle der Bewertung für diesen Indikator zurück. Aktivieren Sie diese Checkbos, wenn Sie einen Indikator für eine Methode in der Formel angeben. Diese Methoden rufen berechnete Werte für den Indikator aus Analytics Hub ab. Weitere Informationen zu diesen Methoden finden Sie unter Ruft Analysemethoden in Formeln ab.

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

Sie können Indikatoren manuell hinzufügen. Wenn Sie jedoch die Funktion Nach **einem Indikator suchen verwenden**, stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Notation für Indikatoren und Aufgliederungselemente haben.

Nachdem Sie den Formelindikator gespeichert haben, werden die Indikatoren in der Formel in der zugehörigen Liste **Beitragende Indikatoren angezeigt**. Wenn Sie Formelindikatoren einbezogen haben, werden deren beitragende Indikatoren ebenfalls aufgelistet.

c. Fügen Sie der **Formel** nach Bedarf mathematische Operatoren und Symbole hinzu.

Geben Sie alle Operatoren oder Zahlen ein, die in die Formel eingeschlossen werden sollen. Verwenden Sie gültige Operatorsymbole wie +, -, /, %, >, <. Sie können der Formel auch weitere Indikatoren hinzufügen. Verwenden Sie beispielsweise die folgende Formel, um das Durchschnittsalter offener Incidents basierend auf dem summierten Alter offener Incidents und der Anzahl offener Incidents zu berechnen: `[[Summed age of open incidents]] / [[Open incidents]] / 24`

Um einen Zeitraum für die Datenerfassung in der Formel anzugeben, verwenden Sie die Variablen `score_start` und `score_end`, um Beginn bzw. Ende des Datenerfassungszeitraums anzugeben. Beachten Sie jedoch die Warnungen unter Änderungen an score_start/end aufgrund verschiedener Benutzerzeitzonen.

> **⚠ Warnung:**
> Versuchen Sie nicht, `GlideRecords` und `GlideAggregates` in Performance Analytics-Skripts oder -Formelindikatoren zu verwenden. Zwar müssen Sie diese Operationen manchmal verwenden, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen, sie sind aber äußerst ressourcenintensiv, da sie möglicherweise hunderttausende Male ausgeführt werden. Verwenden Sie sie nur, nachdem Sie sichergestellt haben, dass keine Alternative vorhanden ist.

7. Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** fest, ob dieser Indikator in Analytics Hub und der Liste der KPIs in der Experience Platform Analytics veröffentlicht werden soll und ob die Sichtbarkeit des Indikators nach Benutzer, Gruppe oder Rolle eingeschränkt werden soll.

8. Legen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** verschiedene Eigenschaften fest.
Diese Eigenschaften gelten für den gesamten Formelindikator.

Felder auf der Registerkarte „Sonstige“

Feld	Beschreibung
Standardzeitreihen	Eine vordefinierte analytische Funktion, wie z. B. 7-Tage-Durchschnitt. Je nachdem, ob **Zeitreihe auf Ergebnis anwenden** gesetzt ist, kann diese Zeitreihe entweder auf jeden Komponentenindikator angewendet werden, bevor das Ergebnis berechnet wird, oder auf das Ergebnis.
Live-Gruppenprofil	Live-Gruppenprofil-Datensatz [live_group_profile] für eine Live-Feed-Gruppe. Geben Sie ein Gruppenprofil an, damit diese Gruppe Benachrichtigungen zu diesem Indikator erhält. Weitere Informationen zu dieser Social-Media-Anwendung im Now Platformfinden Sie unter Live-Feed.

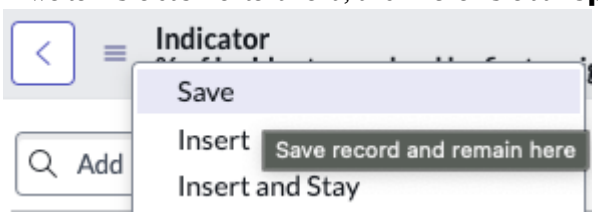
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Indikatoren in der Analytics Hub angezeigt werden. Indikatoren mit dem niedrigsten Wert werden oben in der Liste angezeigt. Wenn keine Werte im Feld **Bestellung** angegeben werden, werden Indikatoren von a bis z unter Verwendung des Felds **Name** angezeigt. Um das Feld „Bestellung“ zu verwenden, müssen Sie Reihenfolgenummern für alle Indikatoren eingeben. Wenn Sie nur für einige wenige Indikatoren Nummern eingeben, wird die Reihenfolge, in der Indikatoren angezeigt werden, auf a bis z zurückgesetzt.
Durchgehende Linien darstellen	Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigen Analytics Hub und KPI-Details ununterbrochene Datenzeilen für diesen Indikator an, auch wenn für ein bestimmtes Datum keine Daten vorhanden sind. Dieses Verhalten kann nützlich sein, wenn Datensätze mit unterschiedlichen Startdaten angezeigt werden, oder für Daten, die nicht regelmäßig aktualisiert werden, z. B. Aktieninformationen. Durchgehende Linien werden nicht gerendert, wenn eine Zeitreihe für den Indikator oder Analytics Hub festgelegt ist.
Zeitreihe auf Ergebnis anwenden	Wendet die Zeitreihenaggregation auf das Ergebnis der Berechnung der Formel anstatt auf jeden Komponentenindikator an, bevor das Ergebnis berechnet wird. Diese Option gilt für eine Zeitreihe, die für den Indikator in einem Widget oder auf dem Analytics Hub ausgewählt wurde. Wenn für den Indikator eine Standardzeitreihe angegeben ist, gilt diese Option auch für diese Zeitreihen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen werden auf Ergebnisse oder beitragende Indikatoren angewendet.
Zulassen, dass Formelkomponente NULL ist	Die Formel wird auch berechnet, wenn sie Null Punkte enthält. Nützlich für die Fehlerbehebung. Weitere Informationen finden Sie unter Indikatoren ohne Punktzahl in einer Formel erkennen.
Zusammenfassung der Punktzahlen mehrerer Aufgliederungselemente zulassen	Ermöglicht Widgets, die summierte Punktzahl mehrerer Aufgliederungselemente für diesen Indikator anzuzeigen. Wenn dieses Feld ausgewählt ist, können Sie entweder zusammengefasste oder separate Werte im Formular für ein Aufgliederungs-Dashboard auswählen, das diesen Indikator verwendet. Formeln, die auf Addition, Subtraktion

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

Feld	Beschreibung
	oder Multiplikation basieren, sind im Allgemeinen gut dafür geeignet, die Zusammenfassung zuzulassen. Prozentsätze werden ebenfalls unterstützt, sofern die Prozentsätze insgesamt 100 % ergeben. Auf der anderen Seite sind die Ergebnisse der Zusammenfassung von Elementen im Durchschnitt oder von nicht zusammenhängenden Prozentsätzen normalerweise nicht aussagekräftig. **⚠ Warnung:** Diese Zusammenfassungen werden nicht auf mathematische Gültigkeit überprüft.

9. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Vorhersage wird erstellt** die Prognosemethode, die Anzahl der zu prognostizierenden Datensammlungszeiträume, die Menge der historischen Daten, auf denen die Prognose basieren soll, sowie die oberen und unteren Grenzen der Prognosewerte fest.
   Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics – Prognosen zu Punktzahlen.
10. Erweitern Sie das Kontextmenü, und klicken Sie auf **Speichern**.



11. Um eine Aufgliederung auf den gesamten Formelindikator anzuwenden, klicken Sie auf **Aufgliederungen verwalten** oben auf der Seite.
    Standardmäßig können Sie nur Aufgliederungen anwenden, die für jeden beitragenden Indikator in der Formel konfiguriert sind.

    ℹ Hinweis:
    Die Systemeigenschaft `com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown` steuert dieses Verhalten. Standardmäßig ist dies „true“. Wenn Sie ihn auf „false“ setzen, können Sie eine Aufgliederung auf einen Formelindikator anwenden, wenn mindestens ein beitragender Indikator diese Aufgliederung verwendet. Versuche, Punktzahlen für nicht unterstützte Aufgliederungen in einem Widget, Analytics Huboder KPI-Details anzuzeigen, führen zu einer Warnmeldung anstelle eines Werts.

    Sie können kein Aufgliederungselement im Formelindikatordatensatz auswählen. Sie können die Aufgliederung auswählen. Die Aufgliederung kann nur interaktiv verwendet werden, d. h. für Analytics Hub, KPI-Details, entsprechend konfigurierte Widgets und Aufgliederungs-Dashboards. Informationen zur Verwendung des Tools **Aufgliederungen verwalten** finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.

Example: Wachstum des incident-Rückstands

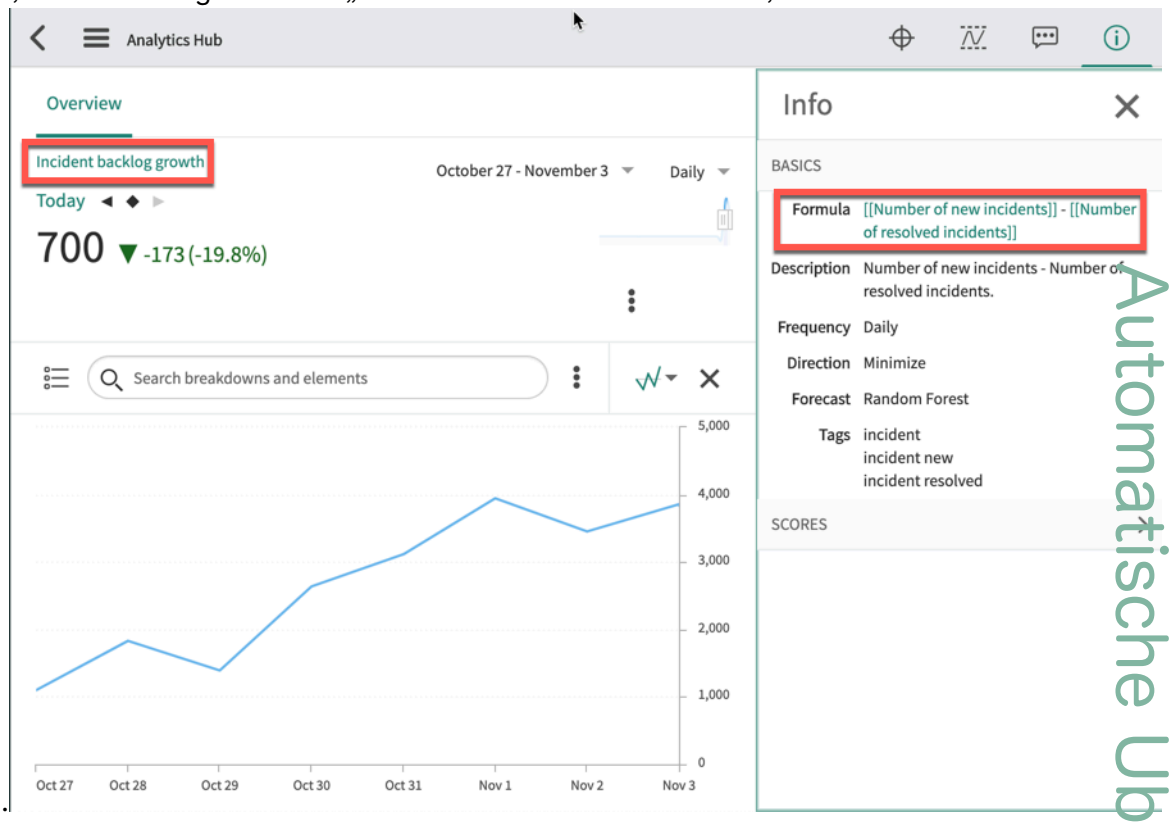
Als Incident-Manager möchten Sie die Effizienz der Incident-Lösung verbessern. Sie verfolgen bereits neue und gelöste Incidents als Indikatoren Anzahl neuer Incidents und Anzahl der gelösten Incidents. Diese Indikatoren sagen jedoch nichts darüber aus, ob Sie Ihr Ziel, die Incident-Lösung zu verbessern, erreichen.

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

Sie benötigen einen neuen Rückstand-Wachstums-KPI, um die Menge der ausstehenden Incidents zu messen. Um diesen KPI zu implementieren, erstellen Sie einen Formelindikator namens „Wachstum des Incident-Rückstands“ mit der folgenden Formel:

```
[[Number of new incident]] - [[Number of resolved incidents]]
```

Der folgende Screenshot zeigt den Indikator „Wachstum des Incident-Rückstands“ in Analytics Hub, wobei die Registerkarte „Informationen“ erweitert wurde, um die Formel anzuzeigen.



Ruft Analysemethoden in Formeln ab

Um einen berechneten Wert aus der Analytics Hub in eine Formel einzufügen, verwenden Sie eine Methode in der Formel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Wert, der in Analytics Hub berechnet wurde, als Eingabe für eine Formel verwenden. Dieser Wert kann von jedem Indikator stammen, einschließlich vom aktuellen Formelindikator.

Um einen Wert aus der Analytics Hub abzurufen, fügen Sie eine Methode aus `PAFormulaUtils()` in die Formel ein. Um eine dieser Methoden aufzurufen, verwenden Sie die Performance Analytics-Variable `pa`. Um zum Beispiel die Methode `PAFormulaUtils.getScore` zu verwenden, rufen Sie `pa.getScore` auf. Weitere Informationen finden Sie unter PAFormulaUtils-API.

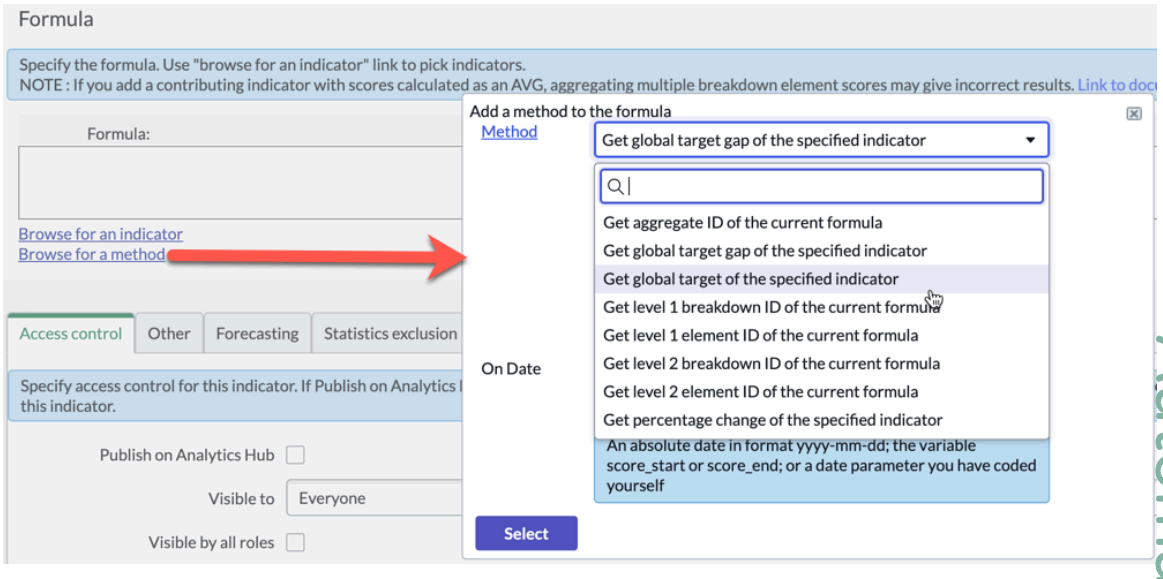
Prozedur

1. Öffnen Sie den Formelindikatordatensatz.
2. Klicken Sie unter dem Formelfeld auf **Nach einer Methode suchen**.
   Es wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie eine Methode auswählen können.

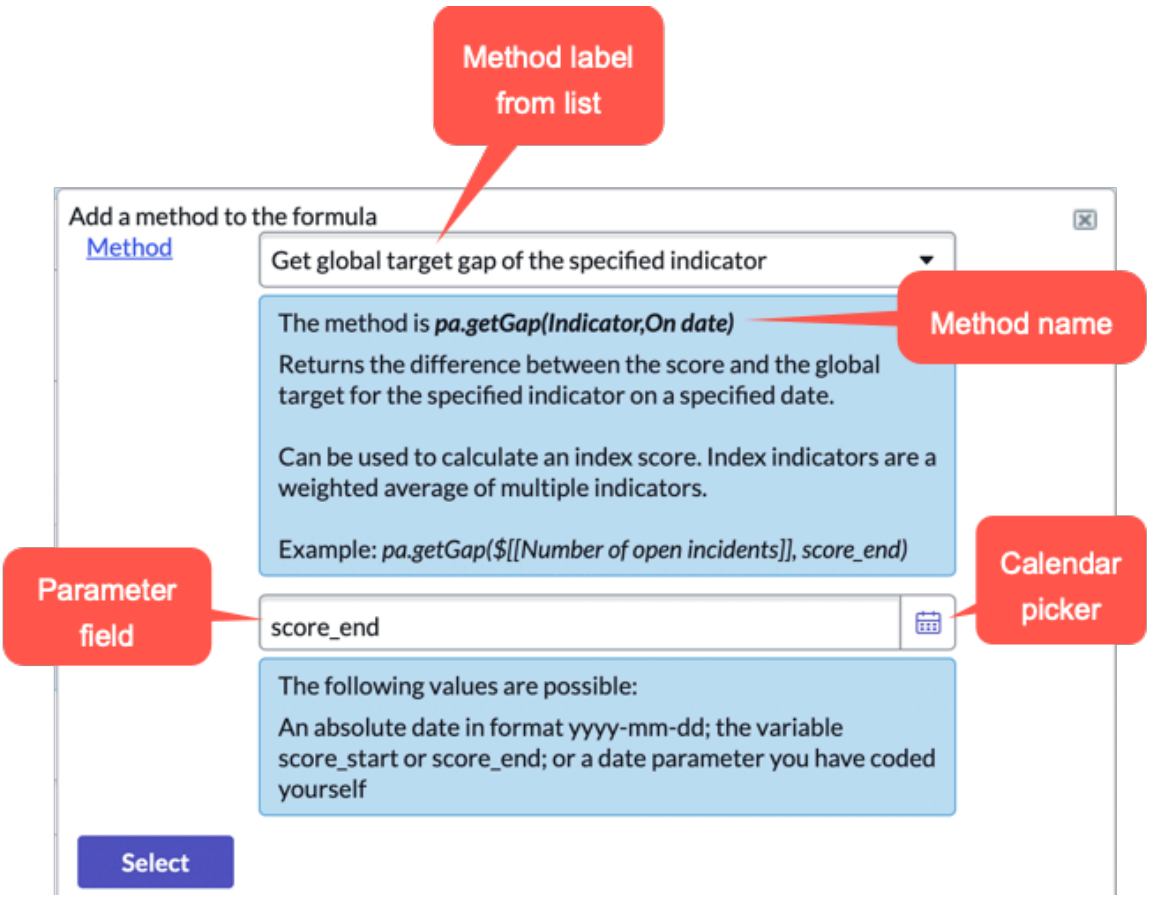
Automatische Übersetzung

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

3. Suchen Sie nach der Methode, die Ihren Anforderungen entspricht.
   Methoden beziehen sich entweder auf die aktuelle Formel, die Sie bearbeiten, oder auf einen anderen Indikator, den Sie angeben müssen. Die Liste zeigt eine beschreibende Bezeichnung für jede Methode anstelle des Methodennamens.



4. Wählen Sie eine Methode aus.
   Wenn Sie eine Methode auswählen, wird eine Beschreibung geöffnet, die den Namen der Methode und alle Parameterfelder enthält.



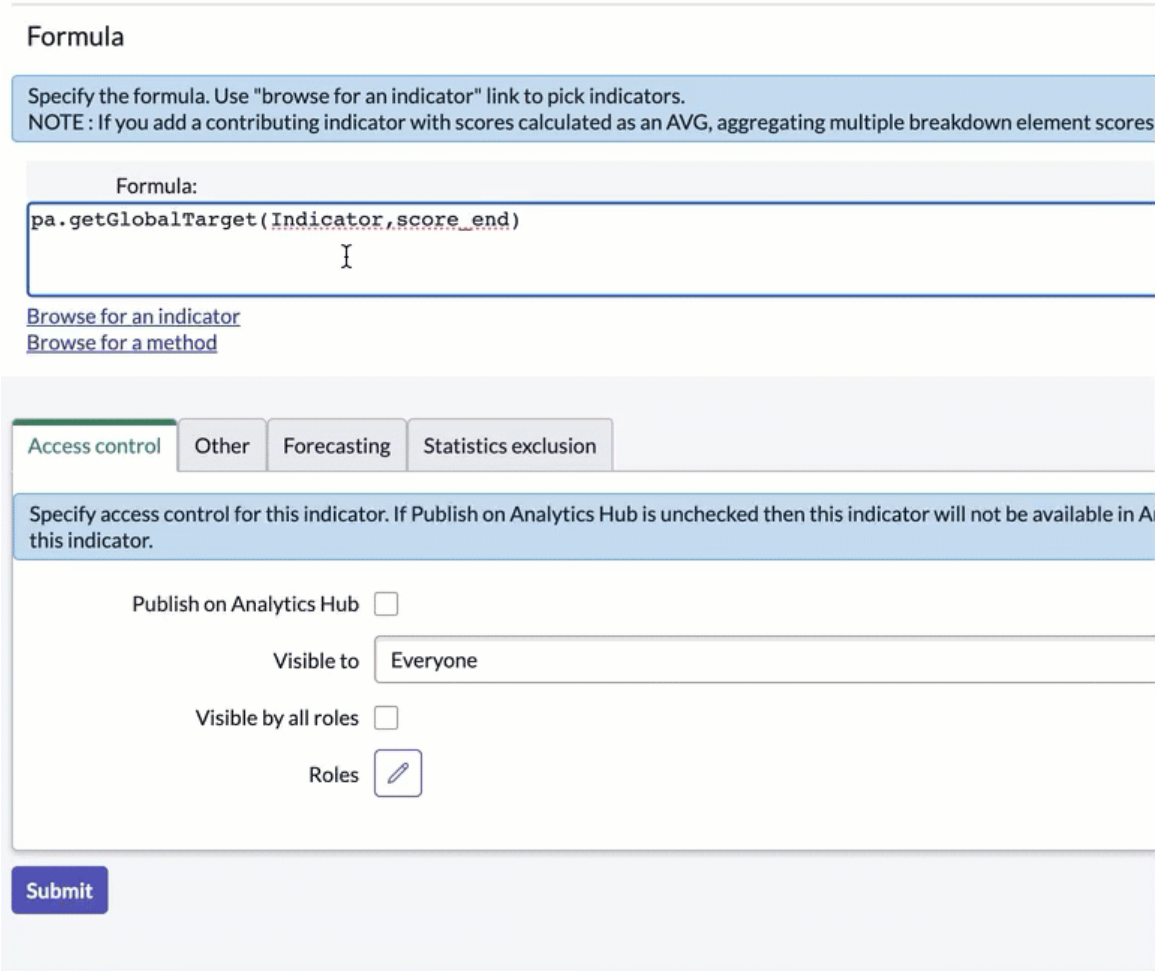
Datumsfelder können folgende Werte annehmen:

Automatische Übersetzung

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

- Ein absolutes Datum im Format JJJJ-MM-TT, z. B. 2018-12-21.
- Die Variablen `score_start` und `score_end`. Diese Variablen stellen die erste und letzte Sekunde des Sammlungszeitraums dar, der für den referenzierten Indikator berechnet wird. Die Zeit wird basierend auf der Differenz zwischen der Zeitzone des Benutzers und der Datenbankzeitzone (GMT) berechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Änderungen an score_start/end aufgrund verschiedener Benutzerzeitzonen.
- Ein Datumsparameter, den Sie selbst mit der *`GlideDate`*- oder *`GlideDateTime`*-API codiert haben.

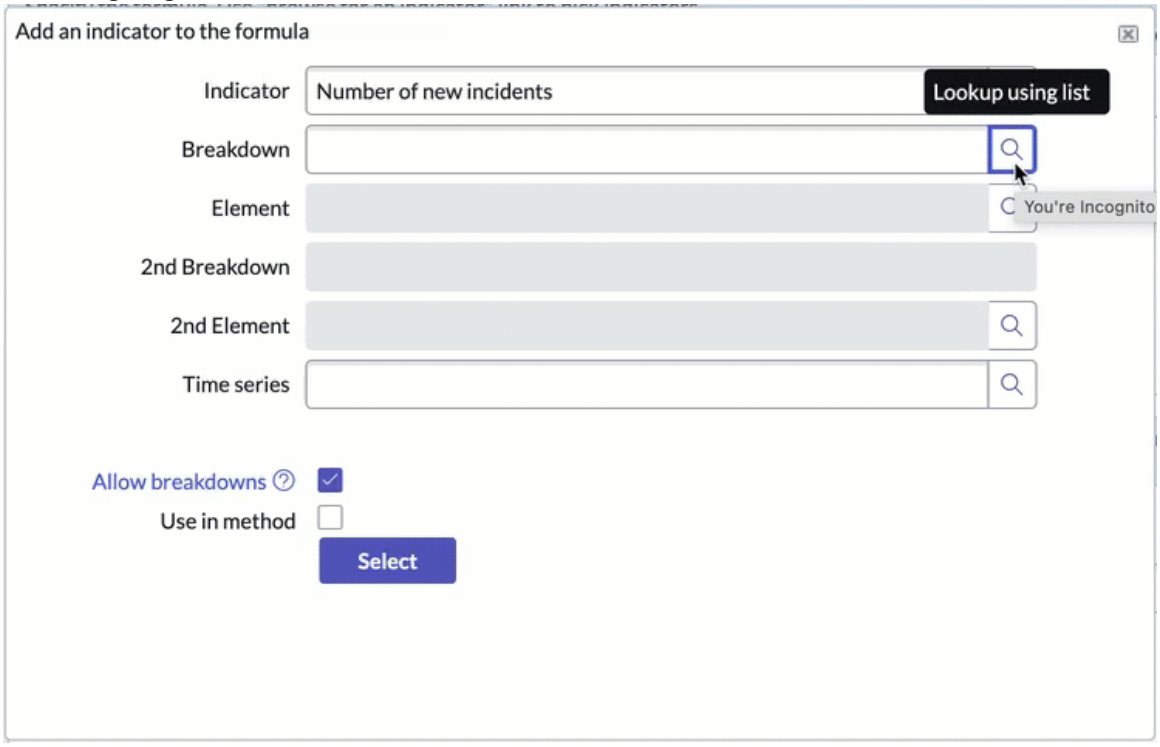
5. Geben Sie alle Parameter ein, und klicken Sie auf **Auswählen**.
   Der Dialog wird geschlossen, und die Methode erscheint im Formelfeld des Indikatorformulars.
6. Wenn Sie für die Methode einen Indikator angeben müssen, wählen Sie den Parameter `Indikator` mit dem Cursor, und klicken Sie auf **Nach Indikator suchen**.
   Das Dialogfeld für die Indikatorauswahl wird geöffnet.



7. Wählen Sie den Indikator aus.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie Aufgliederungen oder Elemente und eine Zeitreihenzusammenfassung aus.
9. Wählen Sie **In Methode verwenden**, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Methode ist mit einem ausgewählten Indikator abgeschlossen. Beachten Sie, dass vor dem Indikator ein Dollarzeichen ($) steht. Dieses Dollarzeichen bedeutet, dass die Analytics Hub-Werte für den Indikator

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

anstelle der Indikatorbewertung zurückgegeben werden. Es werden die Analytics Hub-Werte anstelle der Bewertung ausgewählt, wenn Sie die Checkbox **In Methode verwenden** auswählen.



Example: Indexindikator

Indexindikatoren sind ein Anwendungsfall von Formelindikatoren zum Generieren einer einzelnen Punktzahl, die mehrere Indikatoren darstellt. Im folgenden Beispiel möchten Sie einen einzelnen Index, der den Abstand zwischen Punktzahl und globalem Ziel für die folgenden Indikatoren zusammenfasst:

- Der Prozentsatz der Incidents, die überfällig sind.
- Das durchschnittliche Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents.
- Die Gesamtanzahl offener Incidents.

Um diesen einzelnen Index abzurufen, erstellen Sie einen Formelindikator, dessen **Richtung** auf **Maximieren** gesetzt ist. Alle Indexindikatoren müssen maximieren. Dann verwenden Sie die Funktionen **Nach einer Methode suchen** und **Nach einem Indikator suchen** zum Erstellen der folgenden Formel:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Example: Legen Sie Ziele für einen Change selbst fest

Sie möchten im Incident-Backlog ein monatliches Ziel von 10 % Reduktion für Ihre Teams festlegen. Sie erstellen einen Formelindikator mit der folgenden Formel und legen ein Ziel von -10 % für diesen Indikator für Analytics Hubfest.

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

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod.addDaysUTC(-1),
 score_start);
```

Example: Filtern Sie Punktzahlen basierend auf Aufgliederung und Element heraus

Sie möchten die Bewertungen von Incidents herausfiltern, bei denen die Priorität = 1 - Kritisch ist.

1. Rufen Sie den eindeutigen Datensatz-Identifier für die Aufgliederung nach Priorität und das Element 1 - Kritisch ab. Aufgliederungsdatenätze befinden sich in der Aufgliederungstabelle. Die Position der Elementdatensätze variiert, wird jedoch in der Aufgliederungsquelle der Aufgliederung angegeben. In diesem Fall ist das Element ein Wahl-Datensatz [sys_choice]. Anweisungen zum Abrufen der eindeutigen Datensatzbezeichner finden Sie unter Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id).

   Die eindeutigen Datensatz-Identifier (sys_id) lauten für die Aufgliederung nach Priorität baec0752bf130100b96dac808c0739ed und für das Element 1 -Kritisch 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7.

2. Legen Sie einen Indikator mit folgender Formel an:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
{
res = 0;
}
res;
```

PAFormulaUtils-API

Mit der PAFormulaUtils-API können Sie einen Wert abrufen, der im Analytics Hub berechnet wurde, und diesen Wert als Eingabe für eine Formel verwenden.

Um die *PAFormulaUtils*-API zu verwenden, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Performance Analytics muss aktiviert sein.
- Der Benutzer, der den von dieser API verwendete Formelindikator erstellt, muss die Rolle „pa_power_user“, „pa_admin“ oder „admin“ besitzen.

Ein Dollarzeichen ($) steht vor den Indikatornamen in den *PAFormulaUtils*-Parametern, wie der Indikator „Anzahl offener Incidents“ in diesem Beispiel: pa.getGap($[[Anzahl offener Incidents]], score_end);. Dieses Dollarzeichen bedeutet, dass die berechneten Analytics Hub -Werte für den Indikator anstelle der Indikatorpunktzahl zurückgegeben werden.

Datumsparameter in *PAFormulaUtils*-Methoden haben eine der folgenden Formen:

- Ein absolutes Datum im Format JJJJ-MM-TT, z. B. 2018-12-21.
- Die Variablen score_start und score_end. Diese Variablen stellen die erste und letzte Sekunde des Sammlungszeitraums dar, der für den referenzierten Indikator berechnet wird. Die Zeit wird basierend auf der Differenz zwischen der Zeitzone des Benutzers

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

und der Datenbankzeitzone (GMT) berechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Änderungen an score_start/end aufgrund verschiedener Benutzerzeitzonen.

- Ein Datumsparameter, den Sie selbst mit der `GlideDate`- oder `GlideDateTime`-API codiert haben.

Warnung:
Die `PAFormulaUtil`-API kann nur in Formelindikatoren verwendet werden, nicht in Skripts.

Die `PAFormulaUtils`-API enthält die folgenden Methoden:

getChange(String indicator, Object fromDate, Object toDate)

Gibt die Änderung der Bewertung eines Indikators zwischen zwei angegebenen Daten zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators, für den die Änderung berechnet werden soll.
fromDate	Objekt	Anfangsdatum des Vergleichs.
toDate	Objekt	Enddatum des Vergleichs.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Unterschied in der angegebenen Indikatorbewertung zwischen den beiden Daten.

Example: Ändern Sie vom Monatsbeginn bis zum letzten Erfassungszeitraum

In diesem Beispiel haben wir den Indikator Anzahl offener Incidents, deren Punktzahlen täglich erfasst werden. Der Parameter fromDate ist die erste Sekunde des aktuellen Monats. Er wird erstellt, indem der Zeitstempel des letzten Erfassungszeitraums (score_start) genommen, das Jahr und der Monat aus dem Zeitstempel extrahiert und die Zahl 01 für den Tag angehängt wird. Der toDate-Parameter ist der Zeitstempel des Beginns des letzten Erfassungszeitraums, der je nach Zeitzonenunterschieden die erste Sekunde des vorherigen Tages wäre.

```
pa.getChange($[[Number of open incidents]], new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' +
 score_start.getMonth() + '-01'), score_start);
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getChangePercentage(String indicator, Object fromDate, Object toDate)

Gibt den Prozentsatz der Änderung in der Bewertung eines Indikators zwischen zwei angegebenen Daten zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators, für den der Prozentsatz der Änderung berechnet werden soll.

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

Parameter (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
fromDate	Objekt	Anfangsdatum des Vergleichs.
toDate	Objekt	Enddatum des Vergleichs

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Prozentuale Änderung des angegebenen Indikators zwischen den zwei angegebenen Daten.

Beispiel:

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod, score_start);
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getCurrentAggregateID()

Gibt den Identifier der Zeitreihenaggregation (sys_id) vom Indikator der aktuellen Formel zurück. Die sys_id wird dynamisch zurückgegeben, da sich die Auswahl in Analytics Hub ändert.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Dynamische Zeitreihen-Zusammenfassungs-ID aus dem Indikator der aktuellen Formel, wie sie sich mit Ihrer Auswahl in Analytics Hub ändert. Wenn keine Zeitreihenaggregations-ID vorhanden ist, gibt die Methode keinen Wert zurück.

Beispiel:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentAggregateID() == '89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc')
  {
    res = 0;
  }
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

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

getCurrentBreakdownID()

Gibt den Aufgliederungs-Identifier der Ebene 1 (sys_id) vom Indikator der aktuellen Formel zurück. Die sys_id wird dynamisch zurückgegeben, da sich die Auswahl in Analytics Hub ändert.

Verwenden Sie diese Methode, um die sys_id der Aufgliederung der Ebene 1, wenn die Formel für eine bestimmte Aufgliederung geändert wird.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Dynamische Aufgliederungs-ID der Ebene 1 aus dem Indikator der aktuellen Formel, wie sie sich mit Ihrer Auswahl in Analytics Hubändert. Wenn keine Aufgliederungs-ID der Ebene 1 vorhanden ist, gibt die Methode keinen Wert zurück.

Beispiel:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownSysID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementSysID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
  {
  res = 0;
  }
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getCurrentBreakdownLevel2ID()

Gibt den Aufgliederungs-Identifier der Ebene 2 (sys_id) vom Indikator der aktuellen Formel zurück. Die sys_id wird dynamisch zurückgegeben, da sich die Auswahl in Analytics Hub ändert.

Verwenden Sie diese Methode, um die sys_id der Aufgliederung der Ebene 2 bei Änderung der Formel für eine bestimmte Aufgliederung.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

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

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Dynamische Aufgliederungs-ID der Ebene 2 aus dem Indikator der aktuellen Formel, wie sie sich mit Ihrer Auswahl in Analytics Hubändert. Wenn keine Aufgliederungs-ID der Ebene 2 vorhanden ist, gibt die Methode keinen Wert zurück.

Beispiel:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getCurrentElementID()

Gibt den Aufgliederungs-Element-Identifier der Ebene 1 (sys_id) vom Indikator der aktuellen Formel zurück. Die sys_id wird dynamisch zurückgegeben, da sich die Auswahl in Analytics Hub ändert.

Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie eine Formel für ein bestimmtes Element ändern. Verwenden Sie die Methode beispielsweise beim Ausführen einer Abfrage, um verschiedene Attribute wie das Abschließen von Bewertungen für Änderungen aus Gruppen, die sich nicht ändern, zu zählen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Dynamische Aufgliederungs-Element-ID der Ebene 1 aus dem Indikator der aktuellen Formel, wie sie sich mit Ihrer Auswahl in Analytics Hubändert. Wenn keine Aufgliederungs-Element-ID der Ebene 1 vorhanden ist, gibt die Methode keinen Wert zurück.

Beispiel:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
```

Automatische Übersetzung

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

```
 }
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getCurrentElementLevel2ID()

Gibt den Aufgliederungs-Element-Identifier der Ebene 2 (sys_id) vom Indikator der aktuellen Formel zurück. Die sys_id wird dynamisch zurückgegeben, da sich die Auswahl in Analytics Hub ändert.

Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie eine Formel für ein bestimmtes Element ändern. Verwenden Sie die Methode beispielsweise beim Ausführen einer Abfrage, um verschiedene Attribute wie das Abschließen von Bewertungen für Änderungen aus Gruppen, die sich nicht ändern, zu zählen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Dynamische Aufgliederungs-Element-ID der Ebene 2 aus dem Indikator der aktuellen Formel, wie sie sich mit Ihrer Auswahl in Analytics Hubändert. Wenn keine Aufgliederungs-Element-ID der Ebene 2 vorhanden ist, gibt die Methode keinen Wert zurück.

Beispiel:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getGap(String indicator, Object onDate)

Gibt den Abstand des globalen Ziels für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum zurück.

Der Abstand ist die Differenz zwischen der Punktzahl am angegebenen Datum und dem Ziel. Bei Indikatoren mit der Richtung „MAXIMIEREN“ wird der Abstand durch Punktzahl - Ziel berechnet. Bei Indikatoren mit der Richtung „MINIMIEREN“ oder ohne Richtung wird der Abstand durch Ziel - Punktzahl berechnet.

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

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators, für den die Abstandsinformationen geliefert werden sollen.
onDate	Objekt	Datum der zu vergleichenden Bewertung mit der Zielbewertung.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Differenz zwischen der Punktzahl am angegebenen Datum und der des globalen Ziels.

Beispiel:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getGlobalTarget(String indicator, Object onDate)

Gibt das globale Ziel für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators.
onDate	Objekt	Datum, für das das globale Ziel zurückgegeben werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Globales Ziel für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum.

Beispiel:

```
pa.getGlobalTarget($[[% of open overdue incidents]],score_start);
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getPersonalTarget(String indicator, Object onDate)

Gibt das persönliche Ziel für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum zurück.

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

Verwenden Sie diese Methode, um eine persönliche Indexbewertung zu erhalten. „Persönlich“ bezieht sich auf den aktiven Benutzer, der sich die Analytics Hubansieht.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators.
onDate	Objekt	Datum, für das das persönliche Ziel zurückgegeben werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Persönliches Ziel für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum.

Beispiel:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getPersonalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

getScore(String indicator, Object onDate)

Gibt die Bewertung für den spezifischen Indikator an einem bestimmten Datum zurück.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Indikator	Zeichenfolge	Eindeutiger Identifier des Indikators, dessen Bewertung abgerufen werden soll.
onDate	Objekt	Datum, für das die Punktzahl zurückgegeben werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zahl	Punktzahl für das spezifiziert Datum und Indikator.

Beispiel:

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Zugehörige Informationen

PAFormulaUtils-API

Automatische Übersetzung

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

Verhindert, dass ein beitragender Indikator in einer Formel Aufgliederungen folgt

Sie können beitragende Indikatoren in einer Formel auswählen, die nicht aufgeschlüsselt werden sollen. Wenn ein Benutzer eine Aufgliederung auf den Formelindikator anwendet, gilt die Aufgliederung nicht für diese Indikatoren.

Wenn Sie eine Aufgliederung auf einen Formelindikator anwenden, z. B. auf ein Aufgliederungs-Dashboard, gilt die Aufgliederung für alle beitragenden Indikatoren. Sie verhindern, dass ein beitragender Indikator aufgeschlüsselt wird, indem Sie die Syntax {{Indikator}} verwenden. Sie können auch verhindern, dass ein beitragender Indikator Aufgliederungen folgt, indem Sie das Kontrollkästchen **Aufgliederungen zulassen** im Dialogfeld **„Indikator** suchen“ deaktivieren. Dieses Dialogfeld wird geöffnet, wenn Sie erstellen

Betrachten Sie zum Beispiel die Formel `[[Incidents]] / [[Kunden]]` . Wenn Sie eine Regionsaufgliederung auf diesen Indikator anwenden und EU als Aufgliederungselement angeben, gibt der Formelindikator Punktzahlen anhand der Formel `[[Incidents > Region = eu]] / [[Kunden > Region = eu]]` zurück. Um jedoch die EU-Incidents geteilt durch die Gesamtzahl der Incidents in allen Regionen anzuzeigen, können Sie die Formel als `[[Incidents]] / {{Kunden}}` schreiben. Bei Verwendung des Formats {{Indikator}} ignoriert der Indikator „Kunde“ Aufgliederungen. Auf diese Weise entspricht dieser Formelindikator der Formel `[[Incidents > Region = eu]] / [[Kunden]]`, wenn Sie die Regionsaufgliederung mit dem EU-Aufgliederungselement anwenden.

Sie können weiterhin eine Aufgliederung und ein Element für einen beitragenden Indikator angeben, der nicht den Aufgliederungen für den gesamten Formelindikator folgt. Betrachten Sie die Formel `[[Incidents]] / {{Kunden > Wichtigkeit = hoch}}`. In diesem Beispiel wird der Formelnenner immer so aufgeschlüsselt, dass er nur die Kunden mit hoher Wichtigkeit enthält. Aufgliederungen, die auf den Formelindikator angewendet werden, z. B. die Regionsaufgliederung, gelten nicht für den Indikator Kunden.

Aufgliederungsmatrizen in Formelindikatoren

Formelindikatoren erben Aufgliederungsmatrizen von Indikatoren in der Formel.

Wenn alle Indikatoren in der Formel Aufgliederungsmatrizen erfassen, stehen Aufgliederungen der zweiten Ebene für den Formelindikator zur Verfügung. Wenn keiner der Indikatoren in der Formel Aufgliederungsmatrizen erfasst, stehen Aufgliederungen der zweiten Ebene nicht für den Formelindikator zur Verfügung. Wenn nur einige der Indikatoren in der Formel Aufgliederungsmatrizen erfassen, können nur diese Indikatoren auf einer zweiten Ebene aufgeschlüsselt werden.

Example: Formel mit zwei beitragenden Indikatoren, bei der Aufgliederungsmatrizen für einen oder beide Indikatoren berechnet werden

Betrachten Sie den Fall, in dem Aufgliederungsmatrizen für die Indikatoren „Summiertes Alter der offenen Incidents“ und „Anzahl der offenen Incidents“ erfasst werden. Sie erstellen jetzt einen Indikator mit der folgenden Formel:

```
[[Summed age of open incidents]]/[[Number of open incidents]]/24
```

An einem bestimmten Tag beträgt die Punktzahl für diesen Formelindikator 170 und wird wie folgt berechnet:

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 2
Formula: 8152/2/24=170
```


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

Was ist, wenn die Aufgliederungsmatrix nur für „Summiertes Alter der offenen Incidents“ berechnet wird? In diesem Fall wird die „Anzahl der offenen Incidents“ nur nach Kategorie und nicht nach Priorität aufgeschlüsselt. Die Punktzahl für denselben Formelindikator am selben Tag beträgt 11 und wird wie folgt berechnet:

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software: 31
Formula: 8152/31/24=11
```

Zeitreihen werden auf Ergebnisse oder beitragende Indikatoren angewendet

Bei einem Formelindikator kann eine Zeitreihenaggregation entweder einzeln auf jeden Indikator in der Formel oder auf das Formelergebnis angewendet werden.

Entscheiden Sie, wie die Zeitreihenaggregation mit der Option **Zeitreihen auf Ergebnis anwenden** angewendet werden soll. Sie können diese Option auf der Eigenschaftenregisterkarte **Andere** eines Formelindikatordatensatzes aktivieren oder deaktivieren. Diese Option gilt für jede Zeitreihenzusammenfassung, die Sie auf den Indikator in Core-UI Performance Analytics-Widgets und Analytics Huboder in Datenvisualisierungen in Platform Analyticsanwenden. Diese Option gilt auch für die Standardzeitreihe, wenn eine für den Indikator festgelegt ist.

Hinweis:

- Die Standardzeitreihe gilt nur für Analytics Hub und KPI-Details. Wenn Sie in einem Widget oder einer Datenvisualisierung keine Zeitreihenzusammenfassung auswählen, gilt die Standardzeitreihe nicht.
- Damit die Einstellung für Analytics Hub oder KPI-Detailswirksam wird, müssen Sie eine echte Zusammenfassung auswählen, wenn für den Indikator keine Standardzeitreihe festgelegt ist. Wenn die Zeitreihe nur die Indikatorhäufigkeit ist (täglich, wöchentlich usw.), gilt die Einstellung**Zeitreihe auf Ergebnis** anwenden nicht.

Wenn **Zeitreihe auf Ergebnis anwenden** aktiviert ist, wird zuerst die Formel ausgewertet und dann die ausgewählte Zeitreihe auf das endgültige Ergebnis angewendet. Wenn **Zeitreihe auf Ergebnis anwenden** nicht aktiviert ist, wird jeder beitragende Indikator ausgewertet und die Standardzeitreihe wird darauf angewendet. Dann wird die Formel ausgewertet. Die Ergebnisse der beiden Einstellungen können sich erheblich unterscheiden. Keine der Einstellungen ist falsch, aber Sie müssen genau überlegen, was Sie messen, bevor Sie Ihre Auswahl treffen.

Example: Anwenden einer Zeitreihe auf das Ergebnis im Vergleich zur Anwendung auf beitragende Indikatoren

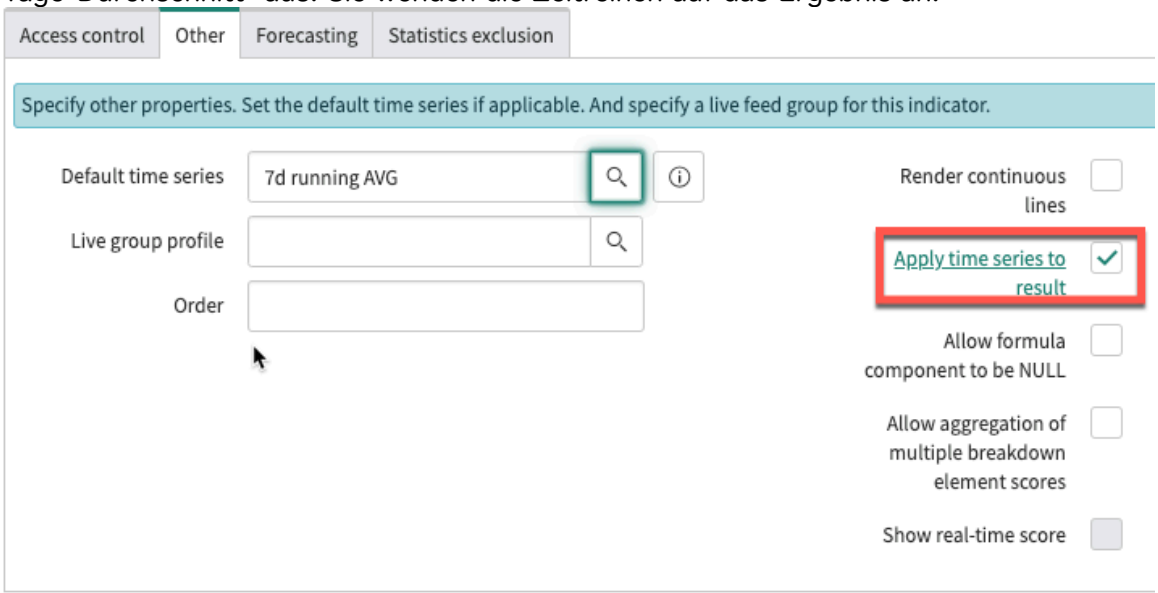
Betrachten Sie den Formelindikator „Prozentsatz neuer P1-Incidents“. Dieser Indikator berechnet jeden Tag den Prozentsatz neuer Incidents mit Priorität 1 – Kritisch:

([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 – Kritisch]] / [[Anzahl neuer Incidents]]) * 100

Sie entscheiden, dass das Ergebnis standardmäßig einen 7-Tage-Durchschnitt auf dem Analytics Hub anzeigen soll. Auf der Registerkarte **Andere** des Indikatordatensatzes wählen Sie die Standardzeitreihe „7-

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

Tage-Durchschnitt“ aus. Sie wenden die Zeitreihen auf das Ergebnis an.



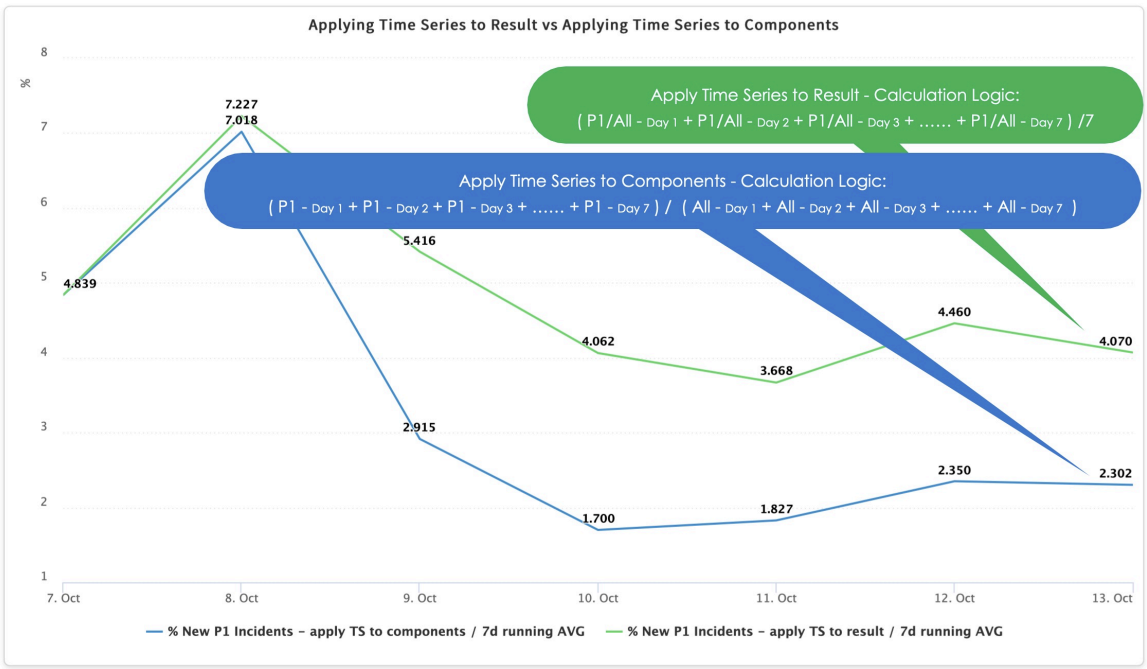
In der anschließenden Berechnung wird die Formel für jeden Tag aufgelöst. Dann wird der Durchschnitt des Ergebnisses für diesen Tag und der letzten sechs Tage genommen:

((Neu P1/Alle neuen$_{\text{Tag 1}}$ * 100) + (Neu P1/Alle neuen$_{\text{Tag 2}}$ * 100)+ … (Neu P1/Alle neuen$_{\text{Tag 7}}$ *100)) / 7

Sie sind nicht sicher, ob Sie den 7-Tage-Durchschnitt des endgültigen Ergebnisses oder den durchschnittlichen 7-Tage-Durchschnitt jedes Indikators erhalten möchten. Sie kopieren also den vorherigen Formelindikator mit derselben Zeitreihe, jedoch mit deaktivierter Option **Zeitreihe auf Ergebnis anwenden**. Jetzt wird die Zeitreihe separat auf die Indikatoren „Anzahl der neuen Incidents > Priorität = 1 – Kritisch“ und „ Anzahl der neuen beitragenden Incidents “ angewendet, bevor die Formel aufgelöst wird:

(Neuer P1$_{\text{Tag 1}}$ + Neuer P1$_{\text{Tag 2}}$ + … Neuer P1$_{\text{Tag 7}}$) / (Ganz neuer$_{\text{Tag 1}}$ + Ganz neuer$_{\text{Tag 2}}$ + … Ganz neuer$_{\text{Tag 7}}$) * 100

Sie bilden beide Formelindikatoren in einem Zeitreihen-Widget ab, um die Unterschiede zwischen den beiden Ergebnissen zu sehen. Da die Standardzeitreihe nur für Analytics Hubgilt, fügen Sie dem Widget auch die Zeitreihe mit 7 T Laufzeit hinzu:



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

Zugehörige Informationen

Zeitreihenaggregationen anwenden

Indikatoren ohne Punktzahl in einer Formel erkennen

Als Formelersteller können Sie beitragende Indikatoren mit Nullpunktzahlen verarbeiten. Setzen Sie zunächst den Komponentenindikator, um die Formel zu berechnen, auch wenn sie eine Punktzahl Null enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Formeln in Formelindikatoren enthalten normalerweise einen oder mehrere andere Indikatoren. Wenn einer dieser Indikatoren keine Punktzahl hat, wird die Formel standardmäßig nicht berechnet, und der Formelindikator gibt keine Bewertung zurück. Es gibt jedoch mehrere Anwendungsfälle, um den Indikator zu identifizieren, der keine Punktzahl hat, anstatt eines Formelindikators, der Null zurückgibt. Aktivieren Sie zuerst die Berechnung der Formel, wenn ein Indikator in der Formel keine Punktzahl aufweist. Dann können Sie einem Indikator einen Wert ohne Punktzahl zuweisen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den entsprechenden Formelindikator.
2. Wählen Sie **Zulassen, dass Formelkomponente NULL ist**.
3. Fügen Sie in der **Formel** die Anweisung `if{} else {}` hinzu, der einem Indikator einen Wert zuordnet, wenn er keine Punktzahl hat.

Example: Feldindikator mit „Zulassen, dass Formelkomponente NULL ist“

Berücksichtigen Sie die folgenden Formelindikatoren für einen Erfassungszeitraum, wenn keine geschlossenen Incidents vorliegen, sodass die „Anzahl geschlossener Incidents“ des Indikators keine Punktzahl aufweist.

Formel 1:

```
[[Number of open incidents]] / [[Number of closed incidents]]
```

Formel 2:

```
[[Formula 1]] + 23
```

Formel 3:

```
if ([[Formula 1]] == null) { 23 } else { 11 }
```

Formel 4:

```
[[Formula 2]] || 64
```

Formel 5:

```
(([[Formula 1]] == null && [[Formula 2]] == null) ? 11 : 18)
```


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

Wenn **Zulassen, dass Formelkomponente NULL ist** für keinen der Formelindikatoren ausgewählt ist, hat keiner von ihnen Punktzahlen.

Wenn **Zulassen, dass Formelkomponente NULL ist** für alle Formelindikatoren ausgewählt ist, haben sie die folgenden Punktzahlen:

- Formel 1 = Null
- Formel 2 = 23
- Formel 3 = 23
- Formel 4 = 64
- Formel 5 = 11

Formel 2, Formel 3, Formel 4 und Formel 5 stellen vier verschiedene Möglichkeiten dar, um mit einer Punktzahl Null umzugehen.

Mehrerer Indikatoren in einer Formel indizieren

Sie können eine Formel schreiben, um den Abstand zum Gesamtziel mehrerer kombinierter Indikatoren zu messen. Ein solcher Formelindikator wird als „Indexindikator“ bezeichnet.

Die Leistung von Prozessen, Services, Gruppen und anderen Geschäftseinheiten wird häufig anhand mehrerer Indikatoren nachverfolgt und überwacht. Bei der Anzeige und Analyse der Leistung dieser Prozesse, Business Services oder Arbeitsgruppen kann das Gesamtbild verwirrend und mehrdeutig sein. Beispiel:

- Obwohl sich die Bewertungen für drei Indikatoren etwas verbessert haben, liegen die Bewertungen für zwei von ihnen immer noch unter dem Ziel und 1 liegt über dem Ziel.
- Die Bewertung für einen Indikator blieb mehr oder weniger gleich und liegt immer noch unter dem Zielwert.
- Die Bewertung für einen Indikator verschlechterte sich signifikant, liegt aber zum Glück knapp über dem Zielwert.

Wenn Sie diese Informationen betrachten, sind die Antworten auf die folgenden Fragen nicht klar:

- Ist die Gesamtleistung des Prozesses/Service/Gruppe noch auf oder über dem gewünschten Niveau?
- Hat sich die Gesamtleistung verbessert?

Ein Indexindikator kann diese Fragen beantworten. Bei einem Indexindikator werden die Bewertungen mehrerer Indikatoren zu einer Bewertung zusammengefasst. Er ist ein gewichteter Durchschnitt mehrerer Indikatoren. Wenn sich die gewichtete Summe dieser Indikatoren verbessert, steigt der berechnete Wert der Indexformel. Wie bei jedem anderen Indikator zeigt der Indexindikator an, ob die Bewertung gut oder nicht ist und ob sich die Bewertung verbessert hat oder nicht.

Das Prinzip hinter einem Indexindikator ist die Berechnung eines für jeden Indikator auf 100 indexierten Wertes. Wenn Sie über diese indizierten Punktzahlen verfügen, können Sie mathematisch einen Gesamtdurchschnitt berechnen.

Um in einen Indexindikator aufgenommen zu werden, muss ein Indikator eine Richtung und ein Ziel haben. Die Basisformel zur Berechnung der indexierten Bewertung für einen Indikator mit einer Richtung **Maximieren** ist:

```
100 + (((actual score - target) / target) * 100)
```


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

Für Indikatoren mit einer Richtung **Minimieren** lautet die Formel:

```
100 - (((actual score - target) / target) * 100)
```

Wenn Sie die Indikatoren gleichmäßig gewichten, können Sie die endgültige Zusammenfassung auf 100 indexieren, anstatt die einzelnen Indikatoren auf 100 zu indexieren.

Sie können Methoden der API `PAFormulaUtils()` verwenden, um den Abstand zwischen Punktzahl und Ziel für den Indikator aus der Analytics Hub zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Ruft Analysemethoden in Formeln ab:

```
pa.getGap(indicator, On date) / pa.getGlobalTarget(indicator, On date)
```

Aufgrund des unterschiedlichen Operators für die andere Richtung steigt der Indexindikatorwert, wenn sich die Bewertung eines zugrunde liegenden Indikators verbessert (nach oben oder unten). Setzen Sie daher immer die Richtung des Indexindikators auf **Maximieren**.

Wenn für einen Indikator kein Zielwert festgelegt ist, verwenden Sie stattdessen einen Normwert. Indikatoren, deren Ziel- oder Normwert gleich 0 ist, können im Indexindikator nicht verwendet werden, da dies ein Teilen durch 0 erfordern würde.

Legen Sie für jeden Indexindikator ein Ziel von 100 fest. Dieses Ziel ist die berechnete, insgesamt indizierte Bewertung, wenn alle zugrunde liegenden Indikatoren eine tatsächliche Bewertung aufweisen, die ihrem Ziel- oder Normwert entspricht.

Ein Indexindikator misst den Abstand zum Gesamtziel mehrerer kombinierter Indikatoren. Er misst den „Prozentsatz der Zielerreichung“.

Example: Indexindikator mit PAFormulaUtils()-Methoden

Im folgenden Beispiel möchten Sie einen einzelnen Index, der den Abstand zwischen Punktzahl und globalem Ziel für die folgenden Indikatoren zusammenfasst:

- Der Prozentsatz der Incidents, die überfällig sind.
- Das durchschnittliche Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents.
- Die Gesamtanzahl offener Incidents.

Um diesen einzelnen Index abzurufen, führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Indexindikator zu erstellen:

1. Sie navigieren zu **Performance Analytics** > **Formelindikatoren** und klicken Sie auf **Neu**. Indexindikatoren sind ein Anwendungsfall von Formelindikatoren.
2. Sie geben dem Indikator einen aussagekräftigen Namen, wie z. B. **Incident-Abstand zusammenfassen**.
3. Da Sie einen Indexindikator erstellen, setzen Sie die **Richtung** auf **Maximieren**.
4. Im Feld **Formel** verwenden Sie die Funktionen **Nach einer Methode suchen** und **Nach einem Indikator suchen**, um die folgende Formel zu erstellen:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
```


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

```
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Da die drei Indikatoren gleich gewichtet sind, wird die Zusammenfassung anstelle der einzelnen Indikatoren auf 100 indexiert.

Änderungen an score_start/end aufgrund verschiedener Benutzerzeitzonen

Bei Formelindikatoren werden die Werte der Variablen score_start und score_end basierend auf der Zeitzone des Benutzers berechnet, der die Formel ausführt. Wenn Benutzer in verschiedenen Zeitzonen dieselbe Formel ausführen, ändern sich die Werte score_start und score_end.

⚠ Warnung:
Der Datumswert der Variablen score_start und score_end kann sich verschieben, wenn Benutzer in verschiedenen Zeitzonen dieselbe Formel anzeigen.

Formeln können die Variablen score_start oder score_end als Parameter für Indikatoren enthalten, auf die die Formel verweist. Diese Variablen stellen die erste und letzte Sekunde des spezifischen Sammlungszeitraums dar, der für den referenzierten Indikator berechnet wird. Die Werte der Variablen score_start und score_end werden aus der Differenz zwischen der Zeitzone des Benutzers, der die Formel ausführt, und der Zeitzone des Datenbankservers (GMT) berechnet. Ein Benutzer führt eine Formel aus, sobald er den Formelindikator in einem Dashboard-Widget oder auf dem Analytics Hub anzeigt. Infolgedessen kann sich das Start- oder Enddatum des Sammlungszeitraums ändern, wenn verschiedene Benutzer dieselbe Formel anzeigen.

Example: Verschiedene Werte von score_end für verschiedene Benutzerzeitzonen

Betrachten Sie einen Formelindikator mit einer täglichen Frequenz und der folgenden Formel:

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Drei verschiedene Benutzer zeigen am 18. Oktober ein Dashboard-Widget mit diesem Formelindikator an. Der Datenbankserver interpretiert score_end für den 18. Oktober als 23:59:59 GMT am 18. Oktober.

- Ein Benutzer befindet sich in der Zeitzone Europa/Berlin. Sein Wert für score_end lautet 2019-10-18 21:59:59, und die Punktzahl für das Datum 18. Oktober wird zurückgegeben.
- Ein Benutzer befindet sich in der Zeitzone US/Pacific. Sein Wert für score_end lautet 2019-10-19 06:59:59, und die Punktzahl für das Datum 19. Oktober wird zurückgegeben.
- Ein Benutzer befindet sich in der Zeitzone GMT. Sein Wert für score_end stimmt mit dem Datenbankserver überein (2019-10-18 23:59:59), und die Punktzahl für das Datum 18. Oktober wird zurückgegeben.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Variablen

Manuelle Indikatoren

Manuelle Indikatoren verwenden keine Punktzahlen, die aus einer Datenbank gesammelt wurden. Manuelle Indikatoren werden normalerweise für Daten verwendet, die nicht aus der ServiceNow-

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

Instanz abgerufen werden können, weil sie aus einem externen System stammen, z. B. Kundendaten aus einem Drittanbieter-Vertriebssystem.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Manuelle Indikatoren sind keiner Indikatorquelle zugeordnet. Punktzahlen für manuelle Indikatoren werden nicht automatisch von einer Datensammlungsaufgabe generiert. Füllen Sie diese Indikatoren stattdessen aus, indem Sie dem Bewertungsblatt manuell Punktzahlen hinzufügen.

Hinweis:

- Sie müssen zum Erstellen von Indikatoren über ein Abonnement für Performance Analytics verfügen.
- Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, wird der Indikator in der Domäne erstellt, in der Sie sich gerade befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Manuelle Indikatoren** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie dem Indikator im Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen, z. B. „Anzahl kritischer Incidents“.
3. Wählen Sie im Feld **Frequenz** die Häufigkeit aus, mit der Punktzahlen festgelegt werden.
   Der Standardwert ist **Täglich**.

   Hinweis:
   Die Frequenz für einen manuellen Indikator gibt an, wie dessen Daten visualisiert werden sollen. Wenn Sie beispielsweise die Datenpunkte in den Diagrammen täglich oder monatlich festlegen, wirkt sich die Einstellung auch auf das Scoresheet aus, sodass bestimmt wird, ob Sie tägliche oder monatliche Werte eingeben können.

4. Wenn Sie bevorzugen, dass die Punktzahl dieses Indikators im Laufe der Zeit zunimmt oder abnimmt, wählen Sie **Maximieren** oder **Minimieren** im Feld **Richtung** aus.
   Analysetools und Grafikanzeigen verwenden diese **Richtung** mit diesem Indikator.

   Tipp:
   Legen Sie wann immer möglich eine Richtung fest. Alle Schlüsselindikatoren sollten auf „Maximieren“ oder „Minimieren“ festgelegt werden.

5. **Wahlweise:** Geben Sie eine der folgenden Indikatoreigenschaften an:

Feld	Beschreibung
Einheit	Die Maßeinheit für die Punktzahl, z. B. Anzahl, Tage oder Prozentsätze. (Optional) Um Punktzahlen in der Systemreferenzwährung für ein Feld Preis, Währung oder FX-Währung zu sammeln, wählen **Sie Referenzwährung verwenden**aus. Weitere Informationen

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

Feld	Beschreibung
	finden Sie unter Indikatorpunktzahlen in der Referenzwährung. Wenn Sie % oder einen Zeitraum als Einheit auswählen, sollten Sie in Betracht ziehen, einige Arten von Zeitreihen von der Anwendung auf den Indikator auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen. Wenn Sie Zeit als Einheit auswählen, wird die Zeit in Tagen, Stunden und Minuten angegeben. Wenn die Systemeigenschaft `glide.ui.duration.seconds.enabled` vorhanden und auf „true“ festgelegt ist, werden auch Sekunden angezeigt. In diesem Fall werden Sekunden auch für alle Zeitfelder in der Instanz angezeigt und sind in Exporten nach Microsoft Excel enthalten.
Genauigkeit	Die Anzahl der Stellen hinter dem Dezimaltrennzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Einheit **Referenzwährung verwenden**lautet. In diesem Fall wird die Genauigkeit von der Referenzwährung geerbt.
Zahlenformat	Die Abkürzungen für große Zahlen, von Tausendern bis Fünfzigern. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren.
Schlüssel	Identifiziert den Indikator als Schlüsselindikator. Wird nur zum Filtern der Liste der Indikatoren in verwendet **Performance Analytics** > **Analytics Hub**.

6. Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** fest, ob dieser Indikator in Analytics Hub und der Liste der KPIs in der Experience Platform Analytics veröffentlicht werden soll und ob die Sichtbarkeit des Indikators nach Benutzer, Gruppe oder Rolle eingeschränkt werden soll.
7. Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** unter **Beitragender** fest, welcher Benutzer zum Auffüllen der Indikatorpunktzahlen berechtigt ist.
   Sie können nur einen Benutzer mit der Rolle „pa_admin“, „pa_power_user“ oder „pa_contributor“ auswählen.
8. Legen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** verschiedene weitere Eigenschaften fest.

Feld	Beschreibung
Standardzeitreihen	Eine vordefinierte Analysefunktion, z. B. ein 7-Tage-Durchschnitt, die auf den Indikator

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

Feld	Beschreibung
	angewendet wird, anstatt die Rohergebnisse des Indikators anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Sie können die Standardzeitreihe nicht für einen Indikator festlegen, der einen Geschäfts- oder Steuerkalender verwendet. Diese Kalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen.
Live-Gruppenprofil	Live-Gruppenprofil-Datensatz [live_group_profile] für eine Live-Feed-Gruppe. Geben Sie ein Gruppenprofil an, damit diese Gruppe Benachrichtigungen zu diesem Indikator erhält. Weitere Informationen zu dieser Social-Media-Anwendung im Now Platformfinden Sie unter Live-Feed .
Wert, wenn null	Der Wert, der als Punktzahl eingefügt wird, wenn kein Wert erfasst wird. Dieser Wert gilt nur für die Indikatorpunktzahl. Er wirkt sich nicht auf die Punktzahlen für Aufgliederungselemente aus.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Indikatoren in der Analytics Hub angezeigt werden. Indikatoren mit dem niedrigsten Wert werden oben in der Liste angezeigt. Wenn keine Werte im Feld **Bestellung** angegeben werden, werden Indikatoren von a bis z unter Verwendung des Felds **Name** angezeigt. Um das Feld „Bestellung“ zu verwenden, müssen Sie Reihenfolgenummern für alle Indikatoren eingeben. Wenn Sie nur für einige wenige Indikatoren Nummern eingeben, wird die Reihenfolge, in der Indikatoren angezeigt werden, auf a bis z zurückgesetzt.
Durchgehende Linien darstellen	Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigen Analytics Hub und KPI-Details ununterbrochene Datenzeilen für diesen Indikator an, auch wenn für ein bestimmtes Datum keine Daten vorhanden sind. Dieses Verhalten kann nützlich sein, wenn Datensätze mit unterschiedlichen

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

Feld	Beschreibung
	Startdaten angezeigt werden, oder für Daten, die nicht regelmäßig aktualisiert werden, z. B. Aktieninformationen. Durchgehende Linien werden nicht gerendert, wenn eine Zeitreihe für den Indikator oder Analytics Hub festgelegt ist.

9. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Vorhersage wird erstellt** die Prognosemethode, die Anzahl der zu prognostizierenden Datensammlungszeiträume, die Menge der historischen Daten, auf denen die Prognose basieren soll, sowie die oberen und unteren Grenzen der Prognosewerte fest.
Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics – Prognosen zu Punktzahlen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie manuelle Aufgliederungen und ordnen Sie sie diesem Indikator zu. Fügen Sie dann Punktzahlen manuell hinzu.

Zugehörige Informationen

Manuelle Aufgliederungen

Indikatorpunktzahlen manuell hinzufügen oder bearbeiten

Performance Analytics – Prognosen zu Punktzahlen

Performance Analytics ermöglicht Ihnen, zukünftige Punktzahlen basierend auf vergangenem Verhalten zu prognostizieren. Sie können Punktzahlen für Zeitreihen-Widgets, Zeitreihen-Datenvisualisierungen, KPI-Detailsund Analytics Hubprognostizieren. Prognosepunktzahlen werden als gepunktete Linie angezeigt.

Prognosen werden auf der Registerkarte **Vorhersage** des Indikatordatensatzes eingerichtet. Die Anzahl der in der Prognose enthaltenen Datenpunkte hängt von der Indikatorhäufigkeit und der Anzahl der für den Indikator konfigurierten **Prognosezeiträume** ab. Ein Zeitraum ist eine festgelegte Anzahl von Punktzahlen basierend auf der Indikatorfrequenz. Unabhängig von den Einstellungen und der Prognosemethode werden nicht mehr als 2688 Prognosedatenpunkte generiert.

Hinweis:

In Zeitreihendatenvisualisierungen auf einem konfigurierbarer Arbeitsbereichkönnen Sie die für den Indikator festgelegte Prognosekonfiguration überschreiben. Diese Überschreibung gilt nur für diese Datenvisualisierung.

Auch bei der Visualisierung von Zeitreihendaten sind Sie nicht auf Prognosen für Indikatoren von Performance Analytics beschränkt. Wenn Sie eine Abonnementversion von Performance Analyticshaben, können Sie Prognosen für jede Datenquelle mit Ausnahme von Tabellen generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zeitreihenvisualisierung in Visualisierungs-Designer.

Diese Funktionalität erfordert die Anwendung Data Visualizations 24.0.x aus dem ServiceNow® Store.

Zugehörige Informationen

Automatisierte Indikatoren erstellen

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

Konfigurieren Sie Prognosen für einen Indikator

Konfigurieren Sie im Datensatz eines automatisierten Indikators Prognosen, wie sie in den Widgets Analytics Hub, Performance Analytics und Zeitreihendatenvisualisierungen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**.
2. Öffnen Sie den automatisierten Indikator, für den Sie Prognosen konfigurieren möchten.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Prognose**.
4. Legen Sie die folgenden Werte fest:

Feld	Beschreibung
Angewandte Prognosemethode	Die statistische Methode, die das System verwendet, um Werte für diesen Indikator zu prognostizieren. Der Standardwert ist Auto, was bedeutet, dass das System eine Methode auswählt, die am besten zu den Daten passt. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhersagemethode auswählen.
Prognosezeiträume	Anzahl der Datenzeiträume in der Zukunft, für die Punktzahlen prognostiziert werden sollen. **Hinweis:** Die Länge der Zeiträume basiert auf der Indikatorhäufigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Indikator-Prognosezeiträume.
Unterer Prognosegrenzwert	Der niedrigste aussagekräftige Wert einer Prognosepunktzahl. Wenn eine Punktzahl unter diesem Wert prognostiziert wird, wird stattdessen dieser Wert angezeigt.
Oberer Prognosegrenzwert	Der höchste aussagekräftige Wert einer Prognosepunktzahl. Wenn eine höhere Punktzahl als dieser Wert prognostiziert wird, wird stattdessen dieser Wert angezeigt.

5. Wählen Sie aus, auf welchen Punktzahlen die Prognose basieren soll.

Option	Bezeichnung
Alle Punktzahlen	Alle Punktzahlen, die für diesen Indikator gesammelt wurden
Vorherige Zeiträume	Die Anzahl der Datenzeiträume vor dem aktuellen Datum, auf denen Prognosen basieren sollen. Diese Datenzeiträume haben die gleiche Länge wie in **Prognosezeiträume**.

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

Option	Bezeichnung
	Wenn Sie Vorherige Zeiträume auswählen, geben Sie auch die Anzahl der **Zeiträume** im Feld Zeiträume an.
Fester Start	Alle Punktzahlen, die nach einem Startdatum gesammelt wurden. Wenn Sie Festes Startdatum auswählen, geben Sie auch das **Startdatum**an.

Vorhersagemethode auswählen

Wenn Sie ein Statistikexperte sind, können Sie eine Prognosemethode manuell auswählen. Standardmäßig wählt die Instanz basierend auf der Anpassung der Methode automatisch die beste Methode für Sie aus.

Um die am besten passende Vorhersagemethode zu bestimmen, generiert die Instanz Vorhersagen mit jeder Vorhersagemethode mit Ihren Verlaufsdaten. Die Instanz vergleicht diese Vorhersagen dann mit den neuesten Daten, je nachdem, wie weit Sie vorhersagen möchten. Die Instanz führt diese Auswertung jedes Mal aus, wenn die Vorhersage angezeigt wird. Daher kann das Sammeln zusätzlicher Punktzahlen oder das Ändern des Prognosezeitraums die verwendete Prognosemethode ändern.

Wenn Sie beispielsweise einen Indikator mit einer täglichen Häufigkeit konfigurieren, um zwei Zeiträume im Voraus zu prognostizieren, wendet die Instanz jede Prognosemethode auf Ihre Verlaufsdaten an, die älter als zwei Wochen sind. Dann vergleicht die Instanz diese Vorhersagen mit den Daten der letzten zwei Wochen. Die Vorhersage, die den Daten der letzten zwei Wochen am nächsten kommt, wird dann unter Verwendung des gesamten Datensatzes neu berechnet. Die Instanz zeigt die Ergebnisse dieser endgültigen Berechnung in Analytics Hub oder in KPI-Detailsan.

Prognosemethoden

Performance Analytics kann die folgenden Standardvorhersagemethoden verwenden.

Methode	Beschreibung
Linear	Generiert eine lineare Regressionsprognose basierend auf den Verlaufspunktzahlen, wobei Konstante und Trend als erklärende Variablen verwendet werden.
Saisonal	Generiert eine lineare Regressionsprognose basierend auf den Verlaufspunktzahlen, wobei saisonale Dummies als erklärende Variablen verwendet werden. Eine „Saison“ ist für diese Analyse ein Zeitraum.
Saisonaler Trend	Als saisonabhängig, enthält jedoch einen Trend als erklärende Variable.
Seasonal Trend Loess (STL)	Generiert eine saisonale Prognose basierend auf einer Best-fit-Funktion. Diese Methode passt einen Trend, eine Saison und einen zufälligen Rauschprozess an die Daten an, indem ein exponentiell gewichteter Ansatz des gleitenden Durchschnitts verwendet wird. Die Prognose basiert auf dem vollständigen Datensatz, wobei neuere Beobachtungen stärker gewichtet werden Eine „Saison“ ist für diese Analyse ein Zeitraum.

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

Methode	Beschreibung
Zufällige Gesamtstruktur (RF)	Erstellt eine Kombination von Entscheidungsstrukturen, in der die von diesen Strukturen erstellten Vorhersagen gemittelt werden, um eine einzelne Vorhersage zu erhalten. Die Zufälligkeit ergibt sich aus jeder Struktur, die aus einer zufälligen Teilmenge der verfügbaren Daten und Eingaben erstellt wird. Weitere Informationen zur Methode der zufälligen Gesamtstruktur finden Sie in diesem mittelgroßen Artikel .
Autoregressiv (AR)	Das autoregressive (AR) Modell prognostiziert zukünftige Werte eines Indikators mithilfe einer linearen Kombination aus einem Trend, saisonalen Dummies und vergangenen Werten. Wie das RF-Modell (Random Forest) sucht das AR-Modell nach der besten Anzahl von Verzögerungen. Das AR-Modell bezieht sich jedoch linear auf aktuelle Werte in der Vergangenheit, während das RF-Modell nicht linear ist.

Indikator-Prognosezeiträume

Abhängig von der Häufigkeit der Punktzahl wird eine andere Periodenlänge ausgewählt. Konsultieren Sie die Tabelle, um die Länge des Zeitraums zu ermitteln, der für Ihre Serie verwendet wird.

Häufigkeit der Punktzahlen	Anzahl der Datenpunkte pro Zeitraum	Gesamte Periodenlänge
Täglich	7	1 Woche
Wöchentlich	13	1 Quartal
Zweiwöchentlich	6	1 Quartal
Alle vier Wochen	13	1 Jahr
Monatlich	12	1 Jahr
Zweimonatlich	6	1 Jahr
Vierteljährlich	4	1 Jahr
Pro Geschäftsquartal	4	1 Jahr
Halbjährlich	2	1 Jahr
Jährlich	4	4 Jahre
Pro Geschäftsjahr	4	4 Jahre

Prognosen und Ziele

Wenn die Prognose für einen Indikator aktiviert ist und ein globales Ziel definiert ist, zeigt die Prognose, wann das Ziel erreicht wird.

Darüber hinaus sendet die Instanz 14 Tage vor dem erwarteten Erreichen des Ziels eine Benachrichtigung. Sie können ändern, wie viele Tage im Voraus die Benachrichtigung gesendet wird, indem Sie die Eigenschaft `pa.job.forecast.target.days_to_check` festlegen.

Diese Funktion ist nur für globale Ziele verfügbar. Schwellenwerte und persönliche Ziele interagieren nicht mit Prognosen.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Ziele und Schwellenwerte

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

Prognose mit Zeitreihenzusammenfassungen

Wenn Sie eine Zeitreihenzusammenfassung auf einen Indikator anwenden, ändert sich die Länge des Prognosezeitraums. Die Änderung hängt vom Typ der Zeitreihe ab.

Auswirkungen der Zeitreihenzusammenfassung auf Prognosezeiträume

Zeitzusammenfassu	Auswirkung auf den Prognosezeitraum	Beispiel
Wird ausgeführt	Die Anzahl der Punkte im Zeitraum entspricht dem Feldwert „Range“.	Für eine laufende Summe von 7 Tagen hat der Prognosezeitraum 7 Datenpunkte. Für eine laufende Summe von 28 Tagen hat dies 28 Datenpunkte.
Nach Zeitraum	Der ausgewählte Zeitraum wird so behandelt, als wäre er die Indikatorhäufigkeit.	Eine Zeitzusammenfassung „Pro Woche“, die auf einen täglichen Indikator angewendet wird, hat 13 Datenpunkte pro Prognosezeitraum, was einem Quartal entspricht. Dieser Prognosezeitraum ist der gleiche wie für einen wöchentlichen Indikator ohne Zeitzusammenfassung.
Bis Datum	Die Periodenlänge entspricht der Zeitspanne der Zusammenfassung. Die Anzahl der Datenpunkte pro Zeitraum ist ein Produkt aus dieser Zeitspanne und der Indikatorhäufigkeit.	Siehe Rest dieses Abschnitts.

Für einen Indikator mit der Häufigkeit Täglich haben Sie die folgende Anzahl von Datenpunkten pro Zeitraum für bisherige Zusammenfassungen:

Datenpunkte pro Zeitraum für einen täglichen Indikator mit einer Zeitzusammenfassung für „Bis heute“.

Woche bis heute	Monat bis heute	Quartal bis heute	Jahr bis heute
7	30	91	365

Mit einer Ausnahme unterstützen Indikatoren mit nicht täglichen Häufigkeiten nur „seit Jahresbeginn“ unter „bis dato“-Zeitzusammenfassungen. Die Ausnahme bilden monatliche Indikatoren. Sie unterstützen auch Zeitzusammenfassungen für Quartale bis heute.
Ein monatlicher Indikator mit einer Zusammenfassung für Quartale bis heute weist drei Datenpunkte pro Zeitraum auf. Die Anzahl der Datenpunkte pro Prognosezeitraum für verschiedene Indikatorhäufigkeiten mit Zusammenfassungen seit Jahresbeginn ist:

Anzahl der Datenpunkte pro Prognosezeitraum für Zeitreihenzusammenfassungen seit Jahresbeginn

Indikatorfrequenz	Datenpunkte pro Zeitraum, Jahr bis heute
Täglich	365
Wöchentlich	52
Alle vier Wochen	13
Zweiwöchentlich	26
Vierteljährlich (geschäftsmäßig)	4

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

Zugehörige Informationen

Zeitreihenaggregationen anwenden

Indikatorpunktzahlprognosen anzeigen

Zeigen Sie in der klassischen Umgebung die Prognosen in einem Zeitreihen-Widget oder im Analytics Huban. Zeigen Sie auf einem konfigurierbarer Arbeitsbereichdie Prognosen in einer Zeitreihendatenvisualisierung oder KPI-Detailsan.

Um die Prognose für ein Zeitreihen-Widget anzuzeigen, wählen Sie **Prognoseanzeigen** im Abschnitt „Anzeigeeinstellungen“ des Widget-Formulars aus. Sie können auch das 95%-Konfidenzintervall der Prognose anzeigen, indem Sie **Vorhersagebereich anzeigen** auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen-Widgets.

Um die Prognose für Analytics Hubanzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für die Diagrammeinstellungen ( ), und aktivieren Sie die Option **Prognose**. Öffnen Sie analog dazu in KPI-Detailsdie **Diagrammoptionen,** und aktivieren **Sie Prognose**.

Um die Prognose in einer Zeitreihendatenvisualisierung anzuzeigen, erweitern Sie Zusätzliche Einstellungen, und **aktivieren Sie Prognose anzeigen**. Sie haben dann die Möglichkeit, den Prognosebereich anzuzeigen. Sie können die Prognosekonfiguration für den Indikator in dieser spezifischen Datenvisualisierung überschreiben, indem Sie **Konfigurieren der Prognose**öffnen.

Um die Prognose für einen Indikator in KPI-Detailsanzuzeigen, aktivieren Sie die Prognose in Diagrammoptionen in KPI-Details.

Zugehörige Informationen

Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator

Indikatordatenoptionen für Zeitreihenvisualisierungen

Indikatoren mit untersuchen KPI-Details

Indikatorgruppen erstellen

Zur Vereinfachung können Sie zugehörige Indikatoren in einer Indikatorgruppe organisieren. Wenn Sie einige Visualisierungen konfigurieren, die mehrere Indikatoren anzeigen, können Sie anstelle einzelner Indikatoren eine Indikatorgruppe angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen von Indikatorgruppen können Sie Indikatoren zusammenstellen, unabhängig von den Themen, die für sie am nützlichsten sind. Die Indikatoren müssen nicht vom gleichen Typ sein und müssen keine gemeinsame Indikatorquelle bzw. keinen gemeinsamen Datenerfassungsauftrag haben. Indikatorgruppen sparen Ihnen die Mühe, mehrere einzelne Indikatoren anzugeben, wenn Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- Widgets auflisten
- Zeitreihen-Widgets mit der Visualisierung „Relativer Vergleich“
- E-Mail-Benachrichtigungen über Indikatoren
- Security Incident Analytics-Treemaps

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

Nachdem Sie eine Indikatorgruppe erstellt haben, können Sie der Gruppe Indikatoren hinzufügen oder sie aus der Gruppe entfernen. Diese Änderung wird an alle Objekte weitergegeben, die die Indikatorgruppe verwenden, sodass Sie die Konfigurationen der Objekte nicht bearbeiten müssen.

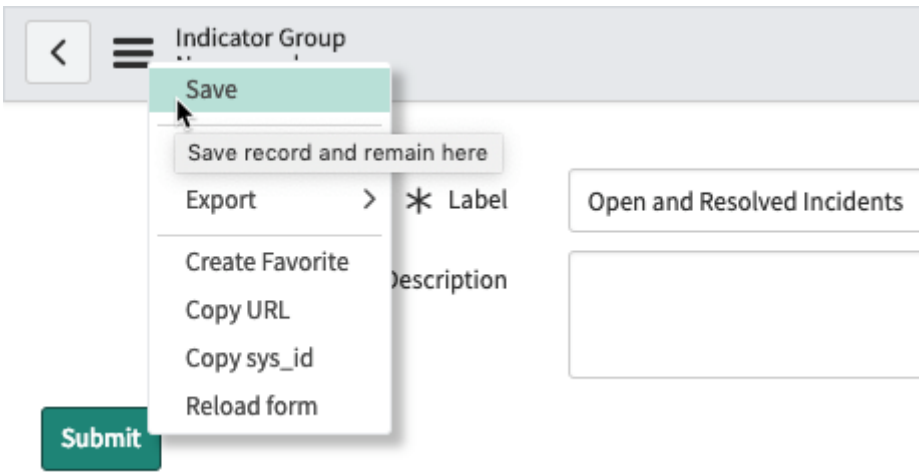
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatorgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie eine **Bezeichnung** für die Indikatorgruppe ein.
4. Öffnen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ ( ), und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „Indikatoren“ wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Indikatoren“ auf **Bearbeiten**, und fügen Sie der Gruppe Indikatoren hinzu.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um das Hinzufügen von Indikatoren abzuschließen, und dann auf **Aktualisieren**, um den Indikatorgruppendatensatz zu schließen.

Example: Indikatorgruppe „Offene und gelöste Incidents“ erstellen und verwenden

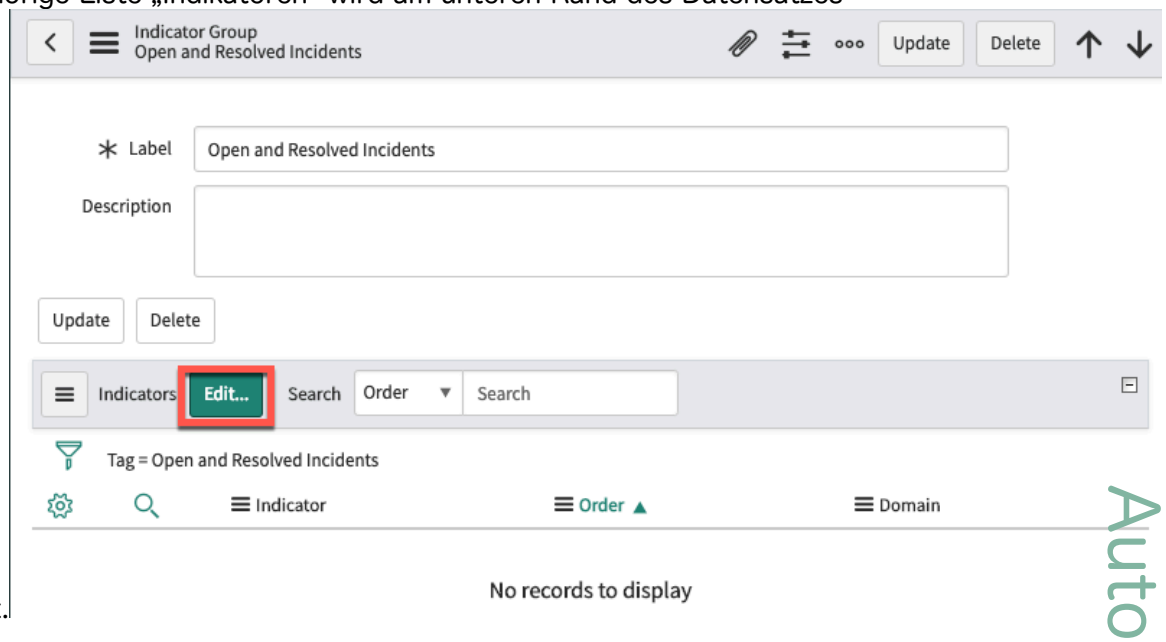
Erstellen Sie in diesem Beispiel eine Indikatorgruppe mit allen Indikatoren, die sich auf offene oder gelöste Incidents beziehen. Alle Incidents sind in den Demodaten für Performance Analytics enthalten. Erstellen Sie nach dem Anlegen der Indikatorgruppe ein Listen-Widget, das die Indikatorgruppe verwendet, und fügen Sie das Widget einem Dashboard hinzu.

1. Wechseln Sie zuerst zu **Performance Analytics** > **Indikatorgruppen** und klicken Sie auf **Neu**. Ein leeres Formular „Indikatorgruppe“ wird geöffnet.
2. Geben Sie der Indikatorgruppe die Bezeichnung `Offene und gelöste Incidents`, und speichern Sie das Formular im Menü „Zusätzliche Aktionen“.

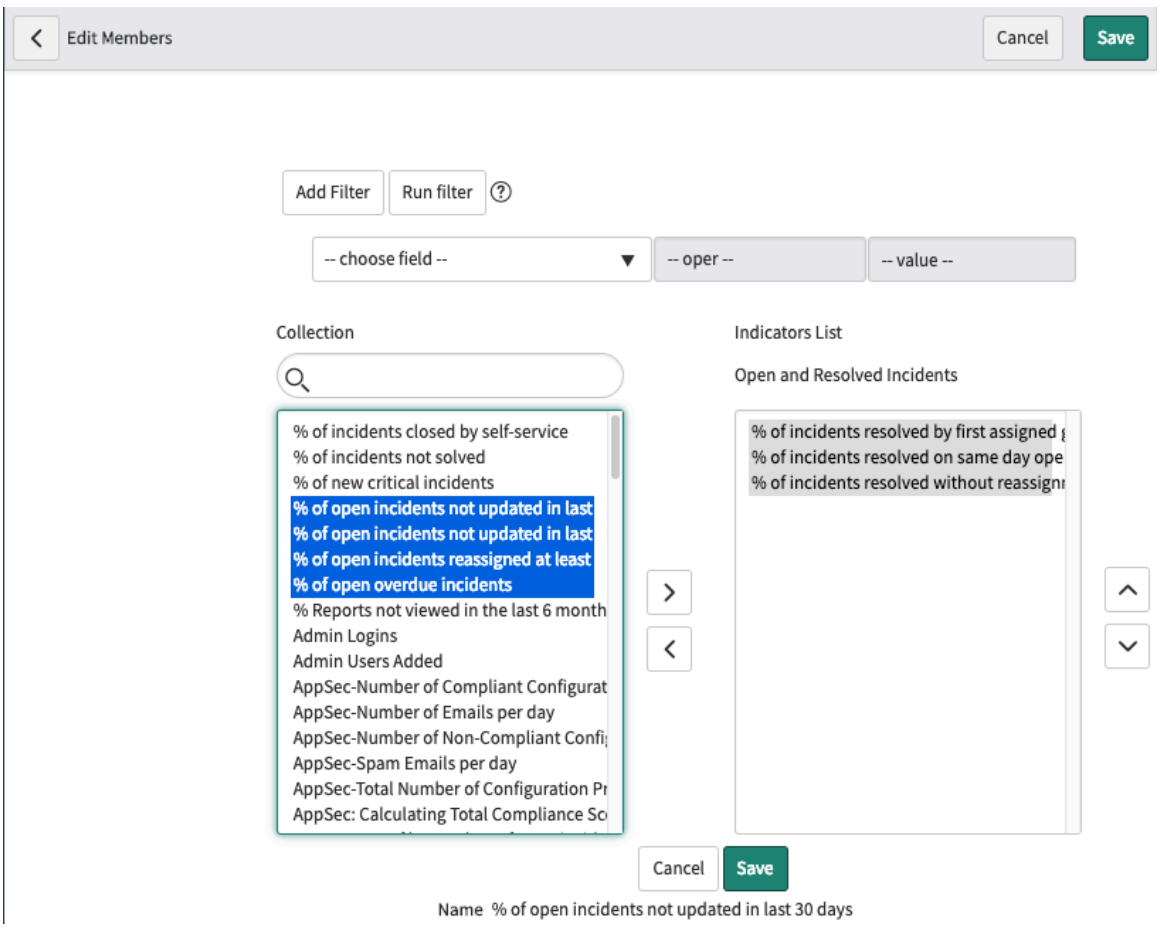


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die zugehörige Liste „Indikatoren“ wird am unteren Rand des Datensatzes angezeigt.



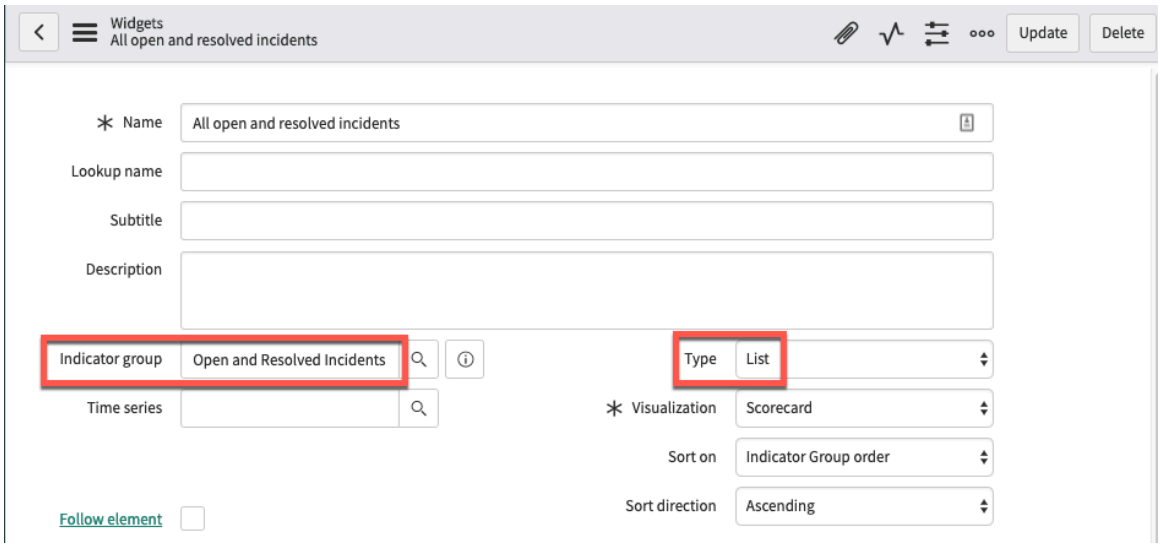
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, wodurch das Dialogfeld „Mitglieder bearbeiten“ geöffnet wird. Um alle Indikatoren zu gruppieren, die gelöste oder offene Incidents betreffen, fügen Sie alle Indikatoren hinzu, die „gelöst“ oder „offen“ im Namen tragen. Fügen Sie auch den Indikator „Wachstum des Incident-Backlogs“ hinzu.



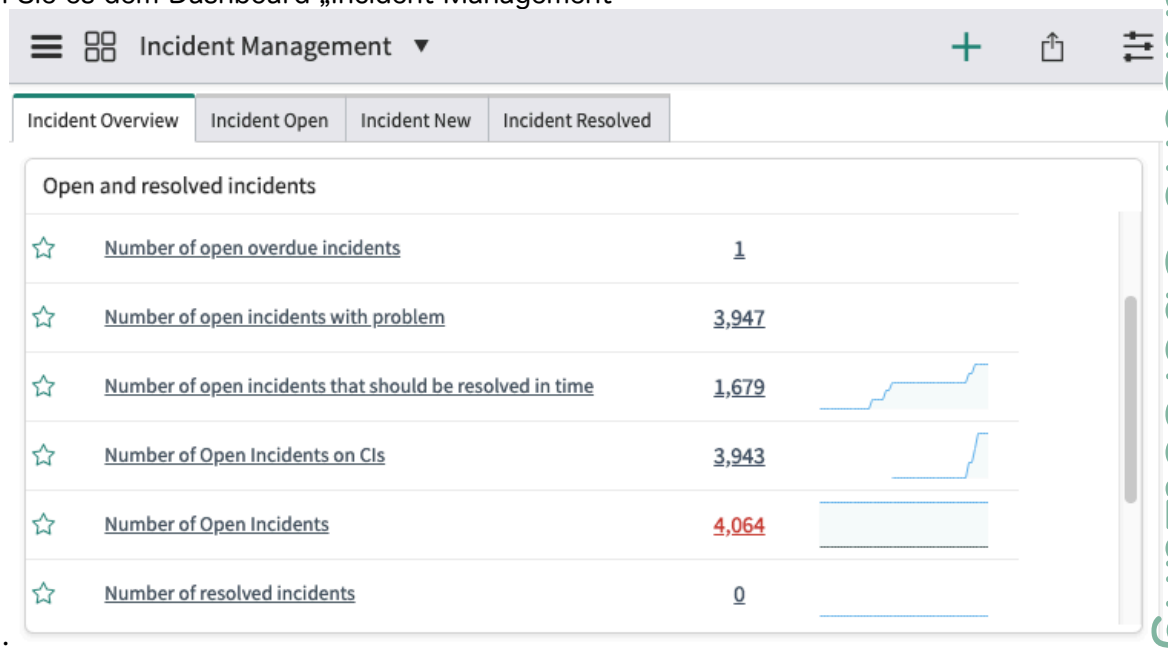
4. Die Indikatorgruppe ist vollständig. Klicken Sie im Dialogfeld „Mitglieder bearbeiten“ auf **Speichern** und dann für den Indikatorgruppendatensatz auf **Aktualisieren**.

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

5. Erstellen Sie jetzt ein Performance Analytics Listen-Widget, und geben Sie die Indikatorgruppe offener und gelöster Incidents an.



6. Um das Widget für andere Benutzer freizugeben, fügen Sie es dem Dashboard „Incident Management“ hinzu.



Zugehörige Informationen

Widgets auflisten

Relative Vergleichsvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

E-Mail-Benachrichtigung für Indikatoren erstellen

Eine Treemap-Kategorie erstellen oder aktualisieren (Security Incident Analytics)

Rundung und Präzision in Indikatoren

Indikatoren runden Bruchteilergebnisse je nach **Präzision** des Indikators nach „Bankers Rounding“ oder mathematischer Rundung.

Automatische Übersetzung

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

Punktzahlen unter 10.000

Wenn ein Indikator eine **Präzision** von 0 aufweist, rundet der Indikator das Ergebnis auf die nächste gerade Ganzzahl. Wenn beispielsweise ein Indikator mit der **Präzision** 0 die Werte 7 + (5 / 2) berechnet, rundet der Indikator das Ergebnis auf 10 auf. Wenn die Formel jedoch 2 + (5 / 2) berechnet, rundet der Indikator das Ergebnis auf 4 ab.

Wenn ein Indikator eine **Präzision** größer 0 aufweist, rundet der Indikator auf die nächste Dezimalstelle für die gegebene Präzision. Zum Beispiel rundet ein Indikator mit der **Genauigkeit** 1 ein Ergebnis von 4,45 auf 4,5.

Punktzahlen über 10.000

Bei Indikatorpunktzahlen über 10.000 wird die Punktzahl gerundet und wie folgt mit Einheitenabkürzungen angezeigt:

Anzeige großer Zahlen

Nummer	Abkürzung	Beispiel: Genauigkeit = 0	Beispiel: Genauigkeit = 1
10.000 bis 999.999	Nächster Tausender, k	13.291 angezeigt als 13 k	13.291 angezeigt als 13,3 k
1.000.000-999.999.999	Nächste Million, M	17,824,391 angezeigt als 18 M	17,824,391 angezeigt als 17,8 M
1.000.000.000	Nächste Billion, G	2,378,425,321, angezeigt als 2 G	2,378,425,321 angezeigt als 2,4 G
1.000.000.000.000	Nächste Billion, T	3,456,398,231,094 angezeigt als 3 T	3,456,398,231,094 angezeigt als 3,5 T
1.000.000.000.000.000	Nächste Quadrillion, P (für Haustier)	18,103,456,398,231,094 angezeigt als 18 P	18,103,456,398,231,094 angezeigt als 18,1 P
1.000.000.000.000.000.000+	Nächste Trillion, E (für Bsp.)	7,618,103,456,398,231,094 angezeigt als 8 E	7,618,103,456,398,231,094 angezeigt als 7,6 E

Hinweis:

- Im Gegensatz zu Zahlen unter 10.000 werden große Zahlen nicht auf die nächste gerade Zahl gerundet, wenn die Genauigkeit = 0 ist.
- Abkürzungen für Einheiten können nicht konfiguriert werden.

Ausnahmen

Y-Achsenwerte, die in einem Linien- oder Spaltendiagramm dargestellt werden, werden nicht gerundet. Die Punktzahl und der Tooltip, die angezeigt werden, wenn Sie auf einen Wert im Diagramm zeigen, werden basierend auf der **Präzision** des Indikators gerundet.

Hinweis:
In Formelindikatoren gilt das Runden nur für das Formelergebnis. Werte innerhalb der Formel werden nicht gerundet.

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

Indikatorpunktzahlen in der Referenzwährung

Sie können die Trends für monetäre Felder vom Typ Preis, Währung oder FX-Währung nachverfolgen. Die Punktzahlen für einen Indikator basierend auf einem dieser Felder werden in den Referenzwährungswerten erfasst.

Um diese Punktzahlen zu erfassen, wählen Sie als Einheit auf dem Indikator **Referenzwährung verwenden**aus

⚠ Warnung:
Wenn sich die Referenzwährung für ein Feld ändert, nachdem Sie den Indikator eingerichtet haben, werden die Punktzahlen nicht mehr ordnungsgemäß erfasst.

Manchmal müssen Sie Ihren Benutzern monetäre KPIs zur Verfügung stellen, die in eine Standardwährung konvertiert werden. Zum Beispiel einen globalen Projektmanager oder CFO, der sich mit Projektkosten in vielen verschiedenen ursprünglichen Währungen befasst. Sie müssen alle diese Kosten in die globale Unternehmenswährung umrechnen sehen, damit sie Entscheidungen basierend auf globalen Trends treffen können. Um diesen Benutzern die benötigten KPIs zur Verfügung zu stellen, können Sie Performance Analytics -Indikatoren konfigurieren, um in einer Referenzwährung angegebene Punktzahlen zu sammeln.

Um Indikatorpunktzahlen in einer Referenzwährung zu sammeln, erstellen Sie einen Indikator mit den folgenden Eigenschaften:

- Der Indikator ist ein automatisierter Indikator, keine Formel oder ein manueller Indikator.
- Die Zusammenfassung ist nicht **Count** oder **Count Distinct**, und der Indikator ist nicht **Geskriptet**.
- Das ausgewählte zusammenzufassende **Feld** hat den Typ Preis, Währung oder FX-Währung.
- Die ausgewählte **Einheit** für die Punktzahlen ist **Referenzwährung verwenden**.

Das vollständige Verfahren zum Erstellen eines solchen Indikators finden Sie unter Automatisierte Indikatoren erstellen.

ⓘ Hinweis:

- Ein Währungsadministrator muss FX-Währungsfelder konfigurieren, bevor Sie sie in Indikatoren verwenden können.
- Das Feld **„Genauigkeit** “ ist im Indikatorformular nicht verfügbar, wenn **Referenzwährung verwenden** ausgewählt ist. Stattdessen wird die Genauigkeit von der FX-Währungskonfiguration geerbt.

Nachdem die Punktzahlen gesammelt wurden, können Sie sie in Analytics Hub eingehender untersuchen oder über ein Widget freigeben. Die Genauigkeit und das Symbol der Referenzwährung werden in allen visuellen Elementen verwendet: Punktzahlwert, Änderungswert, Ziel, Schwellenwert und Tooltips.

Referenz zur Systemwährungsreferenz

Als Performance Analytics -Experte richten Sie die Referenzwährung nicht ein. Eine Person mit der Rolle „Währungsadministrator“ führt diese Aufgabe aus. Möglicherweise möchten Sie jedoch trotzdem wissen, wie Referenzwährungen für Now Platformfunktionieren. Es folgt eine kurze Zusammenfassung mit Links.

Für ein Preis- oder Währungsfeld ist die Systemreferenzwährung der Wert von `glide.system.locale`, wie in den Lokalisierungseigenschaften festgelegt. Wenn diese

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

Eigenschaft nicht festgelegt ist, wird der Systemstandard basierend auf dem physischen Standort verwendet. Weitere Informationen zum Festlegen der Referenzwährung für diese Felder finden Sie unter Standardwährungsfelder einrichten und verwenden .

Hinweis:
Performance Analytics -Indikatoren verwenden keine Sitzungswährungswerte.

Für ein FX-Währungsfeld basieren die Indikatorpunktzahlen auf der folgenden Hierarchie von Konfigurationseinstellungen:

1. Wenn FX-Währungskonfigurationen auf Feldebene festgelegt sind, haben diese Vorrang. Wenn sie nicht festgelegt sind...
2. Die Konfiguration Globale FX-Währung wird verwendet. Wenn die globale Konfiguration nicht festgelegt ist...
3. Die Einstellung in `glide.system.locale` wird verwendet. Wenn in dieser Eigenschaft kein Wert festgelegt ist...
4. Der Systemstandard wird verwendet.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von FX-Währungsfeldern finden Sie unter FX-Währungsfelder einrichten und bedienen .

Einheiten erstellen

Sie können Einheiten definieren, in denen Performance Analytics-Indikatorpunktzahlen angezeigt werden. Einheiten können Zahlen, Prozentsätze, Währungen, Zeiteinheiten oder andere von Ihnen definierte Entitäten sein. Die am häufigsten verwendeten Einheiten werden standardmäßig bereitgestellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: pa_admin oder pa_data_collector

Wichtig:
Löschen Sie keine der standardmäßig bereitgestellten Einheiten. Wenn Sie beispielsweise **Referenzwährungseinheit verwenden** entfernen, ist es nicht möglich, Indikatorpunktzahlen in einer Referenzwährung anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Einheiten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Einheit unter **Name** ein.

   Example
   Zum Beispiel Gallone.
4. Geben Sie an, wie die Einheit formatiert werden soll.

   Example
   Zum Beispiel gibt {0}Gal die Anzahl der Gallonen mit der Abkürzung Gal an. Bei Währungen können Sie das Symbol für die Einheit vor der Nummer platzieren, z. B. ${0}.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Einheiten können für automatisierte, manuelle und Formelindikatoren verwendet werden.

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

Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen

Einige Zeitreihenaggregationen sind nicht zur Anwendung auf mehrere Indikatoren geeignet. Sie können Zeitreihen für automatisierte, Formel- und manuelle Indikatoren ausschließen. Ausgeschlossene Zeitreihen können nicht in den Widgets Analytics Hub, KPI-Detailsoder ausgewählt werden. Andere Zeitreihen bleiben auswählbar.

Um eine Zeitreihe von einem Indikator auszuschließen, wählen Sie die Zeitreihe in der zugehörigen Liste **Zeitreihen – Ausschlüsse** auf dem Indikator-Formular.

Ein Grund, aus dem Sie eine Zeitreihe ausschließen sollten, ist die logische Beziehung zwischen der Indikatorzusammenfassung und der Zeitreihenaggregation. Sie möchten beispielsweise keine Zeitreihenaggregation zulassen, die eine Summe oder einen Durchschnitt eines Indikators annimmt, der selbst ein Durchschnitt ist.

Mögliche Zeitreihenausschlüsse basierend auf der Indikatorzusammenfassung

Indikatorzusammenfassung	Ziehen Sie das Ausschließen der folgenden Zeitreihen in Betracht:
Durchschnitt	Alle Summen, Durchschnitte Alle Teilzeiträume (+)
Summe	Alle Summen
Minimum	Alle Summen
Maximum	Alle Summen

Sie können Zeitreihen auch basierend auf dem Einheitentyp des Indikators ausschließen. Wenn Sie beispielsweise einen Indikator haben, dessen Punktzahl ein Prozentwert ist, möchten Sie möglicherweise keine Summen dieser Prozentsätze anzeigen. Gleichermaßen wären Zeitreihenaggregationen für Indikatoren, die selbst in Tagen, Wochen, Monaten, Quartalen oder Jahren gemessen werden, nicht sehr sinnvoll.

Als letzten Punkt sollten Sie den Gegenstand des Indikators berücksichtigen. Einige Zeitreihenaggregationen sind möglicherweise aus qualitativen Gründen nicht für einen Indikator geeignet.

Zugang zu einem Indikator kontrollieren

Sie können festlegen, welche Benutzerrollen bestimmten Indikatoren Zugriff gewähren. Der Zugriff auf einen Indikator ist im Indikator-Datensatz geregelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automatisierte Indikatoren** oder auf **Manuelle Indikatoren** oder **Formelindikatoren**, falls zutreffend.
2. Wählen Sie einen Indikator-Datensatz.
3. Deaktivieren Sie im Bereich **Zugriffssteuerung** die Checkbox **Für alle Rollen sichtbar**.
4. Wählen Sie die **Rollen** aus, die Zugriff auf den Indikator gewähren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Zugehörige Informationen

Steuert die Fähigkeit zum Anzeigen von Aufgliederungselementen

Interaktive Dashboards freigeben

E-Mail-Benachrichtigung für Indikatoren erstellen

Performance Analytics kann automatisch eine E-Mail mit der Punktzahl, Änderung in %, Ziel und Abstand Punktzahl-Ziel in % von einem oder mehreren Indikatoren generieren.

Vorbereitungen

Sie müssen E-Mail-Benachrichtigungen aktivieren und konfigurieren, bevor Sie E-Mail-Zusammenfassungen verwenden können.

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automation** > **E-Mail-Zusammenfassungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für die E-Mail-Zusammenfassung ein.
4. Wählen Sie die Checkbox **Aktiv** aus, um eine regelmäßige Aufgabe auszuführen, die die E-Mail-Zusammenfassung erstellt.
5. Wählen Sie, wann die Aufgabe ausgeführt werden soll.
   - Täglich
   - Wöchentlich
   - Monatlich
   - In regelmäßigen Abständen
   - Einmal
   - Bei Bedarf
6. Legen Sie die Uhrzeit für die Ausführung für die Aufgabe fest, indem Sie die Stunden, Minuten und Sekunden (im 24-Stunden-Format) ändern.
   Standardmäßig wird die Aufgabe um Mitternacht ausgeführt.
7. Wählen Sie die Indikatoren aus, die dynamisch oder manuell in die Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

   Dynamisch

   Wählen Sie die Checkbox **Nach Bedingung** aus. Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen für die Indikatoren zu definieren, die die E-Mail-Zusammenfassung enthalten soll. Sie können beispielsweise alle Schlüsselindikatoren auswählen, indem Sie die Bedingung auf [Key] [ist] [true] setzen.

   Manuell

   Deaktivieren Sie die Checkbox **Nach Bedingung**. Nachdem Sie das Formular „Geplante E-Mail-Zusammenfassung“ gespeichert haben, wählen Sie die einzelnen Indikatoren aus, die in die Zusammenfassung in der zugehörigen Liste **Indikatoren** aufgenommen werden sollen.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen werden verfügbar.
9. Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Benutzern in der zugehörigen Liste **Benutzer**.
10. Wenn Sie die Indikatoren manuell auswählen, wählen Sie sie in der zugehörigen Liste **Indikatoren** aus.

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

Ergebnisse

Die E-Mail-Zusammenfassungsaufgabe wird basierend auf dem von Ihnen konfigurierten Schedule ausgeführt. Sie können die Aufgabe auch manuell ausführen, indem Sie auf **Jetzt ausführen** klicken.

Zugehörige Informationen

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Planen Sie den Export und die Verteilung eines Indikators

Planen Sie einen Indikator, um seine Verteilung zu automatisieren.

Vorbereitungen

Dieses Feature erfordert die lizenzierte Version von Performance Analytics.

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Geplante Indikatoren** und erstellen Sie einen neuen Datensatz.

Felder für geplante Indikatoren

Feld	Beschreibung
Indikator	Wählen Sie den Indikator aus, den Sie exportieren möchten.
Aufgliederung	Wählen Sie eine Aufgliederung, um die Indikatorpunktzahlen zu filtern.
Element	Wählen Sie, nachdem Sie eine Aufgliederung ausgewählt haben, ein Aufgliederungselement, um nur die mit diesem Element verknüpften Punktzahlen anzuzeigen.
Diagramm	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Visualisierung der Werte in die PDF-Datei aufzunehmen. Die Visualisierung entspricht der Anzeige auf der Bewertungsliste Analytics Hub des Indikators.
Aufgliederungen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bewertungen für jede Aufgliederung und Aufgliederungselement in eine Tabelle am Ende der PDF-Datei aufzunehmen. Wenn Sie eine **Aufgliederung** und ein **Element** ausgewählt haben, handelt es sich bei den Aufgliederungen am Ende der PDF-Datei um Aufgliederungen auf 2. Ebene.
Anwender	Benutzer, die den Indikator erhalten sollen. Um Indikatoren zu erhalten, müssen Benutzer eine E-Mail-Adresse festgelegt haben und in ihren Benutzerdatensätzen **Benachrichtigungen** auf **Aktivieren** gestellt haben.
Gruppen	Gruppen, die den Indikator erhalten sollen.
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Benutzern, die den Indikator erhalten sollen, aber nicht im System sind.
Aktiv	Checkbox, die die Planung für den Indikator aktiviert (Checkbox ist aktiviert) oder deaktiviert (Checkbox ist deaktiviert).
Ausführen	Häufigkeit für den Export des Indikators
Uhrzeit	Tageszeit für den Export des Indikators

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

Feld	Beschreibung
Bedingt	Checkbox, die das Feld **Bedingung** anzeigt (Checkbox ist aktiviert) oder ausblendet (Checkbox ist deaktiviert). Mit diesem können Sie die Bedingungen angeben, unter denen der Indikator exportiert wird.
Bedingung	Vom Benutzer erstelltes Skript, das vor dem Export des Indikators prüft, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	Zusätzliche Nachricht, die mit dem Indikator geliefert wird.
Einbeziehen mit	Zusätzliche geplante Indikatoren, die gesendet werden sollen.
Ausrichtung	Wählen Sie für die Seitenausrichtung Quer- oder Hochformat.
ZIP-Ausgabe	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Indikator als ZIP-Datei zu senden.

Automatisierte Indikatoren mit einem Benchmark verknüpfen

Um den Vergleich von Indikatoren mit ITSM- und ITOM-Benchmarks zu ermöglichen, verknüpfen Sie einen automatisierten Indikator mit dem entsprechenden Benchmark-KPI. Ein Benchmark-KPI kann nur mit einem Indikator verknüpft werden. Sie können die verknüpften Indikatoren im Analytics Hub vergleichen.

Vorbereitungen

Sie müssen sich bei der Anwendung ServiceNow® Benchmarks anmelden.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Hinweis:
Wenn Sie die Rolle „sn_bm_client.benchmark_admin“ haben, können Sie Performance Analytics-Indikatoren über die Setup-Schnittstelle von Benchmarks mit Benchmark-Indikatoren verknüpfen. Anweisungen zum Verknüpfen von Indikatoren über diese Schnittstelle finden Sie unter Benchmark-KPIs verknüpfen oder anpassen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die gemeinsame Verwendung von Benchmarking und Performance Analytics ermöglicht es Ihnen, das ITSM und ITOM Ihres Unternehmens anhand von Branchenstandards zu messen und Verbesserungen bei allen wichtigen Metriken zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmarks.

Prozedur

1. Bestimmen Sie in der Liste der automatisierten Indikatoren oder der Liste der Formelindikatoren, welchen Benchmark-Indikator Sie mit welchem anderen Indikator verknüpfen möchten.
   Benchmark-Indikatornamen beginnen mit dem Wort **Benchmark**.
2. Stellen Sie sicher, dass der Benchmark-Indikator und der verknüpfte Indikator kompatibel konfiguriert sind. Stellen Sie insbesondere sicher, dass die folgenden Eigenschaften in beiden Indikatoren übereinstimmen:
   - Indikatorquelle
   - Einheit
   - Formel (für Formelindikatoren)

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

Warnung:
Die Indikatoren in Platform Analytics-Lösungen werden nicht wie die entsprechenden Benchmark-Indikatoren konfiguriert.

3. Öffnen Sie den Benchmark-Indikatordatensatz.
4. Wählen Sie im Feld **Verknüpfter Indikator** unter **Indikatoreigenschaften** den automatisierten Indikator aus, der mit dem Benchmark verknüpft werden soll.

Hinweis:

- Die vollständig lizenzierte Version von Performance Analytics muss aktiviert sein, um die vollständige Liste der automatisierten Performance Analytics- und Formelindikatoren anzuzeigen.
- Möglicherweise müssen Sie die bereichsbezogene Anwendung, in der Sie arbeiten, am Anfang des Datensatzes ändern, um das Feld **Verknüpfter Indikator** zu bearbeiten.
- Die Namen des Benchmark-Indikators und des zu verlinkenden Indikators stimmen möglicherweise nicht überein.

Ergebnisse

Nachdem Sie den Benchmark-KPI-Datensatz aktualisiert haben, können Sie den Benchmark-KPI und den automatisierten Indikator auf der Registerkarte **Vergleichen** des Analytics Hub für den automatisierten Indikator vergleichen. Weitere Informationen und ein Beispiel finden Sie unter Punktzahlen vergleichen.

Performance Analytics – Aufgliederungen

Aufgliederungen ermöglichen es Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach einem qualitativen Attribut wie Priorität, Kategorie und Zuweisungsgruppe zu gruppieren und zu filtern. Sie können eine Aufgliederung auf Analytics Hub, in KPI-Details und in Dashboards anwenden.

Die Werte für jede Aufgliederung werden als *Elemente* der Aufgliederung bezeichnet. Die Prioritätsaufgliederung kann beispielsweise die Elemente „Kritisch“, „Hoch“ und „Niedrig“ aufweisen. Aufgliederungen sind als „automatisiert“, „manuell“ oder „extern“ kategorisiert, je nachdem, woher diese Elemente stammen. Automatisierte Aufgliederungselemente werden in *Aufgliederungsquellen* angegeben. Bei manuellen Aufgliederungen werden die Elemente manuell eingegeben, um eine Organisation zu definieren. Eine externe Aufgliederung gibt die JDBC-Datenquelle und die SQL-Anweisung zum Abrufen von Aufgliederungselementen an.

Sie können beispielsweise die Anzahl offener Changes nach Zuweisungsgruppe betrachten. Oder Sie können die Anzahl neuer Changes nach Priorität anzeigen.

Aufgliederungen über einen Assistenten erstellen

Erstellen Sie eine Aufgliederung, eine Aufgliederungsquelle und Gliederungszuordnungen und verknüpfen Sie die Aufgliederung mit Indikatoren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_data_collector oder admin

Hinweis:
Benutzer, die ausschließlich über die Rolle pa_power_user verfügen, können keine Aufgliederungsquellen erstellen.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine einfache Aufgliederung basierend auf einem vorhandenen Indikator. Um erweiterte Aufgliederungen oder Aufgliederungsquellen zu erstellen, z. B. zur Begrenzung von Datensätzen mit komplexen Filtern, erstellen oder aktualisieren Sie Aufgliederungen und Datensätze von Aufgliederungsquellen direkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Breakdowns** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie den **Indikator** aus, für den Sie dass die Aufgliederung erstellen möchten.
   Das Feld **Tabelle** wird basierend auf der Indikatorquellen-Tabelle automatisch aufgefüllt. Sie können die neue Aufgliederung auf andere Indikatoren mit der gleichen Quelltabelle auf der Registerkarte **Mit Indikatoren verknüpfen** anwenden.
3. Wählen Sie das **Feld** aus, auf dem die Aufgliederung basiert.
   Die Aufgliederung verwendet Werte aus diesem Feld als Aufgliederungselemente und gliedert die gesammelten Daten basierend auf dem Wert dieses Feldes in jedem Datensatz.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
   Die Registerkarte **Aufgliederung definieren** zeigt verschiedene Daten an, abhängig davon, ob für den angegebenen Indikator, die angegebene Tabelle und das angegebene Feld eine Aufgliederung, eine Aufgliederungsquelle oder eine Gliederungszuordnung vorhanden ist.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Erstellen Sie eine Aufgliederung, eine Aufgliederungsquelle und eine Zuordnung	Wenn für die angegebene Tabelle keine Aufgliederung oder Aufgliederungsquelle vorhanden ist, geben Sie einen Namen für die neue Aufgliederung ein. Eine Aufgliederungsquelle und eine Zuordnung für die ausgewählte Tabelle und das ausgewählte Feld werden automatisch erstellt. Klicken Sie auf **Filter an zeigen, um Anpassungen vorzunehmen** um die in der Aufgliederungsquelle enthaltenen Daten zu filtern.
Zuordnung durch Nutzung einer vorhandenen Aufgliederungsquelle erstellen	Wenn für die angegebene Tabelle mindestens eine Aufgliederungsquelle vorhanden ist und die Quelle von einer oder mehreren Aufgliederungen verwendet wird, wählen Sie die Aufgliederung, für die eine Zuordnung erstellt werden soll. Wenn zwischen einer Aufgliederung mit der ausgewählten Quelle und einem Feld auf einem übergeordneten Element der Indikatortabelle eine Zuordnung vorhanden ist, können Sie nur eine vorhandene Aufgliederung auswählen, für die die Zuordnung erstellt werden soll. Wenn für eine übergeordnete Tabelle keine solche Zuordnung existiert, können Sie eine vorhandene Aufgliederung auswählen oder eine neue Aufgliederung erstellen.
Vorhandene Datensätze überprüfen	Überprüfen Sie die Einstellungen, wenn für die angegebene Tabelle eine Aufgliederung und eine Aufgliederungsquelle vorhanden ist und für die angegebene Aufgliederung und das angegebene Feld eine Glie-

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

Option	Bezeichnung
	derungszuordnung vorhanden ist. Sie müssen keine Änderungen vornehmen.

6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Mit Indikatoren verknüpfen** zusätzliche Indikatoren aus, auf die Sie die Aufgliederung anwenden möchten.
   Sie können die Aufgliederung auf andere Indikatoren mit der gleichen Quelltabelle wie den zuerst ausgewählten Indikator anwenden. Wenn die Aufgliederung bereits für einen Indikator gilt, wird dieser Indikator nicht angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie auf der Registerkarte **Datensammlung**, von wie vielen vergangenen Tagen aufgeschlüsselte Punktzahlen und Snapshots erfasst werden sollen, oder deaktivieren Sie **Daten aus der Vergangenheit erfassen**, um die Erfassung von Daten aus der Vergangenheit zu überspringen.
10. Klicken Sie auf **Weiter**.
11. Überprüfen Sie die Einstellungen und bestätigen Sie, dass die korrekten Datensätze erstellt werden. Klicken Sie dann auf **Übernehmen**.
    Nach der Erstellung erscheint neben jedem Datensatz ein Häkchen. Wenn alle Datensätze erstellt wurden, wird die Schaltfläche **Weitere Aufgliederung erstellen** angezeigt.

Aufgliederungsquelle definieren

Aufgliederungsquellen Geben Sie an, welche eindeutigen Werte, die als Aufgliederungselemente bezeichnet *werden*, eine Aufgliederung enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: pa_data_collector, pa_admin oder admin. Der Ersteller der Aufgliederungsquelle benötigt Zugriff auf die Tabelle und die Referenzspalte, die von der Indikatorquelle verwendet werden.

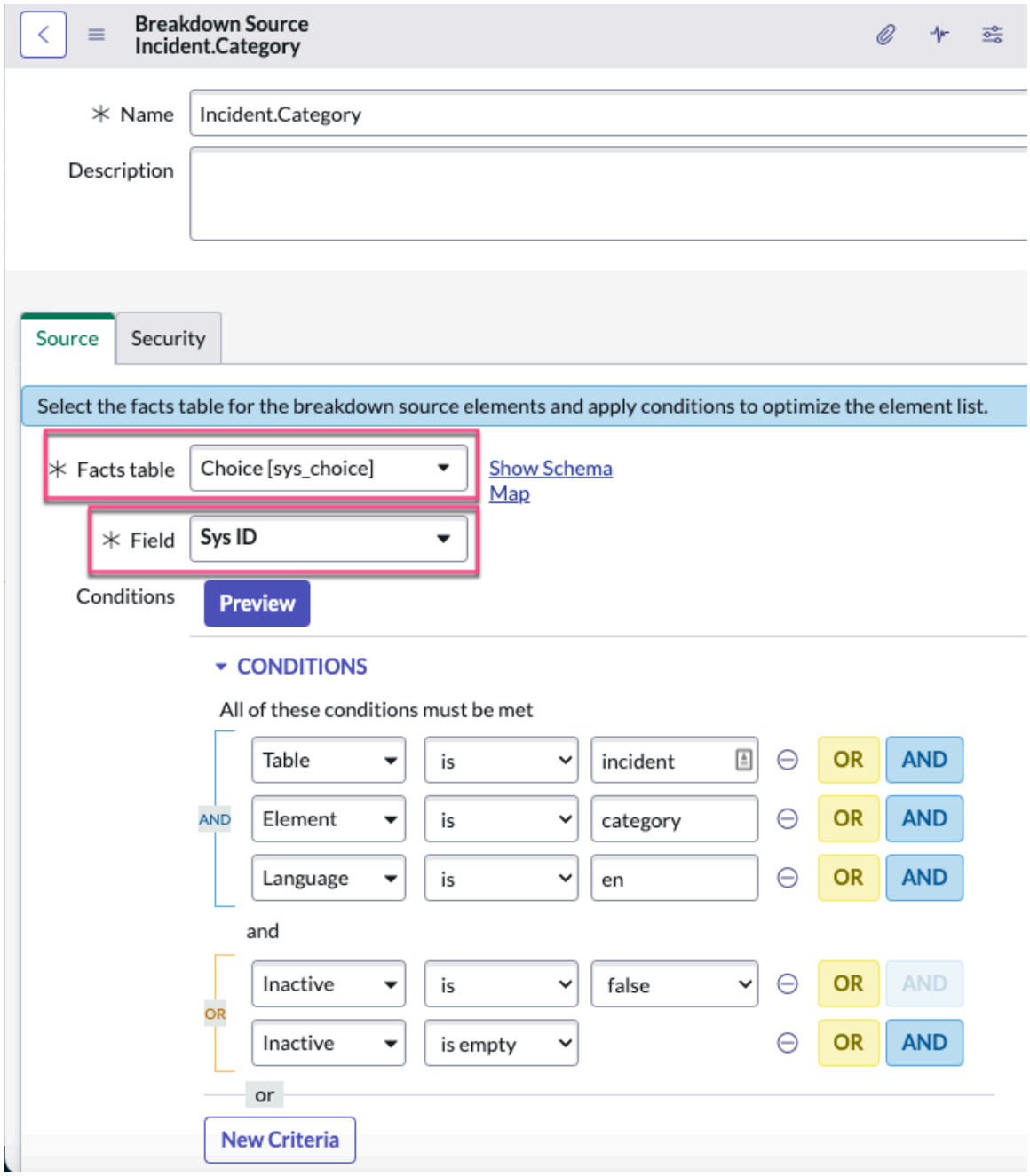
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Aufgliederungsquelle ist definiert als eine Gruppe von Datensätzen aus einer Tabellen- oder Datenbankansicht oder als eine *Bucket-Gruppe*. Mehrere Aufgliederungen können die gleiche Aufgliederungsquelle verwenden. Anstatt beispielsweise ALLE Zuweisungsgruppen für den Indikator „Anzahl der offenen Changes“ anzuzeigen, können Sie die Elementliste auf die Gruppen beschränken, die Teil des Change-Prozesses sind, indem Sie die Aufgliederungsquelle konfigurieren.

Verwenden Sie immer eine Faktentabelle mit einem Feld, das für jeden Datensatz einen eindeutigen Wert aufweist, üblicherweise die **Sys-ID**. Die Aufgliederungsquelle Incident.Category erhält ihre Elemente beispielsweise aus der **Auswahl**tabelle. Die Elemente werden durch das Feld **Sys-ID** identifiziert. Die Aufgliederungsquelle filtert die Auswahl mit denen, die in der **Incident-**Tabelle, auf Englisch, und nicht inaktiv sind.

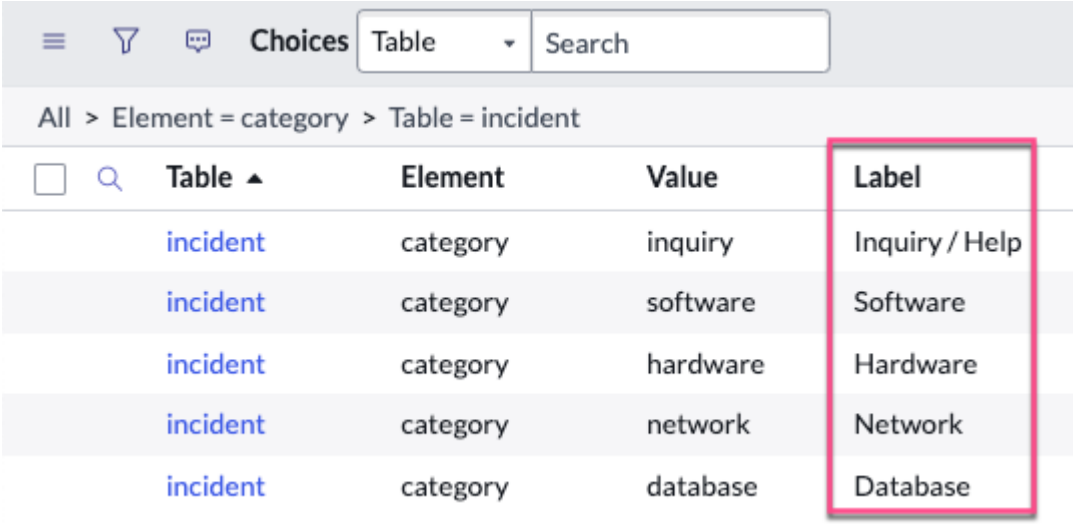
Tipp:
Wenn Sie wie in diesem Beispiel die Option [sys_choice] für die Faktentabelle verwenden, setzen Sie Bedingungen für die Felder „Tabelle“, „Element“ und „Sprache“. Filtern Sie auch inaktive Datensätze heraus.

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



Die Aufgliederungsquelle verwendet die folgenden Datensätze aus der

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



Hinweis:
Die Auswahltabelle enthält alle Auswahlmöglichkeiten aus jeder Tabelle, weshalb sie Tabellen- und Elementspalten enthält. Die meisten anderen Faktentabellen, die Sie für eine Aufgliederungsquelle verwenden würden, sind einfacher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufgliederungsquellen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie der Aufgliederungsquelle einen aussagekräftigen **Namen**.
3. Fügen Sie eine detaillierte **Beschreibung** hinzu, um anderen Benutzern zu helfen, die Verwendung und den Zweck dieser Aufgliederungsquelle zu verstehen und Duplikate zu vermeiden.
4. Wählen Sie für die **Faktentabelle** die Tabelle aus, von der die Aufgliederungsquelle Elemente erhält. Wählen Sie beispielsweise für die Aufgliederungsquelle, die Benutzergruppen als Elemente angeben soll, **Gruppe [sys_user_group]**.

   Warnung:
   Ändern Sie die Faktentabelle für eine Quelle nicht, nachdem Sie mit dem Sammeln von Daten begonnen haben. Wenn Sie die Faktentabelle ändern, geht bei der nächsten Erfassung von Punktzahlen für die zugehörigen Indikatoren der gesamte Verlauf der historischen Punktzahlen verloren.

5. Wählen Sie in der Tabelle **Feld** ein Feld aus, das für jeden Datensatz einen eindeutigen Wert enthält. Dieses Feld ist üblicherweise **Sys-ID**.
6. Legen Sie die **Bedingungen** fest, um nicht benötigte Elemente herauszufiltern.
   Wenn Sie Auswahl [sys_choice] als Faktentabelle festlegen, filtern Sie immer nach Tabelle, Element und Sprache, und Sie filtern inaktive Datensätze heraus. Beispiel:

   [Tabelle] [ist] [Incident] und

   [Element][ist][Kategorie] und

   [Sprache] [ist] [en] und

   [Inaktiv] [ist] [falsch] oder

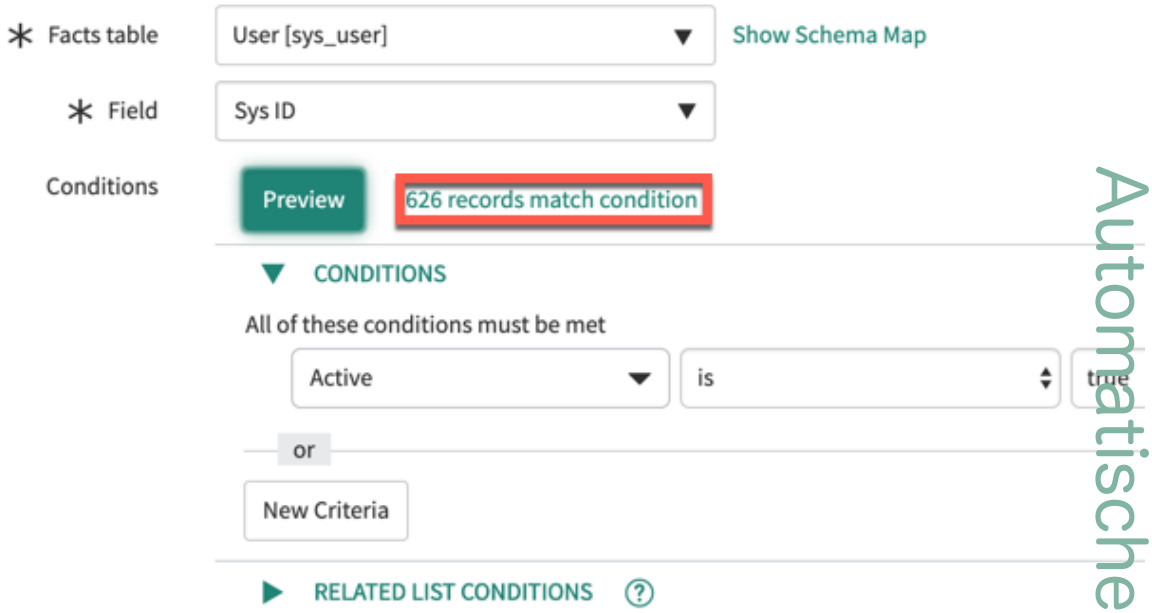
   [Inaktiv] [ist] [leer]

7. Um zu sehen, wie viele Datensätze den ausgewählten Bedingungen entsprechen, klicken Sie auf **Vorschau**.

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

8. **Wahlweise:** Definieren Sie **ZUGEHÖRIGE LISTENBEDINGUNGEN**, um eine Beziehung zu einer anderen Tabelle in den Filter aufzunehmen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Listenbedingungen hinzufügen .

   Example
   Betrachten wir beispielsweise eine Aufgliederungsquelle für Configuration Item (CI)-Manager. Die Faktentabelle ist „Benutzer“ [sys_user], aber die einzige Bedingung, die Sie aus dieser Tabelle anwenden können, ist das Filtern nach aktiven Benutzern. Kein Feld in der Tabelle ermöglicht das Auswählen von Benutzern, die CI-Manager sind. Sie erhalten Hunderte von Ergebnissen.

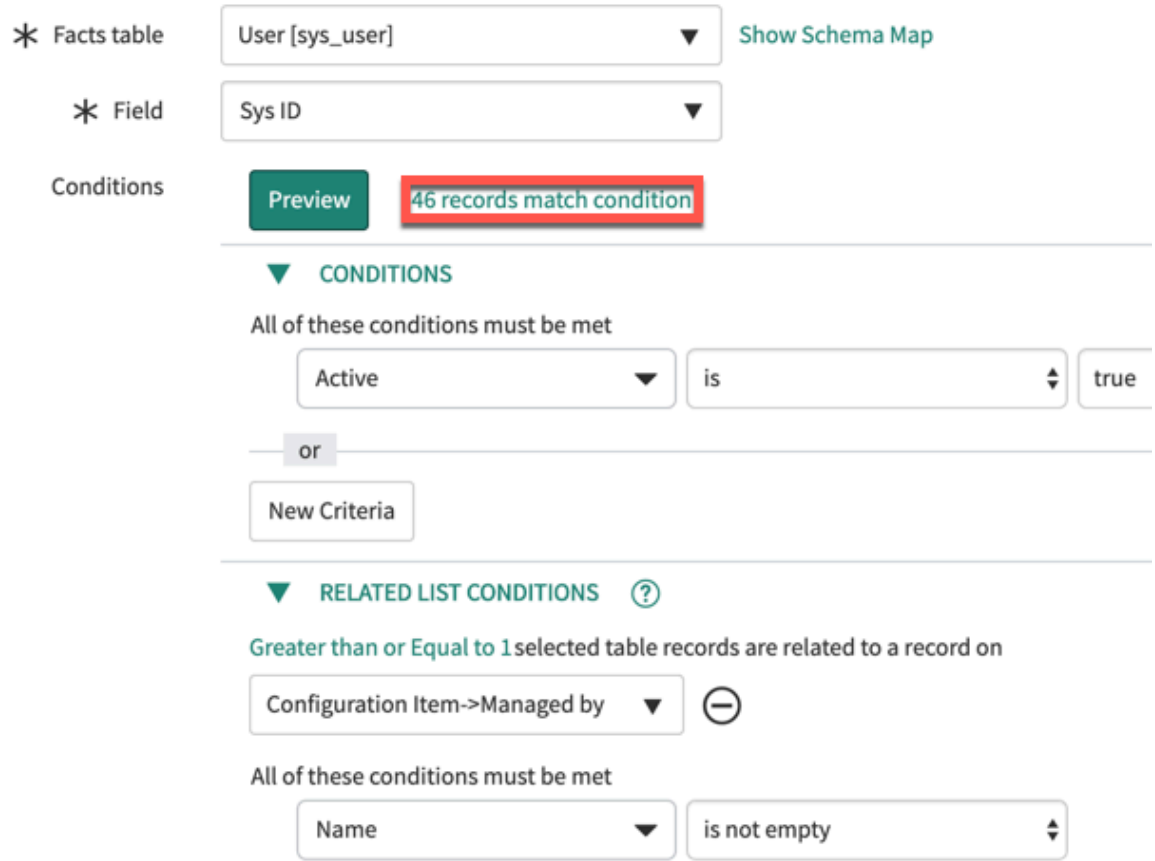


   (Optional)

   Wenn Sie die Bedingung hinzufügen, dass der Name im Benutzerdatensatz mindestens einem Eintrag in der Spalte „Verwaltet von“ der Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] entsprechen muss, gibt die Aufgliederungsquelle nur die Benutzer zurück, die CI-Manager sind.

Automatische Übersetzung

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



9. **Wahlweise:** Verwenden Sie in **Bezeichnung für nicht zugeordnete** ein benutzerdefiniertes Label, das verwendet werden soll, wenn der Wert eines zugeordneten Felds aus einem Indikatorquellendatensatz mit keinem Element in der Aufgliederungsquelle übereinstimmt.
   Die Standardlbezeichnung ist **Nicht abgeglichen**.

   Example
   Die Aufgliederungsquelle Incident.Category verweist auf Datensätze in der Auswahltabelle [sys_choices], wobei der Wert des Tabellenfelds „Incident“ und der Wert des Elementfelds „Kategorie“ lautet. Die Kategorieaufgliederung umfasst eine Zuordnung aus der Aufgliederungsquelle Incident.Category zum Feld „Kategorie“ in der Incident-Tabelle [incident]. Wenn ein Incident-Datensatz den Wert 0 im Feld „Kategorie“ hat, lautet der Wert beim Anwenden der Kategorieaufgliederung auf diesen Datensatz standardmäßig **Nicht abgeglichen**.

10. Legen Sie auf der Registerkarte **Sicherheit** fest, ob Aufgliederungsquellenelemente nach Rolle basierend auf Element-Sicherheitslisten ausgeschlossen oder einbezogen werden sollen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Elementsicherheitsliste erstellen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Aufgliederungen, die diese Aufgliederungsquelle verwenden. Sie können die Registerkarte **Aufgliederungen** öffnen und auf **Neu**klicken. Das Formular „ **Aufgliederung** “ wird geöffnet, wie in Automatisierte Aufgliederung erstellenbeschrieben. Nachdem Sie Aufgliederungen erstellt haben, die diese Quelle verwenden, werden diese Aufgliederungen auf der Registerkarte **Aufgliederungen** aufgelistet.

Bucket-Gruppen für Aufgliederungsquellen

Bucket-Gruppen-werden verwendet, um Daten neu zu kategorisieren, sodass sie als Aufgliederung verwendet werden können, beispielsweise durch Gruppieren eines Wertebereichs in diskrete Buckets.

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

In der Datenarchitektur werden Bucket-Gruppen in Bucket-Gruppendatensätzen [pa_bucket_groups] und Buckets in Bucket-Datensätzen [pa_buckets] definiert. Jeder Bucket-Datensatz [pa_buckets] enthält ein Feld für Bucket-Gruppe, das eine Referenz auf einen Bucket-Gruppendatensatz [pa_bucket_groups] ist.

Erstellen Sie zum Arbeiten mit einer Bucket-Gruppe eine Aufgliederungsquelle, die Bucket [pa_buckets] als Faktentabelle verwendet und die Bucket-Gruppe in einer Bedingung angibt. Wenn für eine auf dieser Quelle erstellte Aufgliederung eine Gliederungszuordnung mit einem Skript verwendet wird, gruppiert die Aufgliederung die Werte, die vom Skript in Buckets zurückgegeben werden. Wenn die Gliederungszuordnung ein Feld angibt, anstatt ein Skript zu verwenden, gruppiert die Aufgliederung die Werte des zugeordneten Felds in Buckets.

Zugehörige Informationen

Gliederungszuordnung für Aufgliederungssatz erstellen

Feldwerte in Buckets gruppieren

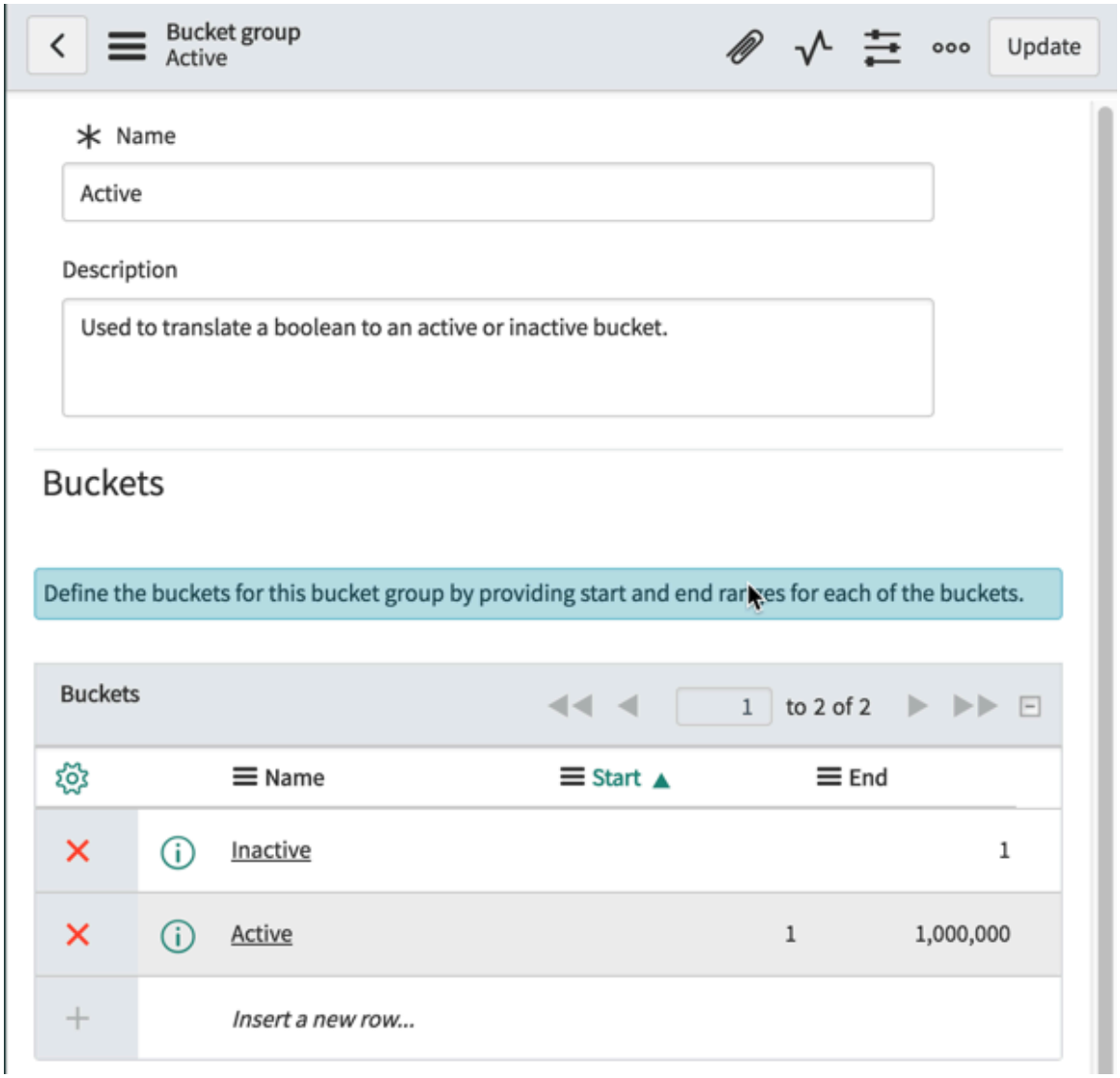
Sie können eine Bucket-Gruppe mit einer Gliederungszuordnung verwenden, die kein Skript verwendet, um die Werte von zugeordneten Feldern in Buckets zu gruppieren.

Der Anwendungsfall kann einfach die Übersetzung der Werte `true` und `false` eines booleschen Werts in zwei Buckets mit aussagekräftigen Bezeichnungen sein.

Example: Boolesche Werte in Buckets sortieren

Eine grundlegende Performance Analytics-Installation umfasst die aktive Aufgliederung als Teil der Nutzungsübersicht zu Analysen. Diese Aufgliederung verwendet eine Zuordnung zum Booleschen Feld „job.active“ aus der Auftrags-Log-Tabelle [pa_jobs_logs]. Die Aufgliederungsquelle verwendet eine Bucket-Gruppe, bei der `true`-Werte für „job.active“ in den aktiven Bucket sortiert werden, während `false`-Werte in den inaktiven Bucket sortiert werden. Beachten Sie, dass `false`-Werte numerisch als ein Wert kleiner als eins betrachtet werden, während `true`-Werte numerisch eins und höher sind.

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



Skriptergebnisse in Buckets gruppieren

Wenn Sie über ein Gliederungszuordnungsskript verfügen, das einen Wertebereich erfasst, können Sie eine Bucket-Gruppe definieren, um diese Werte in diskrete Buckets aufzuteilen.

Nachdem Sie die Bucket-Gruppe erstellt haben, erstellen Sie eine Aufgliederungsquelle basierend auf der Bucket-Gruppe. Dann erstellen Sie eine Aufgliederung, die diese Aufgliederungsquelle verwendet. Wenn Sie die Gliederungszuordnung für die Aufgliederung erstellen, müssen Sie ein Skript für die Zuordnung definieren oder auswählen. Die Aufgliederung gruppiert die Ergebnisse, die das Skript zurückgibt, in die Buckets der Bucket-Gruppe. Ein Beispiel finden Sie unter Beispiel: Skriptzuordnung.

Sie können eine Bucket-Gruppe für ein vorhandenes Skript schreiben, oder Sie können zuerst die Bucket-Gruppe und dann das Skript schreiben. Beide müssen vorhanden sein, bevor Sie die Aufgliederung erstellen können.

Hinweis:
Dasselbe Skript kann mit einer beliebigen Anzahl von Bucket-Gruppen verwendet werden. Prinzipiell können auch alle Skripts, die dieselbe Art von Daten zurückgegeben haben, mit derselben Bucket-Gruppe verwendet werden.

Bucket-Gruppe erstellen

Geben Sie eine Gruppe von Buckets an, in die Sie Daten neu kategorisieren möchten.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **BreakdownsAufgliederungen** > **Bucket-Gruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein, der die Bucket-Gruppe eindeutig identifiziert, wie Altersbereiche in Tagen.
4. Doppelklicken Sie auf **Neue Zeile einfügen**, um einen neuen Bucket hinzuzufügen.
5. Geben Sie für den ersten Bucket einen **Namen** ein, drücken Sie dann „Enter“ oder klicken Sie auf das grüne Hakensymbol.
6. Klicken Sie doppelt auf die Spalten **Start** und **Ende**, um die Anfangs- und Endwerte für den Bereich einzugeben.
   Datensätze, die mit dem Endwert übereinstimmen, werden aus dem Bucket ausgeschlossen. Setzen Sie daher den Endwert eines Buckets und den Startwert des nächsten Buckets auf den gleichen Wert. Datensätze, die genau diesem Wert entsprechen, werden in den Bucket sortiert, der diesen Wert als Startwert hat.

   > ⚠ **Warnung:**
   > Wenn der Endwert eines Buckets nicht mit dem Startwert des nächsten Buckets übereinstimmt, haben Sie eine „Lücke“, in der die Datensätze nicht in ein Bucket sortiert werden. Wenn Sie beispielsweise einen Bucket haben, der bei 20 endet, und der nächste Bucket bei 21 beginnt, werden Datensätze, für die das Skript einen Wert zwischen 20.0000~ und 20.9999~ zurückgibt, nicht in Buckets sortiert.

7. Klicken Sie auf **Absenden**, nachdem alle Bucket-Bereiche definiert wurden.

Example: Bucket-Gruppe Incident-Altersbereiche

Betrachten Sie den Fall, in dem Sie Incidents nach Alter gruppieren möchten, wie folgt:

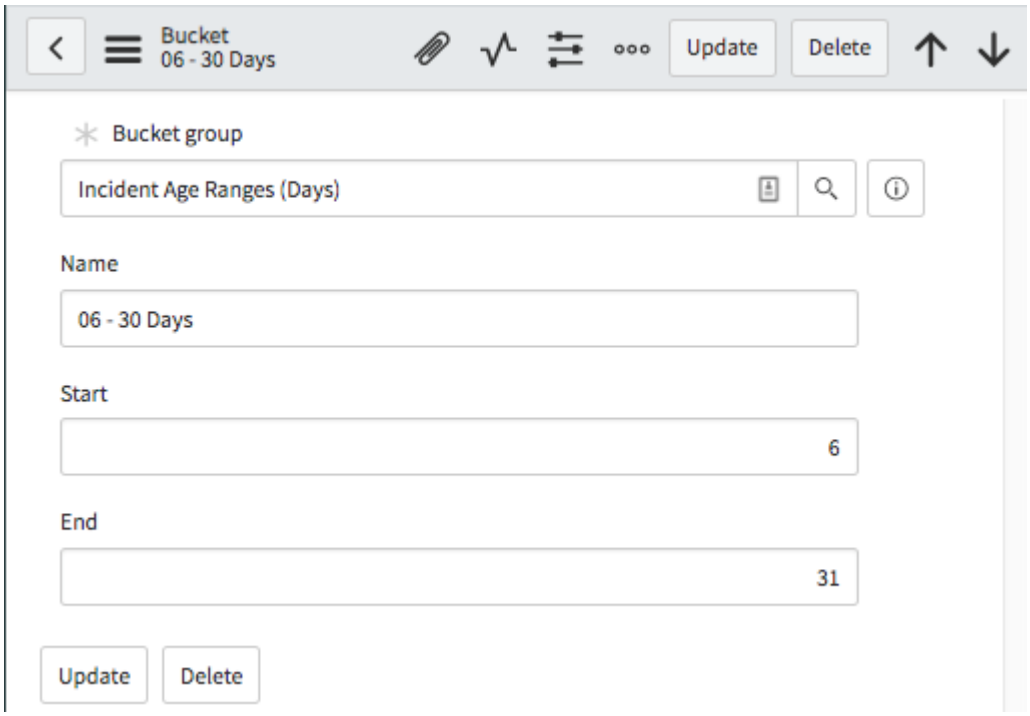
- Weniger als einen Tag
- 1–5 Tage
- 6–30 Tage
- 31–90 Tage
- Mehr als 90 Tage

Ein **Performance Analytics** > **Skripts**, haben Sie bereits ein Skript mit dem Namen Incident.Age.Days. Dieses Skript leitet das Alter eines Incident in Tagen ab dem Eröffnungsdatum und dem spätesten Datum ab, an dem eine Bewertung erfasst wurde:

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

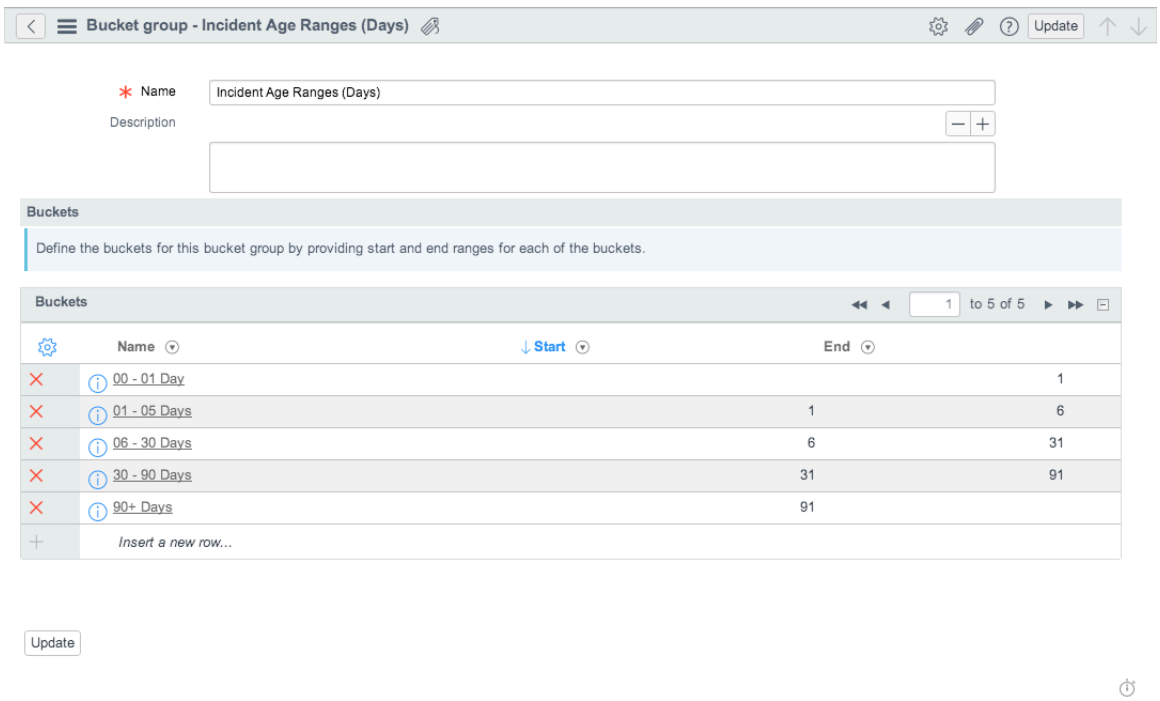
Sie erstellen eine neue Bucket-Gruppe mit dem Namen Incident-Altersbereiche (in Tagen). In dieser Bucket-Gruppe definieren Sie eine Gruppe von Buckets, die am gewünschten Datum beginnen und am Anfang des nächsten Buckets enden. Zum Beispiel beginnt der Bucket für 06–30 Tage bei 6 und endet bei 31:

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



Dieser Bucket enthält Incidents von genau 6 Tagen bis zu 30 Tagen, 23 Stunden, 59 Minuten und 59 Sekunden.

Am Ende haben Sie eine Bucket-Gruppe mit fünf Buckets, die den Altersbereichen entsprechen, in die Sie Incidents unterteilen möchten.



Das Beispiel für die Skriptzuordnung zeigt eine Aufgliederung, die diese Bucket-Gruppe und das Skript verwendet.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Aufgliederungsquelle, die die Bucket-Faktentabelle [pa_buckets], das Feld „Sys ID“ und die Bedingung [Bucketgroup][ist][<der Name der von Ihnen erstellten Bucket-Gruppe>] verwendet. Erstellen

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

Sie dann eine Aufgliederung, die diese Aufgliederungsquelle verwendet und das relevante Skript für die Gliederungszuordnung verwendet.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Skriptzuordnung

Skripting in Performance Analytics

Automatisierte Aufgliederungen

Eine automatisierte Aufgliederung verwendet eine Aufgliederungsquelle, um auswählbare Elemente zu bestimmen.

Automatisierte Aufgliederungen basieren auf einer Aufgliederungsquelle, bei der es sich um eine Gruppe von Datensätzen aus einer Tabelle handelt. Die Aufgliederung ordnet diese Datensätze, die als Aufgliederungselemente bezeichnet werden, Feldern in Tabellen zu, aus denen Indikatoren Punktzahlen sammeln. Punktzahlen, die aus zugeordneten Tabellen gesammelt wurden, können dann basierend auf den Werten in den zugeordneten Feldern und den Aufgliederungselementen gruppiert und gefiltert werden.

Die Aufgliederungsquelle für Gruppen, die Einträge aus der Tabelle Gruppen [sys_user_groups] enthält, ist beispielsweise standardmäßig verfügbar. Diese Aufgliederungsquelle gibt den Filter **[Aktive][is][true]** an, um nur aktive Gruppen als Elemente einzubeziehen. Diese Aufgliederungsquelle können Sie Feldern in anderen Tabellen zuordnen, die auf die Gruppentabelle verweisen, z. B. dem Feld Incident-**Zuweisungsgruppe**. Aus der zugeordneten Tabelle gesammelte Punktzahlen werden basierend auf dem Wert dieses Feldes gruppiert. Sie können dann die Punktzahlen auf Bewertungslisten Analytics Hub und Dashboards filtern, indem Sie die Aufgliederung und ein Element auswählen, z. B. um ausschließlich Punktzahlen für Incidents anzuzeigen, die der Hardwaregruppe zugewiesen sind.

Automatisierte Aufgliederung erstellen

Um eine automatisierte Aufgliederung zu erstellen, wählen Sie eine Aufgliederungsquelle, um Zugriffsbeschränkungen zu verwenden und anzuwenden. Ordnen sie dann die Felder der Indikatorquelle den entsprechenden Feldern der Aufgliederungsquelle zu. Weisen die der Aufgliederung abschließend Indikatoren zu.

Vorbereitungen

Machen Sie sich mit den Definitionen und Verwendungen von Aufgliederungen im Allgemeinen und automatisierten Aufgliederungen im Speziellen vertraut.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine automatisierte Aufgliederung verwendet eine Aufgliederungsquelle, um auswählbare Elemente zu bestimmen. Sie können eine vorhandene Aufgliederungsquelle verwenden oder eine neue definieren.

Hinweis:
Dieser Prozess ermöglicht es Ihnen, eine vollständig benutzerdefinierte Aufgliederung zu erstellen. Um eine einfache automatisierte Aufgliederung zu erstellen, siehe Aufgliederungen über einen Assistenten erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automatisierte Aufgliederungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie einen aussagekräftigen **Namen** an.

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

Der Name einer Aufgliederung basiert häufig auf der Bezeichnung des Felds, das in den Gliederungszuordnung verwendet wird.

3. Wählen sie auf der Registerkarte **Automatisiert** die **Aufgliederungsquelle**.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie einen **Standard Element Filter**.
   Verwenden Sie Elementfilter, um die für einen Benutzer sichtbaren Elemente einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Elementfilter.
5. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** fest, wer die Aufgliederung sehen kann. Diese Einschränkungen gelten in allen Fällen: Aufgliederung in der Liste der Aufgliederungen sehen, Aufgliederung in einer Bewertungsliste Analytics Hub oder einem Dashboard sehen, oder Aufgliederung beim Erstellen eines Widgets verwenden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Gliederungszuordnungen und verknüpfen Sie die Indikatoren mit der Aufgliederung. Sie können dies über den Indikator mit einem grafischen Tool tun (siehe Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.

Gliederungszuordnung für Aufgliederungssatz erstellen

Geben Sie an, welches Feld in der Indikatorquelle auf die Aufgliederungsquelle verweist. Wenn kein entsprechendes Feld verfügbar ist, geben Sie ein Skript zum Abfragen der Indikatorquelle an.

Vorbereitungen

Weisen der Aufgliederung vor dem Erstellen der Zuordnung eine Aufgliederungsquelle zu.

Erforderliche Rolle: Die gleiche Rolle wie beim Erstellen einer Aufgliederung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Zuordnungen für die gleiche Aufgliederung erstellen, sodass Sie diese Aufgliederung für mehrere Indikatoren verwenden können.

Hinweis:
Das Verfahren auf dieser Seite verwendet eine zugehörige Liste auf dem Aufgliederungsformular. Sie können stattdessen ein grafisches Tool verwenden, auf das Sie über das Indikatorformular zugreifen können. Weitere Informationen finden sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.

Prozedur

1. Wenn Sie eine Zuordnung zu einer bestehenden Aufgliederung hinzufügen, suchen Sie diese Aufgliederung in der entsprechenden Aufgleiderungsliste und öffnen Sie sie.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufgliederungzuordnung** auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Faktentabelle** aus.
   Diese Tabelle ist die Indikatorquelle, die Sie aufschlüsseln möchten.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie ein Feld, um Elementen Werte zuzuordnen.	Wählen Sie das **Feld** in der Indikatorquelle aus, das auf Datensätze in der Aufgliederung verweist. Informationen zur Verwendung des Feldes **Kategorie** finden Sie unter Beispiel: Feldzuordnung.

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

Option	Bezeichnung
Verwenden Sie ein Skript, um Elementen Werte zuzuordnen.	Wählen Sie **Geskriptet**, wählen Sie dann das **Skript**, das die Zuordnung zwischen Indikatorsätzen und Aufgliederungselementen definiert. Verwenden Sie ein Skript, wenn Sie nicht den einfachen Anwendungsfall eines Feldes in der Indikatorquelle haben, der einer Aufgliederungsquellentabelle zugeordnet ist. Ein Skript kann eine Vielzahl von Zuordnungsbeziehungen definieren. Der häufigste Anwendungsfall ist gegeben, wenn die Aufgliederungsquelle eine Bucket-Gruppe ist und das Skript eine Ganzzahl zurückgibt, um einem Bucket eine Indikatorbewertung zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Skriptzuordnung. Sie können keine Echtzeitbewertungen für einen Indikator anzeigen, der eine geskriptete Aufgliederung verwendet. **Tipp:** Versuchen Sie, geskriptete Aufgliederungszuordnungen so zu implementieren, dass [Zuordnung von Ebene 1 && Zuordnung von Ebene 2] der Schnittmenge von [Zuordnung von Ebene 1] und [Zuordnung von Ebene 2] entspricht. Andernfalls stimmen Punktzahl und Anzahl der Datensätze für Aufgliederungen der zweiten Ebene möglicherweise nicht überein. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, ist die Punktzahl korrekt. Weitere Details und ein Beispiel finden Sie unter KB0748969 . Now Support Anmeldung ist erforderlich.

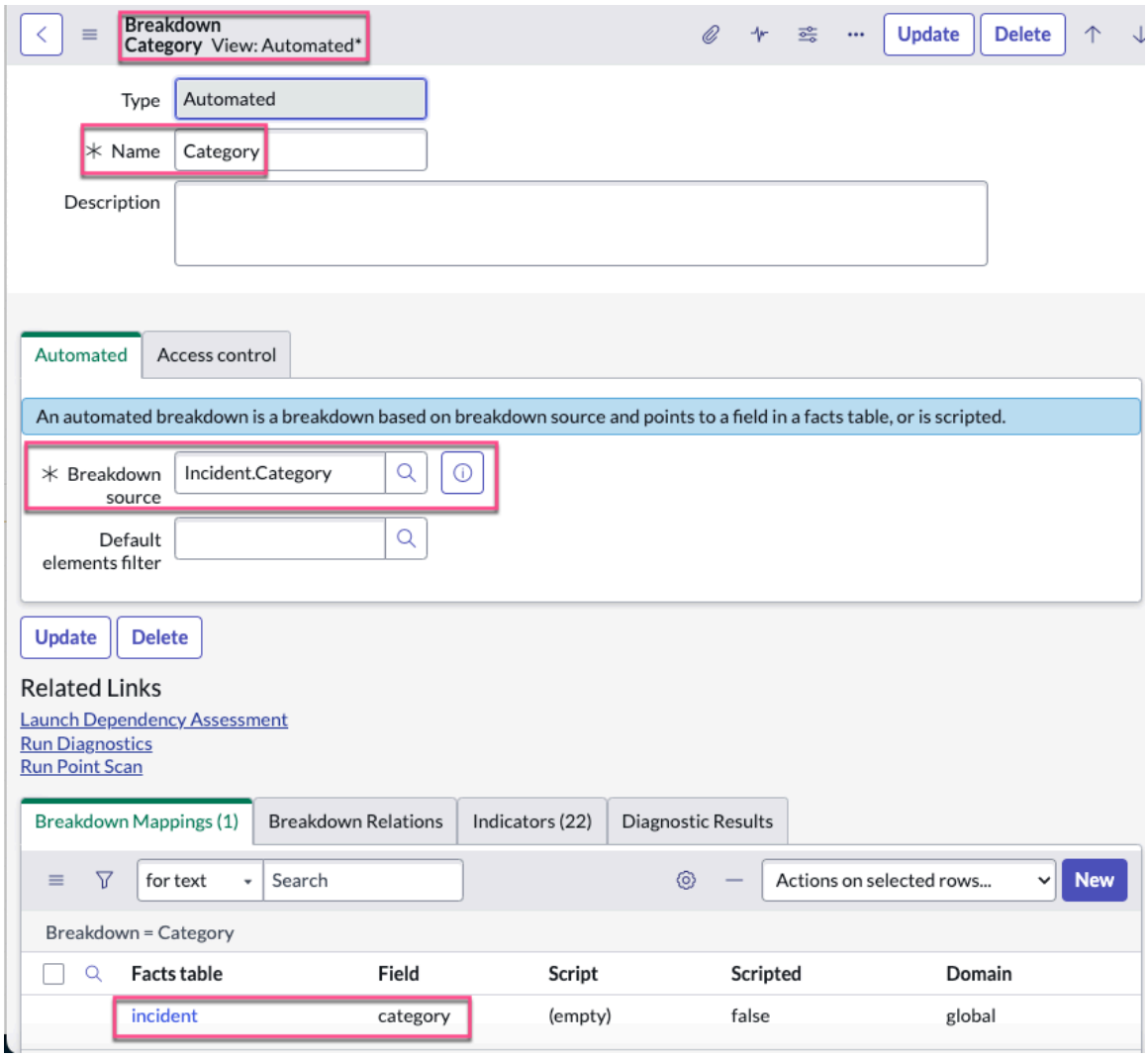
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 2–5 nach Bedarf, um weitere Zuordnungen zu definieren.

Beispiel: Feldzuordnung

Die Kategorie-Aufgliederung ordnet das Feld **Kategorie** in der Incident-Tabelle der Aufgliederungsquelle Incident.Category zu, die auf die Auswahltabelle Choices[sys_choice_list] verweist.

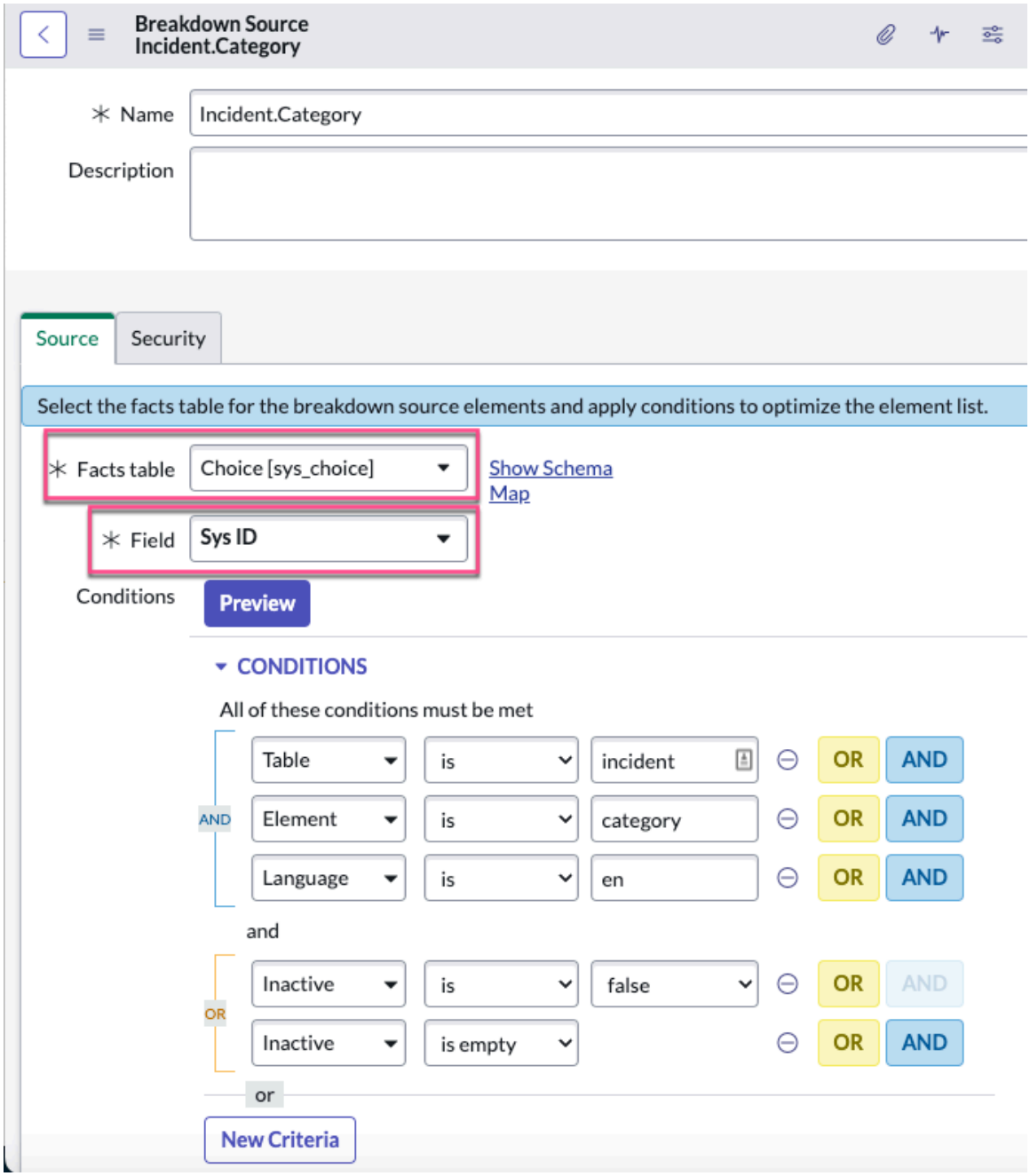
Im ersten Bild sehen Sie die Kategorie-Aufgliederung mit der Aufgliederungsquelle Incident.Category. Diese Aufgliederung hat eine Gliederungszuordnung für das Feld **Kategorie** in der Incident-Tabelle.

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



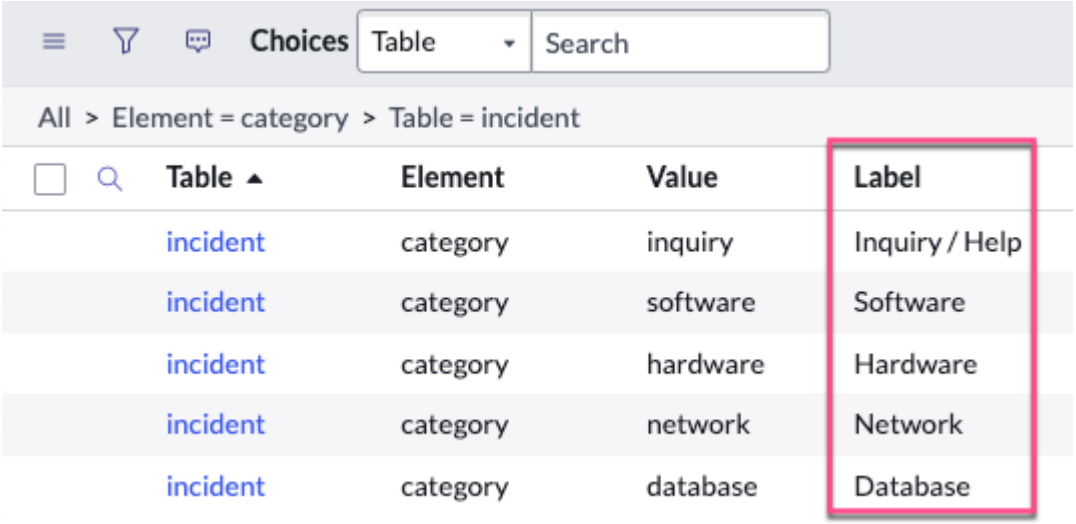
Die Aufgliederungsquelle Incident.Category verwendet Datensätze in der Auswahltabelle Choices[sys_choice_list].

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

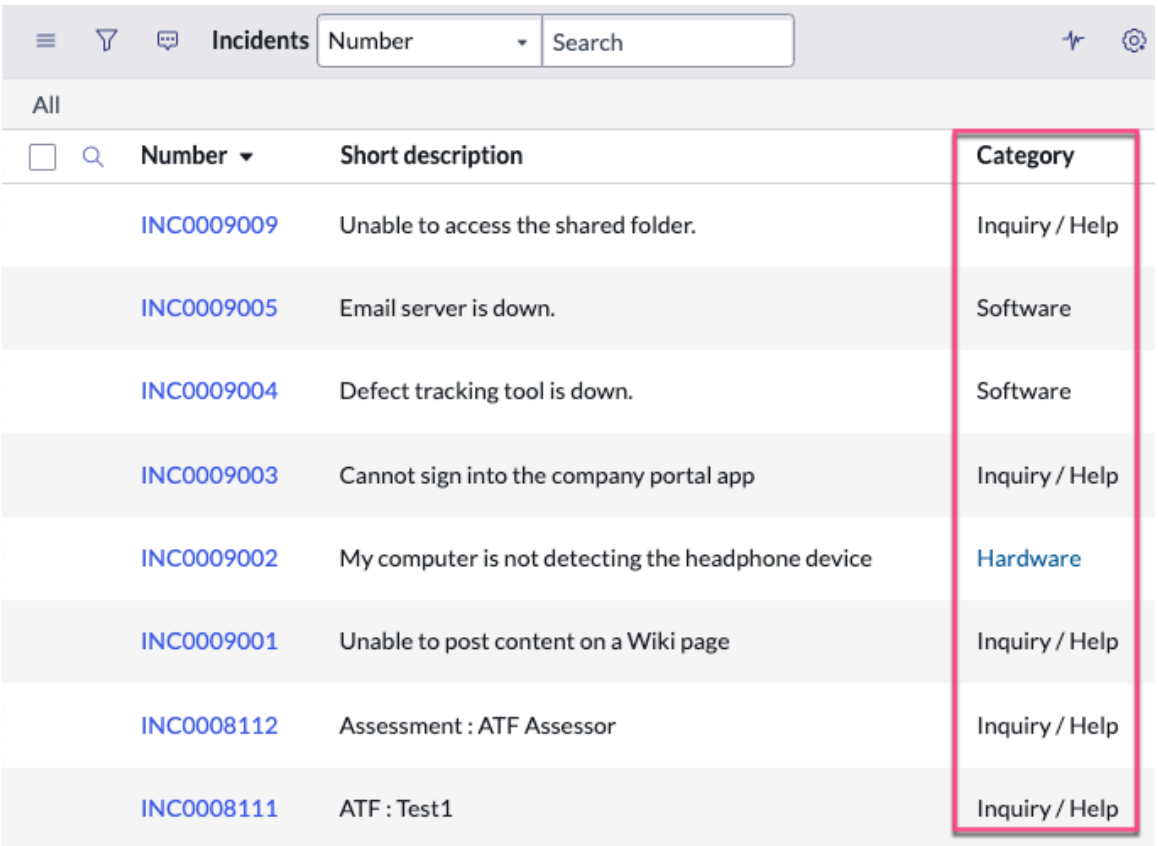


Die nächste Abbildung zeigt die Datensätze der Auswahltabelle [sys_choice], die die Bedingungen erfüllen, die in der Aufgliederungsquelle Incident.Category angegeben sind. Beachten Sie die Werte im Bezeichnungsfeld.

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



Schließlich sehen Sie das Kategoriefeld einiger Datensätze in der Incident-Tabelle. Dieses Feld ist der Kategorie-Aufgliederung zugeordnet. Die Feldwerte stimmen mit den Bezeichnungsfeldern der Datensätze aus der Tabelle Choices[sys_choice_list] überein, für die die Aufgliederungsquelle Incident.Category gefiltert wird.



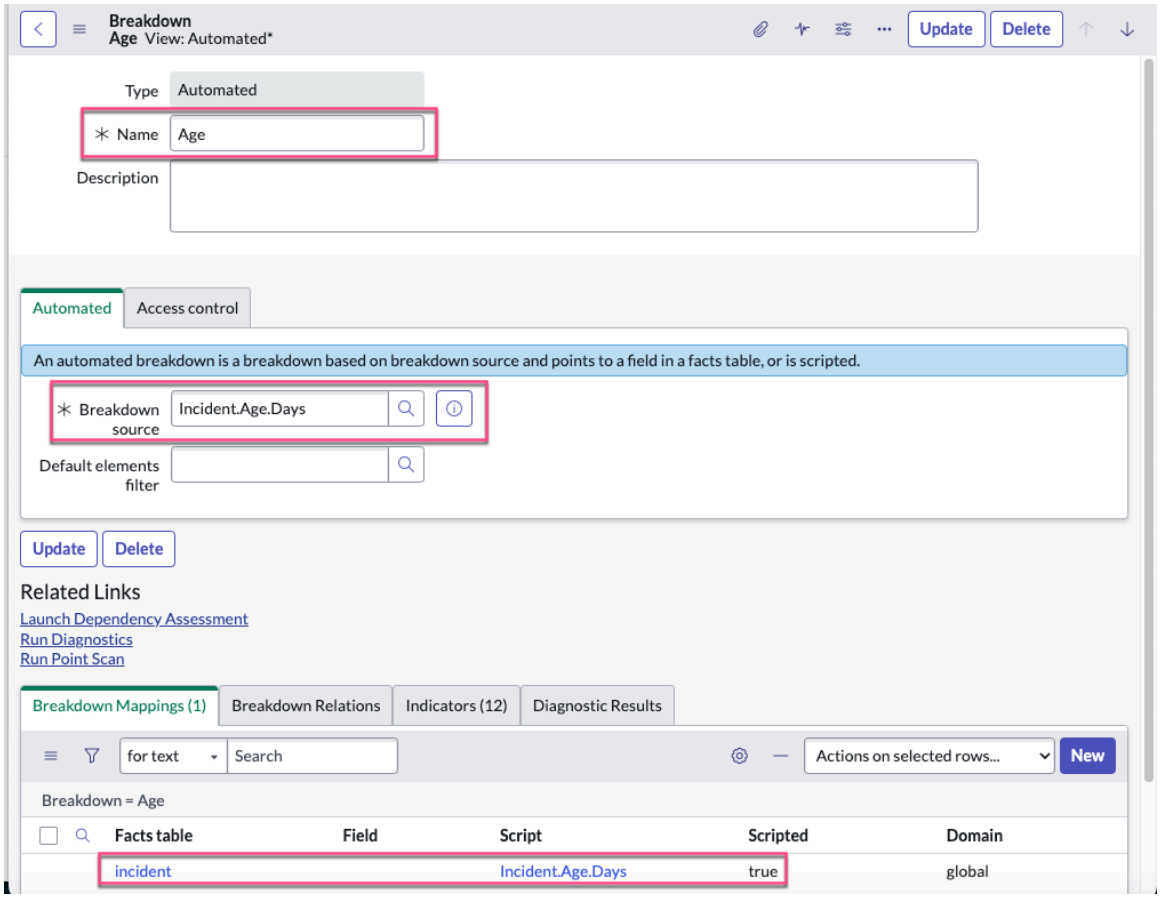
Beispiel: Skriptzuordnung

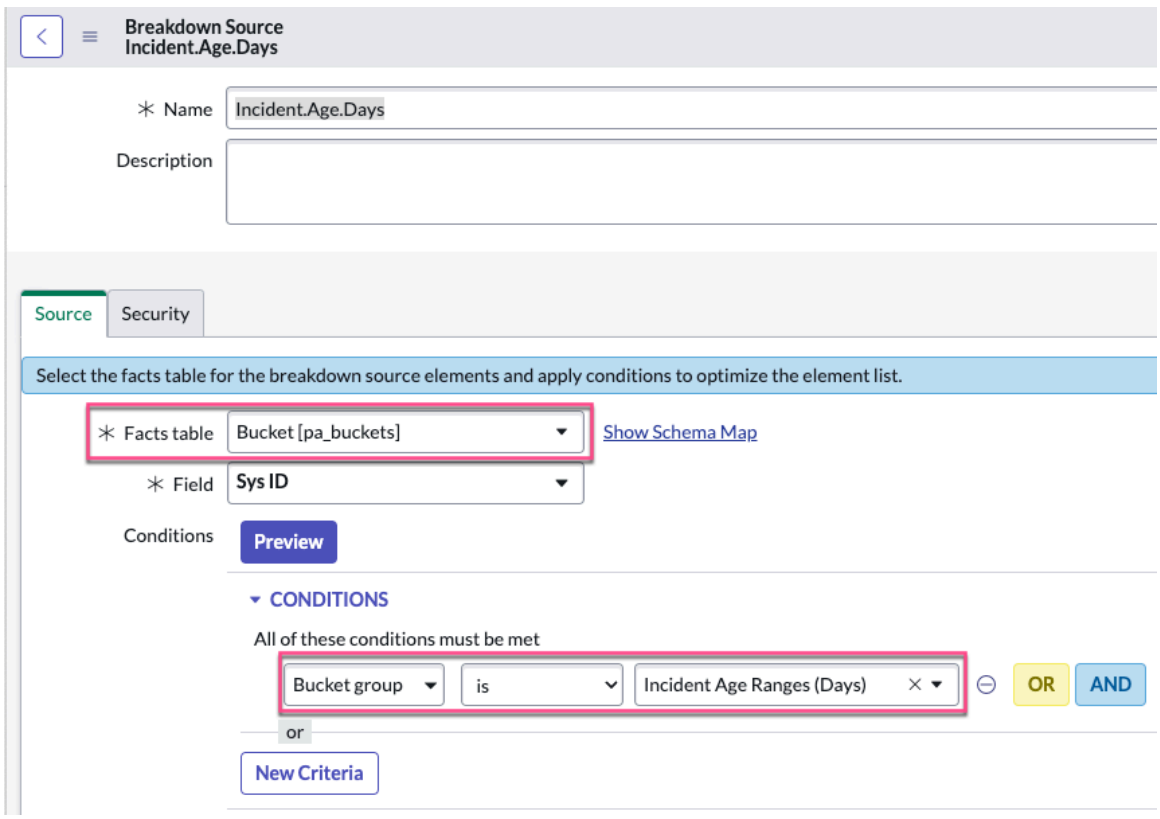
Die Altersaufgliederung verwendet das Skript Incident.Age.Days, um das Alter von Incidents in Tagen zu berechnen und die Werte der Bucket-Gruppe „Incident-Altersbereiche“ zuzuordnen.

In den ersten beiden Bildern sehen Sie die Altersaufgliederung, die die Aufgliederungsquelle Incident.Age.Days und das Skript Incident.Age.Days für die Gliederungszuordnung

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

verwendet. Sie sehen auch, dass sich die Aufgliederungsquelle auf die Bucket-Gruppe Incident-Altersbereiche (in Tagen) bezieht.





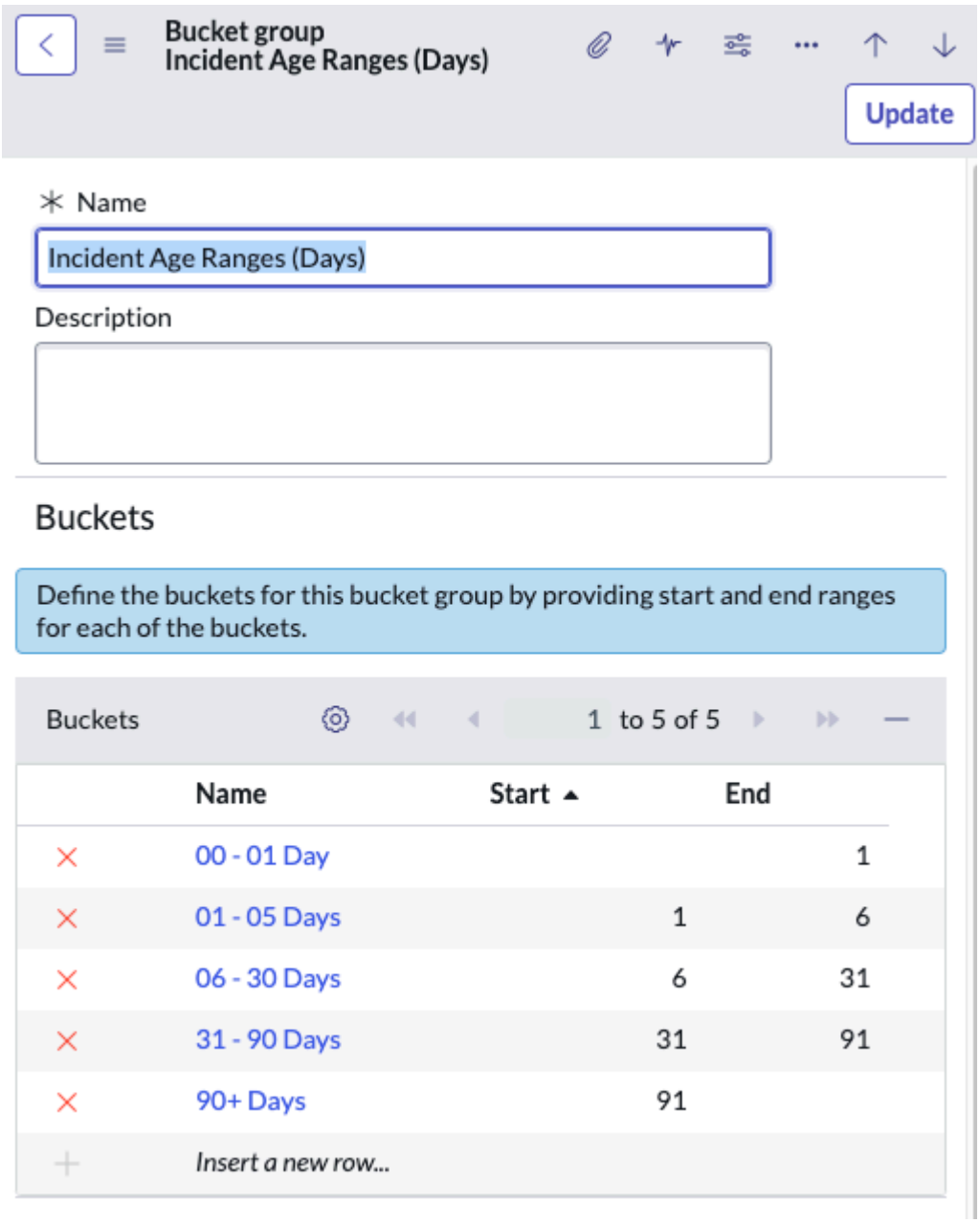
Automatische Übersetzung

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

Das Skript Incident.Age.Days übernimmt den Zeitstempel vom Eröffnen der Incidents aus der Incident-Tabelle, und subtrahiert diesen vom Zeitstempel am Ende des Erfassungszeitraums. Das Skript konvertiert diesen Wert von Millisekunden in Tage.

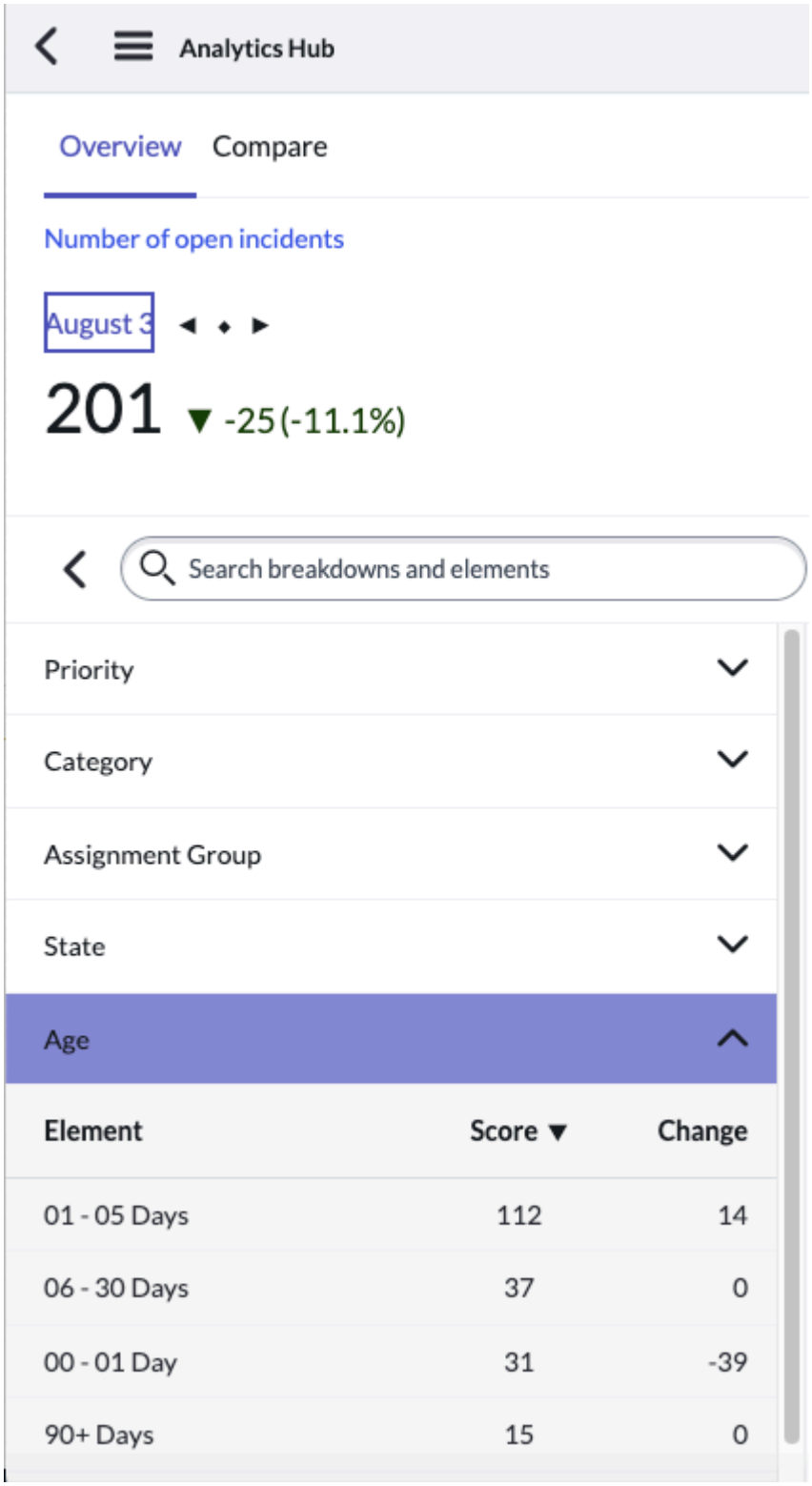
```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

Die resultierende Anzahl von Tagen wird in die Buckets der Bucket-Gruppe sortiert.



Dies ist das Ergebnis der Ausführung dieses Skripts auf den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“.

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



Zugehörige Informationen

Skripting in Performance Analytics

Automatisierten Aufgliederungen einen Indikator zuordnen

Verknüpfen Sie automatisierte oder Formelindikatoren mit einer Aufgliederung, um die Erfassung aufgeschlüsselter Punktzahlen für diese Indikatoren zu aktivieren.

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

Vorbereitungen

Die Aufgliederung muss eine Gliederungszuordnung für die Indikatorquellentabelle aufweisen.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automatisierte Aufgliederungen**.
2. Wählen Sie einen Aufgliederungssatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Indikatoren** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Indikatoren auszuwählen, die Sie dieser Aufgliederung zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste **Indikator-Aufgliederungen** den **Anzeige**wert auf „false“ fest, um die Aufgliederung in der Bewertungsliste Analytics Hub und in Dashboard-Widgets zu verbergen.
   Wenn das Feld **Anzeige** auf „false“ eingestellt ist, werden aufgeschlüsselte Punktzahlen während der Datensammlung weiterhin aufgefüllt. Die Aufgliederung ist jedoch nicht in der Analytics Hub oder in Dashboard-Widgets auswählbar.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine Datenerfassungsaufgabe für den Indikator aus, um Punktzahlen für die neue Aufgliederung zu sammeln.

Wichtig:
Wenn Sie einem vorhandenen Indikator, für den Sie bereits Punktzahlen haben, eine Aufgliederung hinzufügen, achten Sie darauf, Punktzahlen für die neue Aufgliederung zu sammeln, ohne die gesammelten Punktzahlen zu überschreiben.

Erstellen Sie zu diesem Zweck eine spezielle einmalige Erfassungsaufgabe. Legen Sie die Aufgabe so fest, dass Daten so weit zurück wie erforderlich erfasst werden. Wählen Sie nur den Indikator oder die Indikatoren aus, denen Sie diese Aufgliederung hinzugefügt haben. Konfigurieren Sie die resultierenden Auftragsindikatoren so, dass alle anderen Aufgliederungen ausgeschlossen werden. Deaktivieren Sie die Option **Indikator sammeln** für die Auftragsindikatoren. Führen Sie dann den Auftrag aus.

Wenn Sie mit Ihrer Rolle keine Erfassungsaufgaben erstellen können, wenden Sie sich an Ihren Performance Analytics -Administrator.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen und Aufgaben-Indikator konfigurieren.

Manuelle Aufgliederungen

In einer manuellen Aufgliederung definieren Sie die Aufgliederungselemente und die Indikatorpunktzahlen für jedes Element manuell, anstatt Datensätze aus einer Aufgliederungsquelle zu verwenden.

Im Gegensatz zu einer automatisierten Aufgliederung ordnet eine manuelle Aufgliederung keine Elemente zu Feldern der Indikatorquelltabelle zu. Stattdessen müssen Benutzer die aufgegliederten Punktzahlen manuell eingeben.

Manuelle Aufgliederung erstellen

Erstellen Sie eine Aufgliederung für einen Indikator, bei dem Sie Punktzahlen manuell hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin, oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Manuelle Aufgliederungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Der **Typ** ist automatisch auf **Manuell** eingestellt.
3. Geben Sie einen beschreibenden **Namen** ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie im Bereich **Manuell** doppelt auf **Neue Zeile einfügen**, um ein neues Aufgliederungs-Element hinzuzufügen.
6. Drücken Sie auf „Enter“ oder klicken Sie auf das grüne Häkchen, um den Eintrag zu speichern.
7. **Wahlweise:** **Auftrags**wert ändern
   Elemente mit einem niedrigeren **Auftrags**wert werden in der Elementliste höher angezeigt, z. B. in Analytics Hub und Dashboards.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5–7, um weitere Aufgliederungs-Elemente hinzuzufügen.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie manuelle Indikatoren mit dieser Aufgliederungm und füllen Sie die Punktzahlen mithilfe des Scoresheet auf.

Einer manuellen Aufgliederung einen manuellen Indikator zuweisen

Verknüpfen Sie einen manuellen Indikator mit einer manuellen Aufgliederung, um es den Benutzern zu ermöglichen, aufgeschlüsselte Punktzahlen für den Indikator einzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können die Punktzahlen für manuelle Indikatoren nach nur jeweils einer Aufgliederung gleichzeitig aufschlüsseln. Sie können keine Aufgliederung der 2. Ebene auf einen manuellen Indikator anwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Manuelle Aufgliederungen**.
2. Wählen Sie einen Aufgliederungssatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Indikatoren** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Indikatoren auszuwählen, die Sie dieser Aufgliederung zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste **Indikator-Aufgliederungen** den **Anzeige**wert auf „false“ fest, um die Aufgliederung in der Bewertungsliste Analytics Hub und in Dashboard-Widgets zu verbergen.
   Wenn das Feld **Anzeige** auf „false“ eingestellt ist, werden aufgeschlüsselte Punktzahlen während der Datensammlung weiterhin aufgefüllt. Die Aufgliederung ist jedoch nicht in der Analytics Hub oder in Dashboard-Widgets auswählbar.

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

Nächste Maßnahme
Füllen Sie aufgeschlüsselte Punktzahlen für die Indikatoren mithilfe des Bewertungsbogens auf.

Elementfilter

Mit Elementfiltern können Sie die angezeigten Aufgliederungselemente in Visualisierungen festlegen oder einschränken.

Ein Elementfilter besteht aus einem bedingten Filter oder zugehörigen Listenbedingungen und der Aufgliederungsquelle, für die die Bedingungen gelten.

Tipp:
Verwenden Sie einen Elementfilter mit dynamischen Bedingungen, um personalisierte Grafiken für ein Widget zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.

Elementfilter für Visualisierungen

Sie können den Elementfilter in verschiedenen Visualisierungen wie folgt auswählen:

- Im klassischen Analytics Hub: Wenn Sie eine Aufgliederung auswählen und diese Aufgliederung Elementfilter hat, erhalten Sie eine Liste mit diesen zur Auswahl.
- In einem Performance Analytics-Widget: Füllen Sie beim Konfigurieren des Widgets das Feld **Elementfilter** auf der Registerkarte **Elementeinstellungen** aus. Elementfilter werden nur in Aufgliederungs-, Zeitreihen- und Punktzahl-Widgets unterstützt. Bei Zeitreihen- und Punktzahl-Widgets ersetzt ein Elementfilter das Aufgliederungselement der ersten Ebene. Bei Aufgliederungs-Widgets begrenzt ein Elementfilter die angezeigten Elemente.
- In einem Widget-Indikator in einem Zeitreihen-Widget: Wählen Sie in den **Elementeinstellungen** im Feld „Elementfilter“ einen Filter aus. Sie müssen zuerst eine Aufgliederung mit Elementfiltern für die Aufgliederungsquelle auswählen.

  Hinweis:
  Die Namen aller Elemente, die angewendet werden, werden an den Namen oder die Bezeichnung des Indikators angehängt.

- Für KPI-Details in einem Platform Analytics-Arbeitsbereich: Wenn Sie im Bereich **Filter** eine Aufgliederung auswählen und diese Aufgliederung über Elementfilter verfügt, erhalten Sie eine Liste mit diesen Filtern zur Auswahl.
- In einer Platform Analytics-Datenvisualisierung: Wählen Sie beim Konfigurieren der Datenvisualisierung eine Indikatordatenquelle, eine Aufgliederung und den Operator [ist (dynamisch)] aus. Alle Elementfilter für diese Aufgliederung sind dann im Feld **Element** verfügbar.

In all diesen Fällen können Sie einen Elementfilter nur auswählen, wenn Sie zuerst eine Aufgliederung mit mindestens einem Elementfilter für die Aufgliederungsquelle auswählen. Abhängig von der Konfiguration dieses Filters benötigen Sie möglicherweise auch eine bestimmte Rolle, um einen Elementfilter auszuwählen.

Neben der Angabe eines Elementfilters für eine Visualisierung können Sie einen **Standard-Elementfilter** für einen Aufgliederungsdatensatz angeben. Dieser Elementfilter wird automatisch für diese Aufgliederung in jeder Visualisierung ausgewählt. Benutzer, die die Aufgliederung in Analytics Hub oder in KPI-Details anzeigen, können den ausgewählten Elementfilter ändern oder löschen.

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

Hinweis:
Es ist nicht möglich, Elementfilter zu ändern, die zum Personalisieren von Grafiken verwendet werden, wenn die Visuals einfach in einem Dashboard oder Arbeitsbereich angezeigt werden. Nur Benutzer mit Rechten zum Bearbeiten des zugrunde liegenden Widgets oder der Datenvisualisierung können den Elementfilter ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.

Zugehörige Informationen

Analytics Hub

Indikatoren mit untersuchen KPI-Details

Performance Analytics-Widgets

Erstellen Sie einen Elementfilter

Wählen Sie die Aufgliederungsquelle und die Filterbedingungen aus, um Aufgliederungselemente aus dieser Aufgliederungsquelle zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

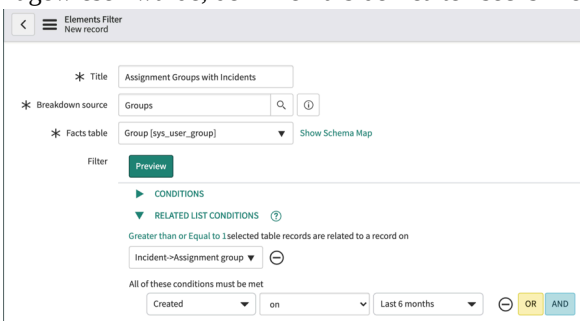
Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Elementfilter** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Elementfilter-Felder

Feld	Beschreibung
Aufgliederungsquelle	Wählen Sie die Aufgliederungsquelle, für die Sie einen Elementfilter erstellen möchten. Der Elementfilter ist für alle Aufgliederungen verfügbar, die auf dieser Aufgliederungsquelle basieren.
Faktentabelle	Schreibgeschützt. Zeigt die Faktentabelle der Aufgliederungsquelle an.
Filter	BEDINGUNGEN: Geben Sie die Filterbedingungen an, um die verfügbaren Elemente zu begrenzen. Nur Elemente, die diese Bedingungen erfüllen, werden angezeigt, wenn Sie diesen Elementfilter anwenden. Beispiel: Wenn die Faktentabelle der Aufgliederungsquelle „Benutzer“ [sys_user] ist, können Sie eine Filterbedingung hinzufügen, um nur Benutzer in der Personalabteilung einzuschließen. Diese Filterbedingung lautet [Abteilung][ist][HR]. Für Personalisierte Visualisierungen muss der Operator in der Filterbedingung [ist (dynamisch)] lauten.
	ZUGEHÖRIGE LISTE – BEDINGUNGEN: Fügen Sie eine Beziehung zu einer anderen Tabelle in die Bedingungen ein. Sie können beispielsweise einen Elementfilter für die Aufgliederungsquelle „Gruppen“ erstellen, der die Gruppentabelle [sys_user_group] verwendet. Wenn Sie eine zugehörige Listenbedingung für Incident [Incident]->Zuweisungsgruppe hinzugefügt haben, erhalten Sie nur Gruppen, denen ein Incident zugewiesen ist. Wenn diese Bedingung [[Erstellt][am][Letzte 6 Monate]] enthalten würde, würden Sie Gruppen abrufen, denen ein Incident

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

Feld	Beschreibung
	zugewiesen wurde, der innerhalb der letzten sechs Monate erstellt wurde. 
Rollen	Wählen Sie alle Rollen aus, die ein Benutzer haben muss, um diesen Elementfilter in einem Widget-Formular auszuwählen. Ein Benutzer muss mindestens eine der angegebenen Rollen haben. Wenn keine Rollen angegeben sind, können alle Benutzer, die ein Performance Analytics-Widget bearbeiten können, diesen Elementfilter hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie einen Elementfilter mit dynamischen Bedingungen, um personalisierte Grafiken für ein Widget zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.

Alle Widget-Indikatoren, die diesen Elementfilter verwenden, und alle Diagnoseergebnisse, die diesen Elementfilter erwähnen, werden am Ende des Elementfilterdatensatzes aufgelistet.

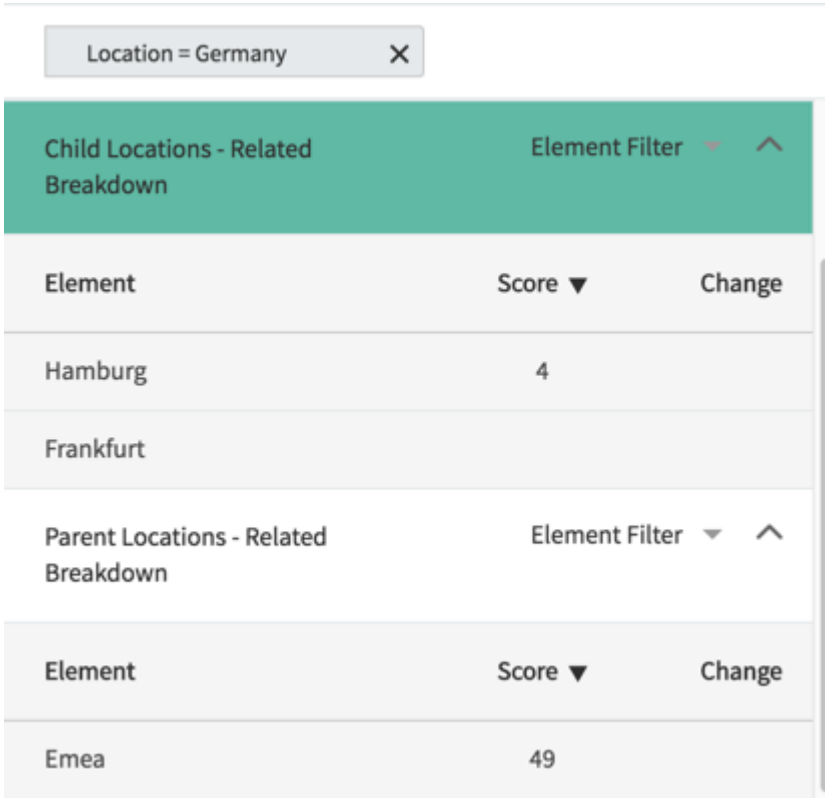
Aufgliederungselemente mit Aufgliederungsbeziehungen navigieren

Aufgliederungsbeziehungen öffnen einen neuen Navigationspfad zum Anzeigen von Aufgliederungsbewertungen, indem Sie von einem Aufgliederungselement zu einem anderen wechseln. Aufgliederungsbeziehungen können zwischen den Elementen verschiedener Aufgliederungen oder innerhalb einer hierarchischen Struktur von Elementen in derselben Aufgliederung liegen. Aufgliederungsbeziehungen beeinflussen die Navigation auf der Analytics Hub und in Aufgliederungs-Widgets.

Sie können Aufgliederungsbeziehungen verwenden, um zwischen den Elementen einer einzelnen Aufgliederung zu navigieren, die sich in einer hierarchischen Beziehung befinden. Beispielsweise enthält die Aufgliederung „Standort“ eine Hierarchie von „übergeordneten“ und „nachfolgenden“ Elementen, wobei ein Land das übergeordnete Element von Städten sein kann. Mithilfe von Aufgliederungsbeziehungen kann ein Analytics Hub-Betrachter von einem Land zu einer Stadt, von einer Stadt zum Land oder zwischen Städten im gleichen Land navigieren.

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

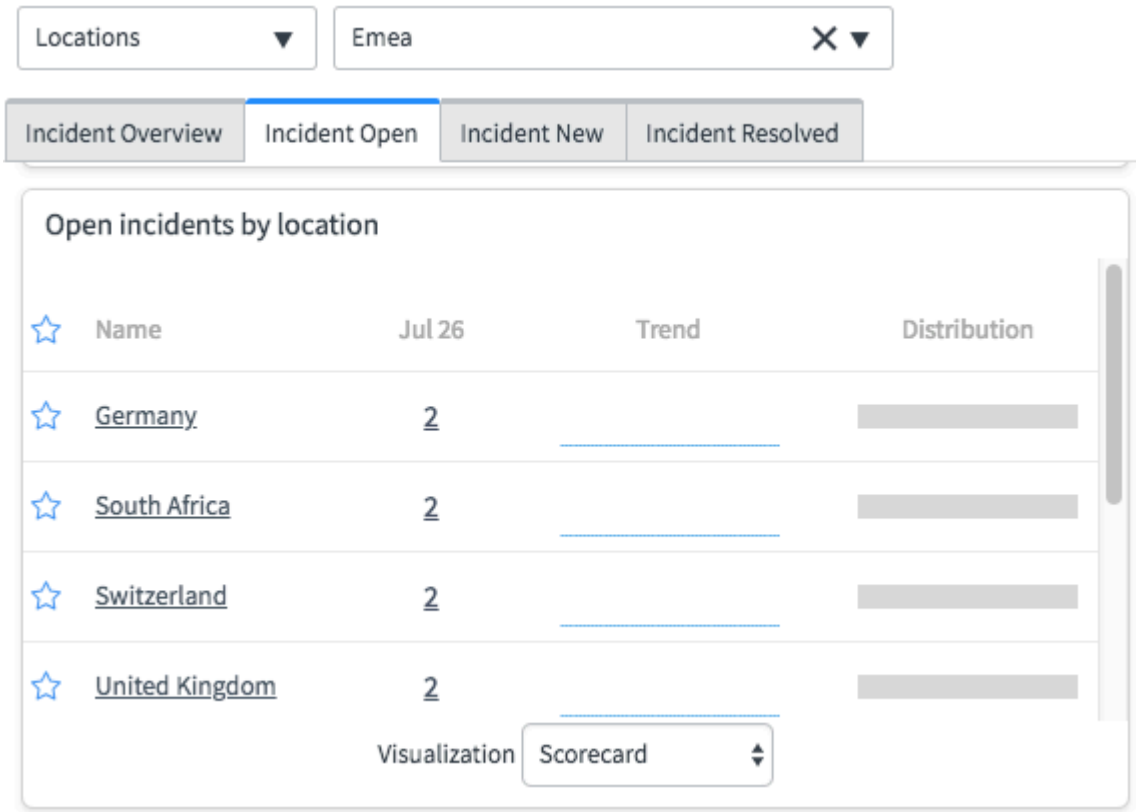
In der Analytics Hub zwischen Elementen der gleichen Aufgliederung navigieren



In ähnlicher Weise kann ein Aufgliederungs-Widget die übergeordneten, nachfolgenden oder gleichgeordneten Elemente des Elements anzeigen, das für das Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt wurde. Weitere Informationen zur Verwendung von Aufgliederungsbeziehungen in Aufgliederungs-Dashboards finden Sie unter Aufgliederungsbeziehungen in Dashboards anzeigen.

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

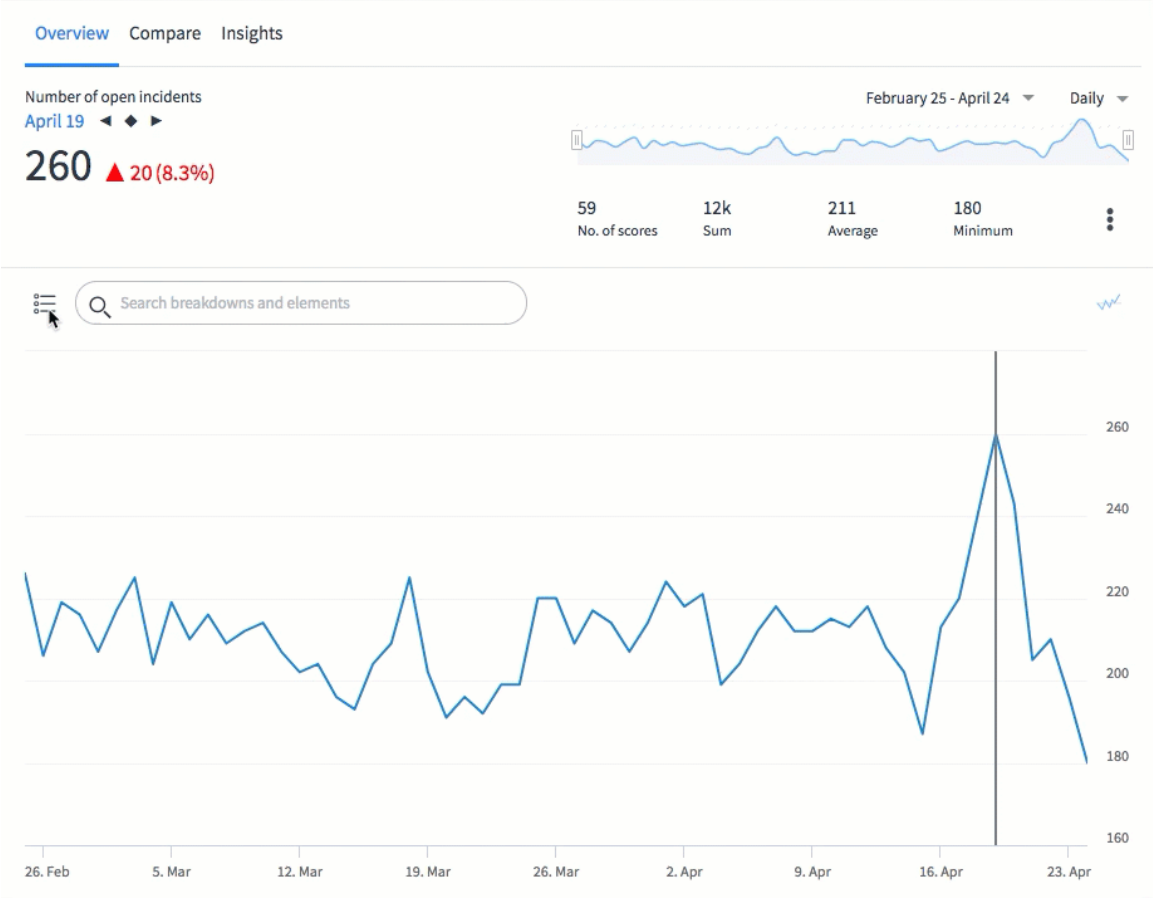
Aufgliederungs-Dashboard, das nachfolgende Elemente des EMEA-Elements anzeigt



Aufgliederungsbeziehungen ermöglichen auch die Navigation zwischen den Elementen unterschiedlicher Aufgliederungen der ersten Ebene. Wählen Sie beispielsweise zunächst ein Element aus der Aufgliederung der Zuweisungsgruppe aus, und sehen Sie sich dann die Aufgliederungsbeziehung für Mitglieder an. Navigieren Sie in dieser Beziehung zu einem Element der Aufgliederung „Zugewiesen an“. Das ausgewählte Mitglied von „Zugewiesen an“ ist nicht notwendigerweise ein Mitglied der Zuweisungsgruppe. Darüber hinaus ist die Anzahl der Zuweisungen von Mitgliedern von „Zugewiesen an“ größer als die Anzahl der Zuweisungen der ausgewählten Zuweisungsgruppe. Sie sehen die Summe aller Zuweisungen, nicht nur der Zuweisungen in der ursprünglich ausgewählten Zuweisungsgruppe. Sie ändern, welche Aufgliederung der ersten Ebene sie betrachten, und führen keinen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch. Auch hier kann diese Aufgliederungsbeziehung für die Analytics Hub und in einem Aufgliederungs-Widget in einem Aufgliederungs-Dashboard verwendet werden.

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

In der Analytics Hub zwischen Elementen verschiedener Aufgliederungen navigieren



Weitere Informationen zu diesen Fällen für die Verwendung von Aufgliederungsbeziehungen finden Sie in den Themen zum Erstellen von Aufgliederungsbeziehungen.

Aufgliederungsbeziehungen zwischen Aufgliederungen erstellen

Um die Navigation in einer Visualisierung zwischen den Elementen zweier Aufgliederungen auf derselben Ebene einzurichten, erstellen Sie eine Aufgliederungsbeziehung zwischen den Aufgliederungen. Es muss eine Tabelle mit Feldern vorhanden sein, die auf die Datensätze beider Aufgliederungen verweisen.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Anwendungsfälle für Aufgliederungsbeziehungen in der Aufgliederungselemente mit Aufgliederungsbeziehungen navigieren.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Hinweis:
Während ein Geschäftsanalyst, in der Regel mit der Rolle „pa_power_user“, wahrscheinlich genau weiß, welche Aufgliederungsbeziehungen erstellt werden müssen, erfordert deren Erstellung Kenntnisse und Zugriff auf Tabellen eines technischen Experten mit der Rolle „pa_data_collector“. Ein „pa_admin“ versteht wahrscheinlich beides. Erwägen Sie, dass entweder ein „pa_admin“ oder eine Zusammenarbeit zwischen einem „pa_power_user“ und einem „pa_data_collector“ die Beziehung erstellt.

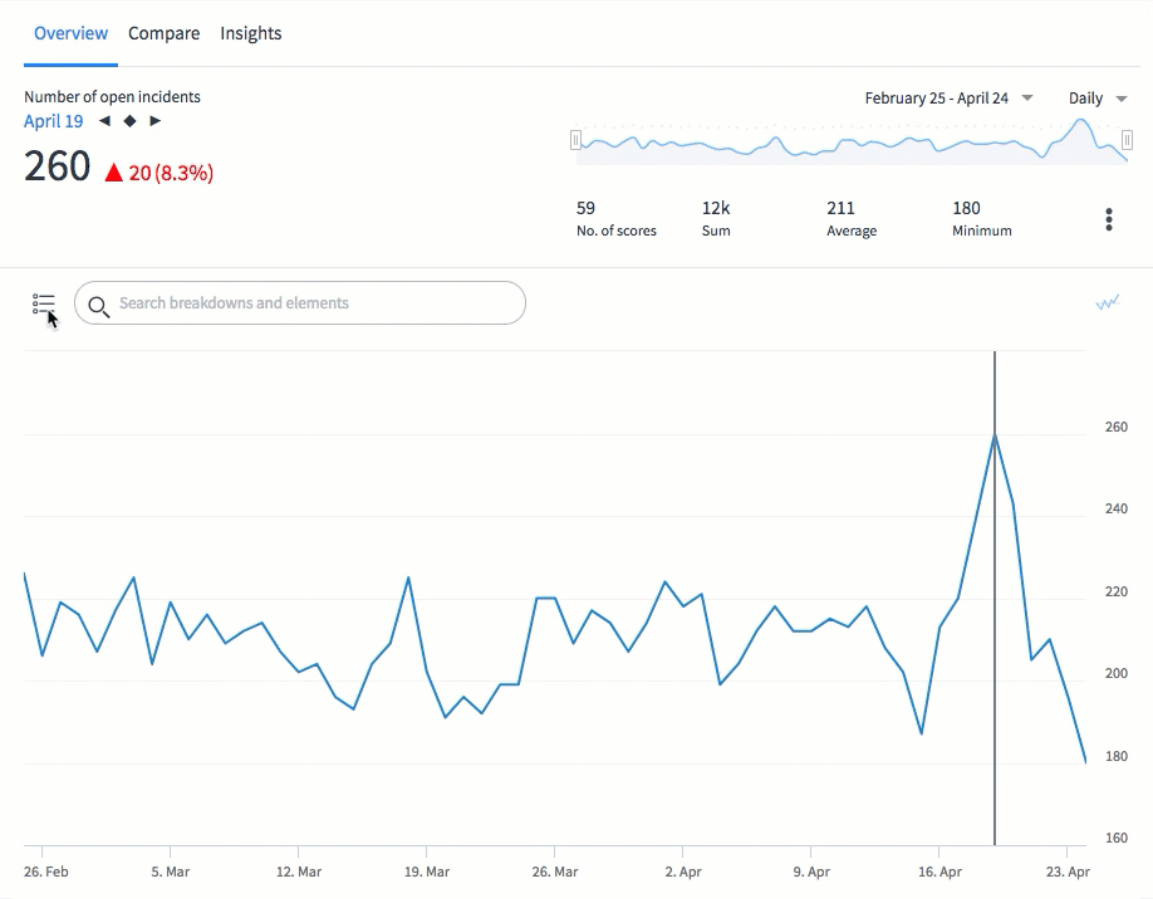
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie möchten schnell zwischen zwei logisch zusammenhängenden Aufgliederungen auf derselben Ebene navigieren. Das in diesem Thema verwendete Beispiel umfasst die Aufgliederungen „Zuweisungsgruppe“ und „Zugewiesen an“ für den Indikator „Anzahl

Automatische Übersetzung

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

der offenen Incidents“. In der folgenden Animation wechseln Sie zwischen der Anzahl der Incidents, die der Oracle-Support-Gruppe zugewiesen sind, und der Anzahl der Incidents, die Candace Bruckman zugewiesen sind. Bei beiden Aufgliederungen handelt es sich um die erste Ebene, d. h. Sie sehen die Gesamtzahl der Incidents, die Oracle Support zugewiesen wurden, und die Gesamtzahl, die Candace Bruckman zugewiesen wurde. Wenn Sie Candice als Aufgliederung der zweiten Ebene anstatt über eine Aufgliederungsbeziehung ausgewählt hätten, würden Sie nur die Oracle Support-Probleme sehen, an denen sie gearbeitet haben.



Hinweis:
Aufgliederungsbeziehungen sind Einweg-Beziehungen. Definieren Sie mehrere Aufgliederungsbeziehungen, um eine bidirektionale Beziehung zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **BreakdownsAufgliederungen** > **Aufgliederungsbeziehungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular wie folgt aus.

Formular für Aufgliederungsbeziehungen

Feld	Beschreibung	Beispiel
Aufgliederung	Wählen Sie die Aufgliederung aus, zu der diese Beziehung gehört. Von dieser Aufgliederung aus können Sie nur auf zugehörige Aufgliederungen zugreifen.	In unserem Beispiel möchten Sie, dass eine Auswahl von Gruppenmitgliedern angezeigt wird, wenn Sie eine Zuweisungsgruppe auswählen, die **Aufgliederung** lautet „Zuweisungsgruppe“.

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

Feld	Beschreibung	Beispiel
Zugehörige Aufgliederung	Wählen Sie die Aufgliederung, die Sie der ersten Aufgliederung zuordnen möchten.	In unserem Beispiel lautet die zugehörige Aufgliederung mit den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Zugewiesen an“.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle mit Feldern aus, die auf die Faktentabelle-Datensätze der Quellen beider Aufgliederungen verweisen. Wählen Sie für Viele-zu-viele-Beziehungen eine Viele-zu-Viele-Tabelle aus. Wählen Sie für Eine-zu-viele-Beziehungen eine Faktentabelle aus.	Die Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ verwendet Gruppendaten. Die Aufgliederung „Zugewiesen an“ verwendet Benutzerdaten. Zuweisungsgruppen können viele Mitglieder haben, und ein Benutzer kann Mitglied mehrerer Zuweisungsgruppen sein, also haben sie eine Viele-zu-viele-Beziehung. Daher wählen Sie die Gruppenmitglieder-Tabelle [sys_user_grmember] aus, die eine Viele-zu-viele-Tabelle ist, die Gruppen und Benutzer verbindet.
Aufgliederungsfeld	Wählen Sie das Feld aus der angegebenen Tabelle aus, welches das Aufgliederungselement angibt, von dem aus Sie navigieren können.	In unserem Beispiel wählen Sie das Feld **Gruppe** aus. Dieses Feld in der Gruppenmitglieder-Tabelle [sys_user_grmember] gibt das Element der Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ an.
Zugehöriges Aufgliederungsfeld	Wählen Sie das Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das die Aufgliederungselemente angibt, zu denen Sie navigieren können, wenn Sie diese Beziehung anzeigen.	In unserem Beispiel wählen Sie das Feld **Benutzer** aus. Dieses Feld in der Gruppenmitglieder-Tabelle [sys_user_grmember] gibt das Element der Aufgliederung „Zugewiesen an“ an.
Allgemeines Feld	Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Beziehung zwischen Aufgliederungen definieren.	
Bedingungen	Definieren Sie weitere Bedingungen, die ein Datensatz erfüllen muss, damit er als zugehörige Aufgliederung für diese Beziehung angezeigt wird.	In unserem Beispiel fügen Sie die Bedingung **[User.Active] [ist] [true]** hinzu, um unsere inaktiven Gruppenmitglieder zu filtern.

Ergebnisse

Nachdem Sie das Formular für die Aufgliederungsbeziehung gesendet haben, sind die Navigationsoptionen in der Analytics Hub für den entsprechenden Indikator verfügbar. Sie müssen zunächst keine Datenerfassungsaufgabe ausführen.

Nächste Maßnahme

Schauen Sie sich Beispiele für Aufgliederungsbeziehungen an, die standardmäßig in jeder Instanz geliefert werden. Das hier gezeigte Beispiel ist die Aufgliederungsbeziehung **Mitglieder**. Die Aufgliederungsbeziehung **Mitglied** ermöglicht die Navigation in umgekehrter Richtung, beginnend mit einem Element in „Zugewiesen an“ und navigiert zu einer Zuweisungsgruppe. Die Aufgliederungsbeziehung **Manager** ist ähnlich wie **Mitglieder**, da aber jede Zuweisungsgruppe nur einen Manager hat, wird eine Viele-zu-eine-Beziehung angezeigt. Sie verwendet daher eine Faktentabelle anstelle einer Viele-zu-viele-Tabelle.

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

Beziehungen zwischen Elementen einer Aufgliederung erstellen

Verwenden Sie eine Aufgliederungsbeziehung, um die Navigation in einer Analytics Hub zwischen einer Hierarchie von Elementen innerhalb derselben Aufgliederung einzurichten. Ein Feld in den Aufgliederungsdatensätzen muss die hierarchische Beziehung eines Datensatzes zu einem anderen identifizieren.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Anwendungsfälle für Aufgliederungsbeziehungen in der Aufgliederungselemente mit Aufgliederungsbeziehungen navigieren.

Erforderliche Rolle: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Hinweis:

Während ein Geschäftsanalyst, in der Regel mit der Rolle „pa_power_user“, wahrscheinlich genau weiß, welche Aufgliederungsbeziehungen erstellt werden müssen, erfordert deren Erstellung Kenntnisse und Zugriff auf Tabellen eines technischen Experten mit der Rolle „pa_data_collector“. Ein „pa_admin“ versteht wahrscheinlich beides. Erwägen Sie, dass entweder ein „pa_admin“ oder eine Zusammenarbeit zwischen einem „pa_power_user“ und einem „pa_data_collector“ die Beziehung erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

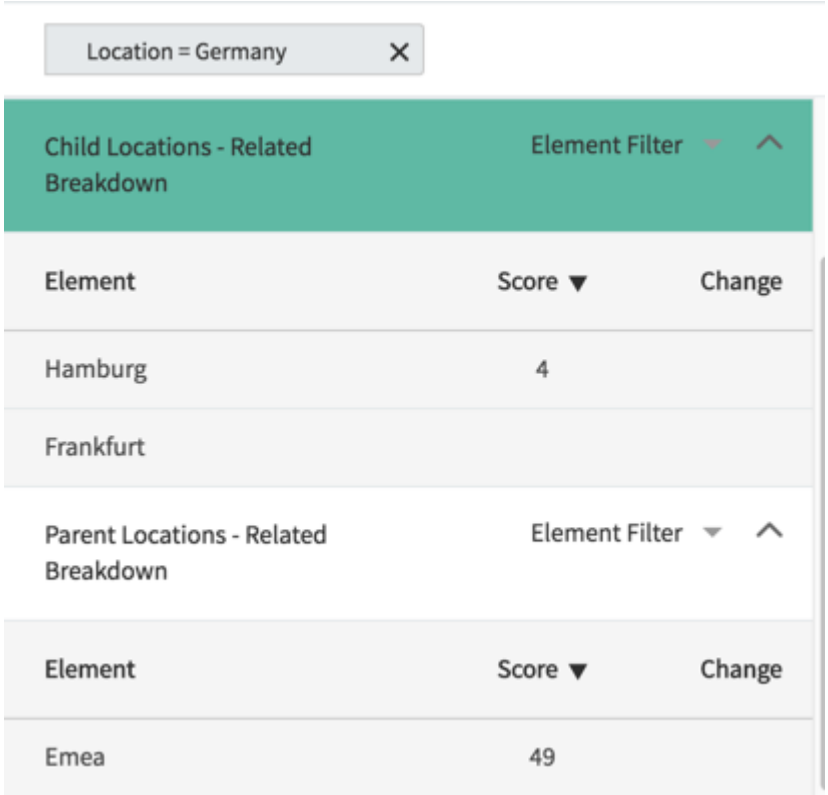
Sie können Aufgliederungsbeziehungen erstellen, um in den folgenden hierarchischen Beziehungen zwischen Elementen einer Aufgliederung zu navigieren:

- Nachfolgende Beziehungen, um von einem übergeordneten Element zu seinen nachfolgenden Elementen zu navigieren
- Nachfolgende Beziehungen, um von einem nachfolgenden Element zu seinen übergeordneten Elementen zu navigieren
- Geschwister- oder Peer-Beziehungen, um zwischen Elementen zu navigieren, die dasselbe übergeordnete Element verwenden

Bei einer Aufgliederung mit einer hierarchischen Beziehung zwischen Elementen identifiziert ein Feld im Elementdatensatz die Position des Elements in der Hierarchie. Normalerweise ist dieses Feld übergeordnet und gibt das übergeordnete Element an. Elemente, die übergeordnete Elemente eines Elements sind, können selbst ein übergeordnetes Element haben, und Sie können in dieser Mehrebenen-Hierarchie in der Analytics Hub navigieren.

Das in diesem Thema verwendete Beispiel ist die Aufgliederung „Standorte“ für den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“. Eine nachfolgende Beziehung und eine übergeordnete Beziehung sind erforderlich, um durch die verschiedenen Hierarchieebenen zu navigieren, z. B. von Region zu Land und Stadt und zurück.

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



Hinweis:
Aufgliederungsbeziehungen sind Einweg-Beziehungen. Definieren Sie mehrere Aufgliederungsbeziehungen, um eine bidirektionale Beziehung zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **BreakdownsAufgliederungen** > **Aufgliederungsbeziehungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in den Feldern **Aufgliederung** und **Zugehörige Aufgliederung** die Aufgliederung aus, zwischen deren Elemente Sie navigieren möchten.
   Diese Felder haben denselben Wert, wenn Sie eine Beziehung zwischen Elementen derselben Aufgliederung erstellen. Wählen Sie für unser Beispiel die Aufgliederung **Standort** in beiden Feldern.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** dieselbe Tabelle wie die Faktentabelle für die Aufgliederungsquelle aus.
   In unserem Beispiel wählen Sie **Standort [cmn_location]**.
4. Füllen Sie den Rest des Formulars aus, abhängig davon, ob Sie ein nachfolgendes Element, ein übergeordnetes Element oder eine Geschwister-Peer-Beziehung erstellen.

Formular für Aufgliederungsbeziehungen

Feld	Nachfolgende Beziehung	Übergeordnete Beziehung	Geschwister-Peer-Beziehung
Aufgliederungsfeld	Wählen Sie das Feld aus, das das übergeordnete Element identifiziert. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ **Übergeordnet** aus.	Wählen Sie das Feld „eindeutiger Identifier“ für Elemente dieser Aufgliederung. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ (wie für die meisten	Wählen Sie das Feld „eindeutiger Identifier“ für Elemente dieser Aufgliederung. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ (wie für die meisten

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

Feld	Nachfolgende Beziehung	Übergeordnete Beziehung	Geschwister-Peer-Beziehung
		Aufgliederungen) **Sys ID**.	Aufgliederungen) **Sys ID**.
Zugehöriges Aufgliederungsfeld	Wählen Sie das Feld „eindeutiger Identifier“ für Elemente dieser Aufgliederung. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ (wie für die meisten Aufgliederungen) **Sys ID**.	Wählen Sie das Feld aus, das das übergeordnete Element identifiziert. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ **Übergeordnet** aus.	Wählen Sie das Feld „eindeutiger Identifier“ für Elemente dieser Aufgliederung. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ (wie für die meisten Aufgliederungen) **Sys ID**.
Allgemeines Feld	Leer lassen.	Leer lassen.	Wählen Sie das Feld aus, das das übergeordnete Element identifiziert. Wählen Sie für die Aufgliederung „Standort“ **Übergeordnet** aus.

5. Definieren Sie unter **Bedingungen** weitere Bedingungen, die ein Datensatz erfüllen muss, damit er als zugehörige Aufgliederung für diese Beziehung angezeigt wird.

Ergebnisse
Nachdem Sie das Formular für die Aufgliederungsbeziehung gesendet haben, sind die Navigationsoptionen in der Analytics Hub für den entsprechenden Indikator verfügbar. Sie müssen zunächst keine Datenerfassungsaufgabe ausführen.

Nächste Maßnahme
Schauen Sie sich Beispiele für Aufgliederungsbeziehungen an, die standardmäßig in jeder Instanz geliefert werden. Für die Aufgliederung „Standort“ sind die Aufgliederungsbeziehungen **Untergeordnete Orte** und **Übergeordnete Orte** enthalten. Die Aufgliederungsbeziehung **Gleichgeordnete Gruppen** ist ein Beispiel für eine Geschwister- oder Peer-Beziehung.

Steuert die Fähigkeit zum Anzeigen von Aufgliederungselementen

Um einzuschränken, welche Aufgliederungselemente eine Teilmenge von Benutzern für Indikatoren anzeigen kann, implementieren Sie die Elementsicherheit. Die Elementsicherheit gilt für Widgets, Arbeitsbereiche und Analytics Hub .

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt keine Sichtbarkeitsoptionen für Aufgliederungen. Stattdessen wird der Zugriff auf Aufgliederungen durch ACLs in den Aufgliederungsquellen geregelt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufgliederungsquellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Aufgliederungsquelle für die Aufgliederung, auf die Sie zugreifen möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **Sicherheitstyp** eine der folgenden Optionen aus.
4. Definieren Sie einen Elementsicherheitslisten-Datensatz und eine der folgenden Optionen:
   - Wählen Sie die Elemente für die Liste aus.
   - Legen Sie Bedingungen fest, um zu definieren, welche Elemente sich in der Liste befinden.
5. Geben Sie die Rollen an, für die die Elementsicherheitsliste gilt.

Elementsicherheitsliste erstellen

Eine Elementsicherheitsliste verhindert den unbefugten Zugriff auf Aufgliederungselemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufgliederungsquellen**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz der Aufgliederungsquelle.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Elementsicherheitsliste** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Name	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Elementsicherheitsliste
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung dessen, was die Elementsicherheitsliste tut und welchen Zweck sie erfüllt.
Aktiv	Checkbox, um die Elementsicherheitsliste zu aktivieren (ausgewählt) oder zu deaktivieren (nicht ausgewählt).
Alle Rollen	Wählen Sie diese Option, um anzugeben, dass die Liste für alle Rollen gilt. Deaktivieren Sie die Checkbox, und klicken Sie auf das Schlosssymbol, um die Rollen anzugeben, die zu dieser Elementsicherheitsliste gehören. Sie können die Suchschaltfläche verwenden, um nach bestimmten Rollen zu suchen.
Sicherheitstyp	[Schreibgeschützt] Der Sicherheitstyp wurde für die zugehörige Aufgliederungsquelle ausgewählt.
Dimension	[Schreibgeschützt] Die Dimension wurde für die zugehörige Aufgliederungsquelle ausgewählt.
Faktentabelle	[Schreibgeschützt] Die Faktentabelle wurde für die zugehörige Aufgliederungsquelle ausgewählt.
Elemente auswählen	Wählen Sie diese Option aus, um explizit die Elemente anzugeben, für die diese Sicherheitsliste gilt. Wenn diese Option deaktiviert ist, verwenden Sie **Bedingungen**, um festzulegen, welche Elemente enthalten sein sollen.

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

Name	Beschreibung
Alle Elemente	Wählen Sie diese Option aus, damit die Sicherheitsliste alle Elemente enthält. Deaktivieren Sie sie, um einzelne Elemente in dieser Sicherheitsliste anzugeben. Standard: aktiviert
Leere Option anzeigen	Wählen Sie diese Option, damit ein Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard Punktzahlen ohne Aufgliederungselemente sehen kann. Deaktivieren Sie sie, damit ein Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard nur Punktzahlen für die Aufgliederungselemente sehen kann, die für seine Rolle sichtbar sind. Diese Einstellung betrifft nur Widgets, die Elementen des Aufgliederungs-Dashboards folgen. Benutzer mit der Administratorrolle können ungefilterte Punktzahlen in Aufgliederungs-Dashboards immer sehen.
Bedingungen	Die Bedingungen, anhand denen bestimmt wird, für welche Aufgliederungselemente die Sicherheitsliste gilt. Beispiel: **[User.Manager][ist (dynamisch)][Ich]**. Bedingungen werden zusätzlich zu den Bedingungen der Aufgliederungsquelle angewendet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Elemente auswählen** nicht ausgewählt ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Rollenbeschränkungen mit Deny-Listen

Wenn die Sperrlistensicherheit für eine Aufgliederungsquelle angegeben ist und sich eine der Rollen eines Benutzers in einer Elementsicherheitsliste für diese Aufgliederungsquelle befindet, kann dieser Benutzer die Elemente, für die diese Sicherheitsliste gilt, nicht sehen.

Sichtbarkeit des Aufgliederungselements nach Benutzerrolle mit Sperrlistensicherheit

Benutzerrolle in Elementsicherheitsliste?	Sichtbarkeit von Elementen
Keine der Rollen des Benutzers befindet sich in einer Elementsicherheitsliste.	Alle Elemente, für die die Sicherheitsliste gilt, sind sichtbar.
Alle Rollen des Benutzers befinden sich in einer Elementsicherheitsliste.	Keines der Elemente, für die die Sicherheitsliste gilt, ist sichtbar.
Benutzer hat die Administratorrolle.	Alle Elemente sind sichtbar.

Rollenbeschränkungen mit Allow-Listen

Wenn die Allow-Listensicherheit für eine Aufgliederungsquelle angegeben ist und sich eine der Rollen eines Benutzers in einer Elementsicherheitsliste für diese Aufgliederungsquelle befindet, kann dieser Benutzer die Elemente anzeigen, für die diese Sicherheitsliste gilt.

Sichtbarkeit des Aufgliederungselements nach Benutzerrolle mit Allow-Listensicherheit

Benutzerrolle in Elementsicherheitsliste?	Sichtbarkeit von Elementen
Keine der Rollen des Benutzers befindet sich in einer Sicherheitsliste.	Keines der Elemente, für die die Sicherheitsliste gilt, ist sichtbar.
Alle Rollen des Benutzers befinden sich in einer Sicherheitsliste.	Alle Elemente, für die die Sicherheitsliste gilt, sind sichtbar.
Benutzer hat die Administratorrolle.	Alle Elemente sind sichtbar.

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

Aufgliederungen in Dashboards verwenden

Sie können einem Dashboard Aufgliederungsquellen hinzufügen. Dashboard-Benutzer können dann eine Aufgliederungsquelle und mindestens ein Aufgliederungselement auswählen, um Punktzahlen in den Visualisierungen im Dashboard zu filtern.

Die ausgewählten Elemente filtern diese Performance Analytics-Widgets im Dashboard, die diesen Bedingungen folgen:

- Ein Indikator im Widget verwendet eine Aufgliederung, die auf der ausgewählten Aufgliederungsquelle basiert. Bei Formelindikatoren müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel eine Aufgliederung basierend auf dieser Quelle verwenden.
- Das Widget folgt Elementen in Aufgliederungs-Dashboards.

Die ausgewählten Elemente filtern Berichte im Dashboard unter den folgenden Bedingungen:

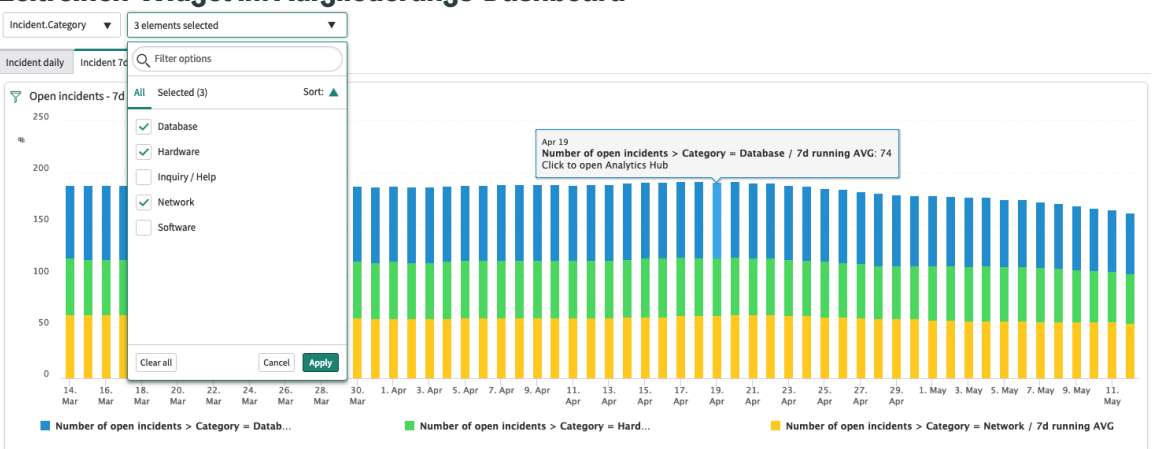
- Sie haben das Dashboard so konfiguriert, dass die Aufgliederungsquelle als interaktiver Filter verwendet wird.
- Der Bericht folgt interaktiven Filtern im Dashboard.

Wenn der Dashboard-Benutzer mehrere Elemente auswählt, können Widgets Punktzahlen für diese Elemente separat anzeigen oder je nach Widget-Typ und Konfiguration eine einzelne Zusammenfassung anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung für ein Widget anzeigen, kann dieses Widget nicht mehrere Elemente anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungsbeziehungen in Dashboards anzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Aufgliederungs-Widget mit den Punktzahlen, die für jedes ausgewählte Element der Aufgliederung „Kategorie“ separat angegeben werden. Der Dashboard-Benutzer hat drei Elemente der Aufgliederungsquelle „Incident.Category“ ausgewählt. Benutzer mit Zugriff auf den Analytics Hub können auf eine Punktzahl klicken, um den Bewertungstrend in Analytics Hub anzuzeigen.

Zeitreihen-Widget im Aufgliederungs-Dashboard



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn Sie ein Aufgliederungs-Dashboard mit einer angewendeten Aufgliederung, aber ohne Elemente anzeigen, zeigen die Widgets die Punktzahlen des Basisindikators an. Die Aufgliederung filtert die Punktzahlen nicht. Diese Punktzahlen sind normalerweise höher als die Punktzahlen, wenn Sie eine Aufgliederung und alle Elemente auswählen. Häufig sind aufgrund der Elementsicherheit oder eines Elementfilters nicht alle Elemente verfügbar. Normalerweise können Sie die nicht zugewiesene Punktzahl nicht auswählen, die zu den Indikatorpunktzahlen beiträgt.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Widgets

Performance Analytics – Aufgliederungen

Aufgliederungsquelle definieren

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator

Aufgliederungen als interaktiven Filter verwenden

Aufgliederungsquellen zu Dashboards hinzufügen

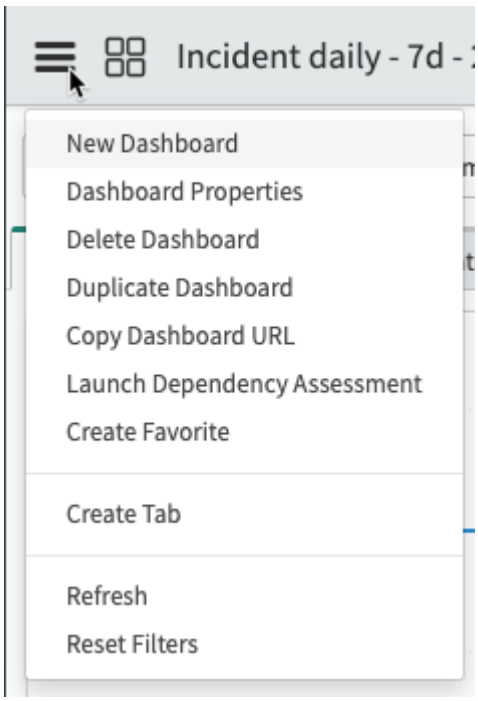
Um Benutzern das Filtern von Visualisierungen in einem Dashboard nach Aufgliederungselementen zu ermöglichen, müssen Sie dem Dashboard Aufgliederungsquellen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

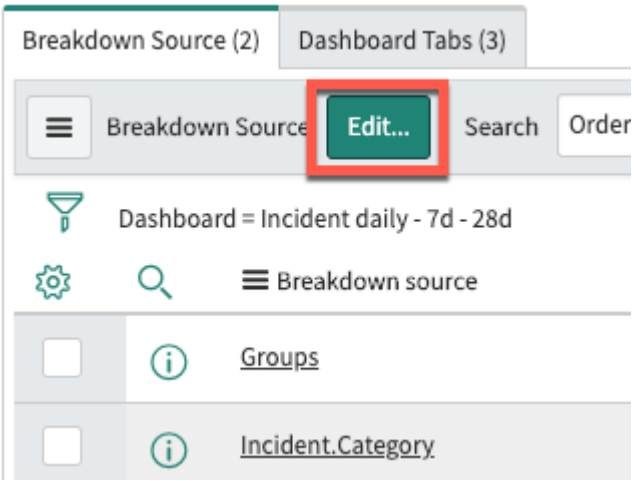
1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Öffnen Sie das relevante Dashboard.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **Dashboard-Eigenschaften** aus.



Der Dashboard-Datensatz wird geöffnet.

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

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Aufgliederungsquelle“ auf **Bearbeiten**.



Ein Dialogfeld wird geöffnet, in dem Sie Aufgliederungsquellen in die und aus der Liste verschieben können.

5. Verschieben Sie die Aufgliederungsquellen, die Sie auf die Liste Aufgliederungsquelle anwenden möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Aufgliederungsquellen sind im Dashboard verfügbar. Benutzer können das Dashboard anhand der ausgewählten Elemente gruppieren.

Nächste Maßnahme

- Sie können die Einträge in der zugehörigen Liste „Aufgliederungsquelle“ konfigurieren, sodass Berichte im Dashboard die Aufgliederungsquellen als interaktive Filter verwenden können. Sie erstellen zuerst interaktive Filter, die auf denselben Tabellen basieren wie die Aufgliederungsquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen als interaktiven Filter verwenden.

- Konfigurieren Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, damit Benutzer sie filtern können, indem sie Aufgliederungselemente im Dashboard auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren

Konfigurieren Sie jedes Widget, das in einem Aufgliederungs-Dashboard angezeigt wird. Die Konfiguration bestimmt, ob und wie das Widget den im Dashboard ausgewählten Elementen folgt. Für einige Widgets und Indikatoren können Sie auswählen, ob mehrere Elementwerte separat oder als Zusammenfassung angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Bei dieser Aufgabe wird davon ausgegangen, dass Sie sich zu Beginn in einem geöffneten Aufgliederungs-Dashboard befinden.

Erforderliche Rolle: pa_power_user, admin

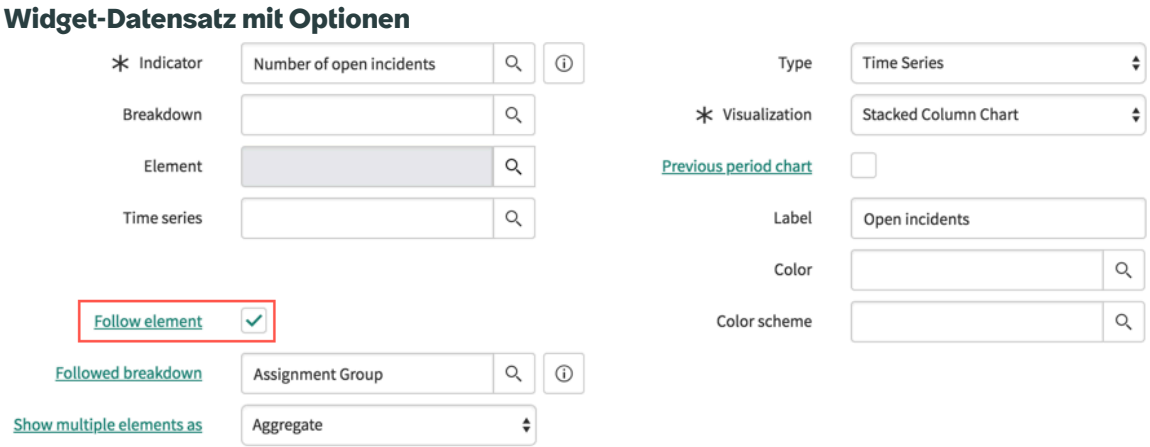
Prozedur

1. Klicken Sie im Aufgliederungs-Dashboard auf das Pluszeichen ( ), um das Dashboard in den Bearbeitungsmodus zu versetzen.
2. Zeigen Sie auf das Widget, und klicken Sie dann auf das Stiftsymbol ( ).
   Der Widget-Datensatz wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie **Element verfolgen** im Widget-Datensatz aus.



Wenn Sie nicht **Element verfolgen** für ein Widget ausgewählt haben, verfolgt dieses Widget keine im Dashboard ausgewählten Aufgliederungselemente. Die Optionen **Gefolgte Aufgliederung** und **Mehrere Elemente anzeigen als** sind nicht sichtbar.

Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die ausgewählte Aufgliederungsquelle im Dashboard unterstützen. Andernfalls werden im Widget keine Punktzahlen angezeigt. In diesem Fall wird eine Nachricht angezeigt, die Sie über die Situation informiert.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

4. Wenn mehr als eine Aufgliederung eine der Aufgliederungsquellen im Dashboard verwendet, geben Sie in **Folge Aufgliederung** an, welche Aufgliederung für das Widget gilt.

Example
Zum Beispiel verwenden die Aufgliederungen „Geöffnet von“, „Angefordert von“, „Angefordert für“ und „Zugewiesen an“ die Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Wenn Sie einem Dashboard Users.Active hinzufügen, wählen Sie in **Folge Aufgliederung** für jedes der Widgets in diesem Dashboard die relevante Aufgliederung aus. Diese Option wirkt sich nicht auf andere Aufgliederungsquellen aus, die Sie dem Dashboard hinzugefügt haben.

5. **Wählen Sie im Feld Mehrere Elemente anzeigen als** aus, wie Punktzahlen angezeigt werden sollen, wenn ein Dashboard-Viewer mehrere Aufgliederungselemente auswählt.
Wählen Sie aus zwei Möglichkeiten:

   - **Aggregat**, das eine einzelne, zusammengefasste Punktzahl aller ausgewählten Elemente anzeigt.
   - **Getrennt**, wodurch jedes ausgewählte Element separat angezeigt wird.

Nicht alle Widget- und Indikatortypen unterstützen beide Ansichten. Einige Typen unterstützen überhaupt nicht die Auswahl mehrerer Elemente. Wenn es nicht möglich ist, mehrere Elemente für eine Widget/Indikator-Kombination auszuwählen, wird im Feld **Nicht verfügbar**angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

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

Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen

Wenn Sie mehrere Elemente in einem Dashboard auswählen, können Widgets, die diesen Elementen folgen, ihre Werte entweder separat oder als Zusammenfassung anzeigen.

Verwenden Sie in einem Widget-Formular das Feld **Mehrere Elemente anzeigen als**, um festzulegen, ob mehrere Elemente separat oder als Zusammenfassung angezeigt werden sollen. Widgets mit dem Ansichtstyp **Getrennt** zeigen für jedes ausgewählte Aufgliederungselement einen anderen Wert an. Widgets mit dem Ansichtstyp **Zusammenfassung** zeigen einen einzelnen Wert an, der den zusammengefassten Wert aller ausgewählten Aufgliederungselemente darstellt.

Der Widget-Typ bestimmt logisch, ob eine zusammengefasste Ansicht, eine separate Ansicht oder beides verfügbar ist. Außerdem unterstützen Formelindikatoren die zusammengefasste Ansicht nur, wenn die zusammengefasste Ansicht explizit für den Indikatordatensatz aktiviert ist. Zum Beispiel kann ein Punktzahl-Widget nur eine zusammengefasste Ansicht anzeigen. Ohne aktivierte zusammengefasste Ansichten kann ein Punktzahl-Widget für einen Formelindikator nicht nach mehreren Elementen gefiltert werden. In diesem Fall wird im Feld Mehrere **Elemente anzeigen alsNicht verfügbar** angezeigt und ausgegraut. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Indikatoren, die eine Zusammenfassung mehrerer Elemente unterstützen.

Widget-Unterstützung für zusammengefasste und separate Ansichten

- Zeitreihen-Widgets unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten.
- Listen-Widgets unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten.
- Punktzahl-Widgets unterstützen nur die Zusammenfassungsansicht.
- Aufgliederungs-Widgets unterstützen nur die Zusammenfassungsansicht.

Hinweis:
Sie können nicht mehrere Elemente in Pivot-, Workbench- oder Textvisualisierungen auswählen.

Indikatoren, die eine Zusammenfassung mehrerer Elemente unterstützen

Die folgenden Indikatoren unterstützen die zusammengefasste Ansicht:

- Automatisierte Indikatoren, die Daten als Anzahl-, Summen-, Mindest- oder Höchstwert zusammenfassen

  Hinweis:
  Das Wort „Aggregat“ wird hier für zwei verschiedene Dinge verwendet: die zusammengefasste Ansicht mehrerer Indikatorpunktzahlen und die Datenaggregation, die für einen Indikator festgelegt wird.

- Manuelle Indikatoren
- Externe Indikatoren, die in ihrer SQL-Anweisung nicht `SQL AVG()` oder `SQL COUNT(DISTINCT...)` verwenden
- Formelindikatoren, für deren Indikatordatensätze Zusammenfassungselementansichten aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie im Eintrag im Feld **Zusammenfassung mehrerer Punktzahlen für Aufgliederungselemente zulassen** auf der Registerkarte Sonstige in Formelindikatoren erstellen.

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

Wichtig:

- Indikatoren, die Daten als Durchschnittswert oder als Count Distinct zusammenfassen, unterstützen keine zusammengefassten Ansichten.
- Der Wert **Mehrere Elemente anzeigen als** gilt sowohl für das Haupt-Widget als auch für alle Indikator-Widgets. Wenn **Zusammenfassung** ausgewählt ist, aber eines der Indikator-Widgets die Ansicht **Zusammenfassung** nicht unterstützt, folgt dieser Indikator den Elementen im Aufgliederungs-Dashboard nicht. Der Indikator folgt stattdessen allen Aufgliederungen der ersten Ebene und den Elementen, die in der Widget-Konfiguration festgelegt sind. Die anderen Indikatoren folgen den Elementen im Aufgliederungs-Dashboard und zeigen eine Zusammenfassung ihrer Werte an.

Ergebnisse beim Anzeigen der Zusammenfassungsansicht

Die zusammengefasste Ansicht mehrerer Elemente zeigt je nach Datenaggregat des Indikators ein anderes Ergebnis:

Automatisierte Zusammenfassung von Indikatordaten	Externer Indikator – SQL-Anweisung	In einem Widget, das eine zusammengefasste Ansicht mehrerer Elemente zeigt
ANZAHL	SQL-ANZAHL ()	Eine Summe der Punktzahlen der ausgewählten Elemente
SUMME	SQL-SUMME()	Eine Summe der Punktzahlen der ausgewählten Elemente, die selbst Summen sind
MAX	SQL-Max()	Das Element, das über alle Zeitpunkte den höchsten Wert aufgewiesen hat
MIN	SQL-MIN()	Das Element, das über alle Zeitpunkte den niedrigsten Wert aufgewiesen hat

Wenn die Zusammenfassungsansicht ausgewählt ist, sind nicht alle Funktionen in allen Widgets verfügbar, oder wenn der Benutzer vom Widget zu Analytics Hubnavigiert:

- Ziele, Schwellenwerte und Kommentare sind nicht verfügbar, wenn Sie aus einem Widget mit mehreren Aufgliederungselementen, die in einer Zusammenfassungsansicht ausgewählt wurden, zumAnalytics Hub navigieren. Die Aufgliederungsauswahl und die Suchfunktionalität sind ebenfalls nicht verfügbar.
- Ziele und Schwellenwerte sind in Zeitreihen-Widgets nicht verfügbar.
- Ziele und Punktdiagramme sind in Listen-Widgets nicht verfügbar.

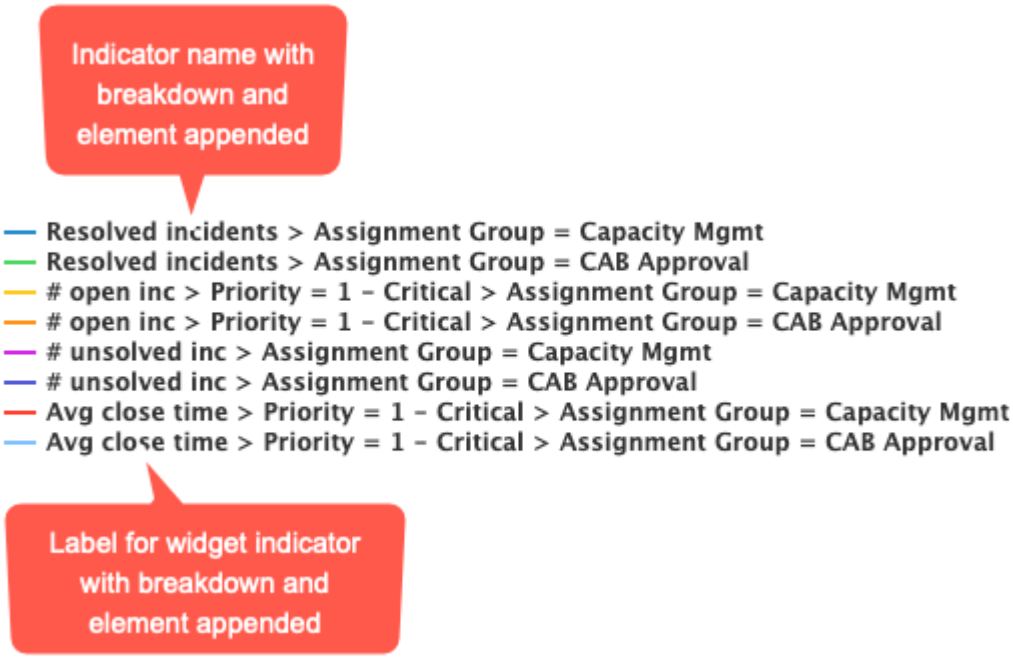
Widget-Indikatoren und Aufgliederungs-Dashboards

Wenn ein Benutzer Aufgliederungselemente in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt, werden die Aufgliederungs- und Elementnamen an die Widget-Indikatornamen angehängt. An Widget-Indikatorbezeichnungen werden auch die Aufgliederungs- und Elementnamen angehängt. Die Aufgliederungs- und Elementnamen werden unter folgenden Umständen nicht an die Namen und Bezeichnungen der Widget-Indikatoren angehängt:

- Das Widget zeigt eine zusammengefasste Ansicht mehrerer Elemente an, die vom Widget-Indikator nicht unterstützt wird.
- Das Widget folgt keinen Elementen.
- Die Widget-Indikatoren unterstützen die ausgewählten Aufgliederungselemente nicht.

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

Namen und Bezeichnungen für Widget-Indikatoren mit mehreren ausgewählten Elementen – separate Ansicht



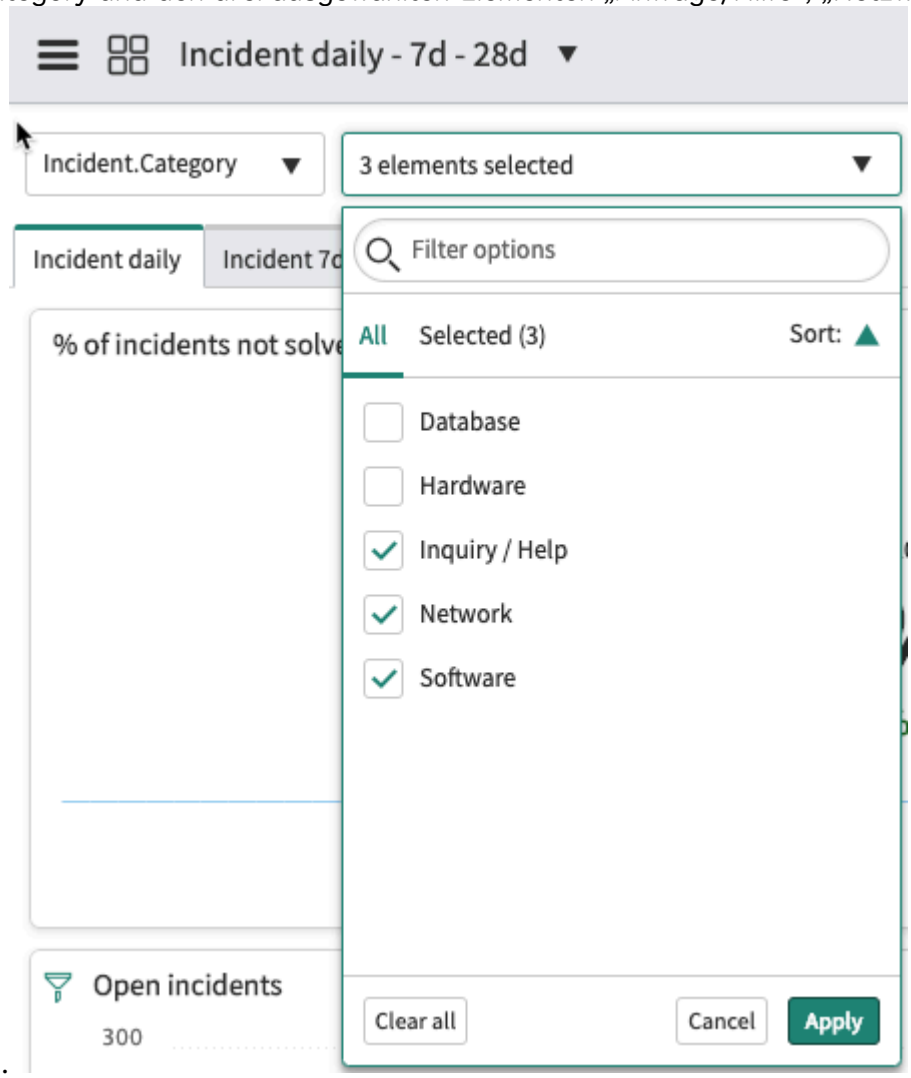
Namen und Bezeichnungen für Widget-Indikatoren mit mehreren ausgewählten Elementen – Zusammenfassungsansicht



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

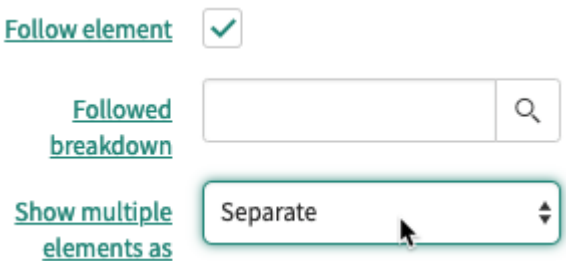
Example: Offene Incidents mit zusammengefassten und getrennten Werten für mehrere Elemente

Betrachten Sie ein Aufgliederungs-Dashboard mit der Aufgliederungsquelle Incident.Category und den drei ausgewählten Elementen „Anfrage/Hilfe“, „Netzwerk“ und



„Software“.

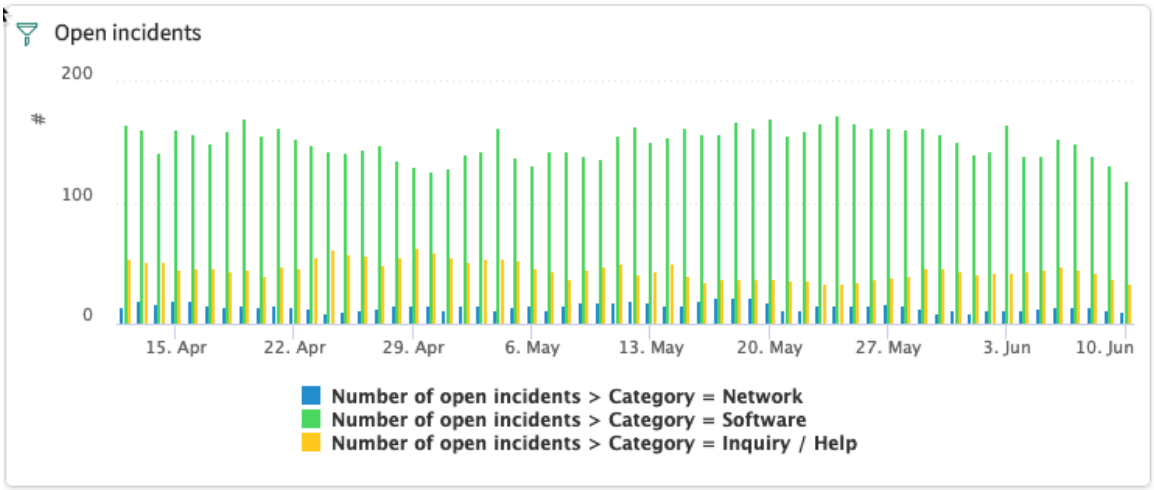
Das Dashboard enthält ein Zeitreihen-Widget namens „Offene Incidents“. Dieses Widget zeigt den Indikator „Anzahl offener Incidents“ mit der Zusammenfassung „Anzahl“. Das Widget folgt den Elementen, die im Dashboard ausgewählt sind. Daher kann das Widget mehrere im Dashboard ausgewählte Elemente entweder separat oder als zusammengefassten Wert anzeigen. Das Feld **Mehrere Elemente anzeigen als** ist auf



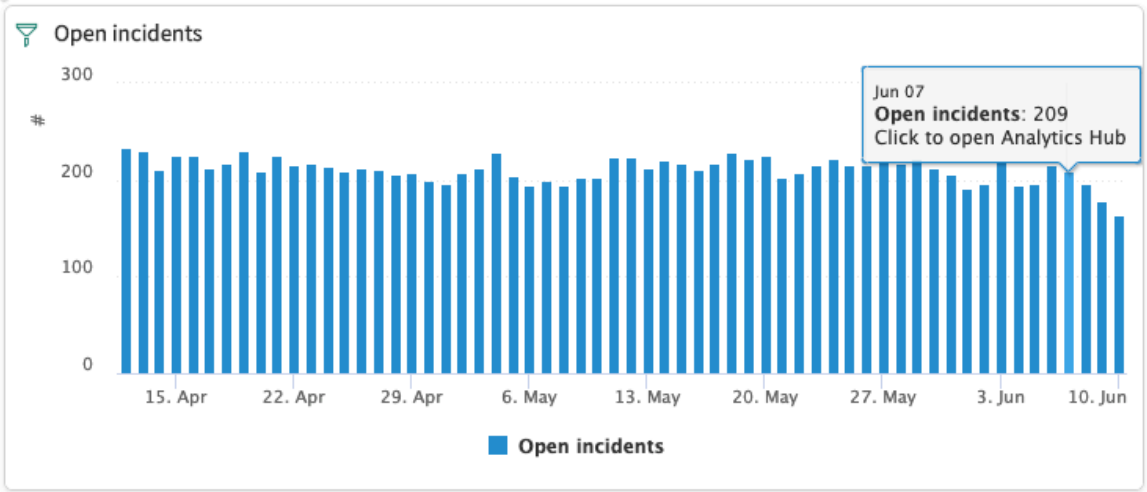
Getrennt festgelegt.

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

Im Dashboard wird für jedes der drei ausgewählten Elemente für jeden Tag eine separate Spalte angezeigt.



Wenn das Feld **Mehrere Elemente anzeigen als** auf **Zusammenfassung** festgelegt ist, wird für die drei ausgewählten Elemente eine einzelne zusammengefasste Punktzahl angezeigt.



Gleiche Aufgliederung in Widget und Dashboard

Wenn ein Widget die gleiche Aufgliederung wie das Dashboard verwendet, gilt die Dashboard-Aufgliederung nicht.

Wenn Sie ein Widget entwerfen, können Sie bis zu zwei Aufgliederungsebenen angeben, die auf dieses Widget angewendet werden sollen. Dann können Sie dieses Widget einem Dashboard hinzufügen, einschließlich eines Aufgliederungs-Dashboards. Wenn eine der Aufgliederungen für das Dashboard mit einer der Aufgliederungen des Widgets übereinstimmt, wirkt sich diese Aufgliederung des Dashboards nicht auf das Widget aus. Das Verhalten für diese Aufgliederung ist das gleiche, das bei Deaktivierung von **Element verfolgen** für dieses Widget gelten würde.

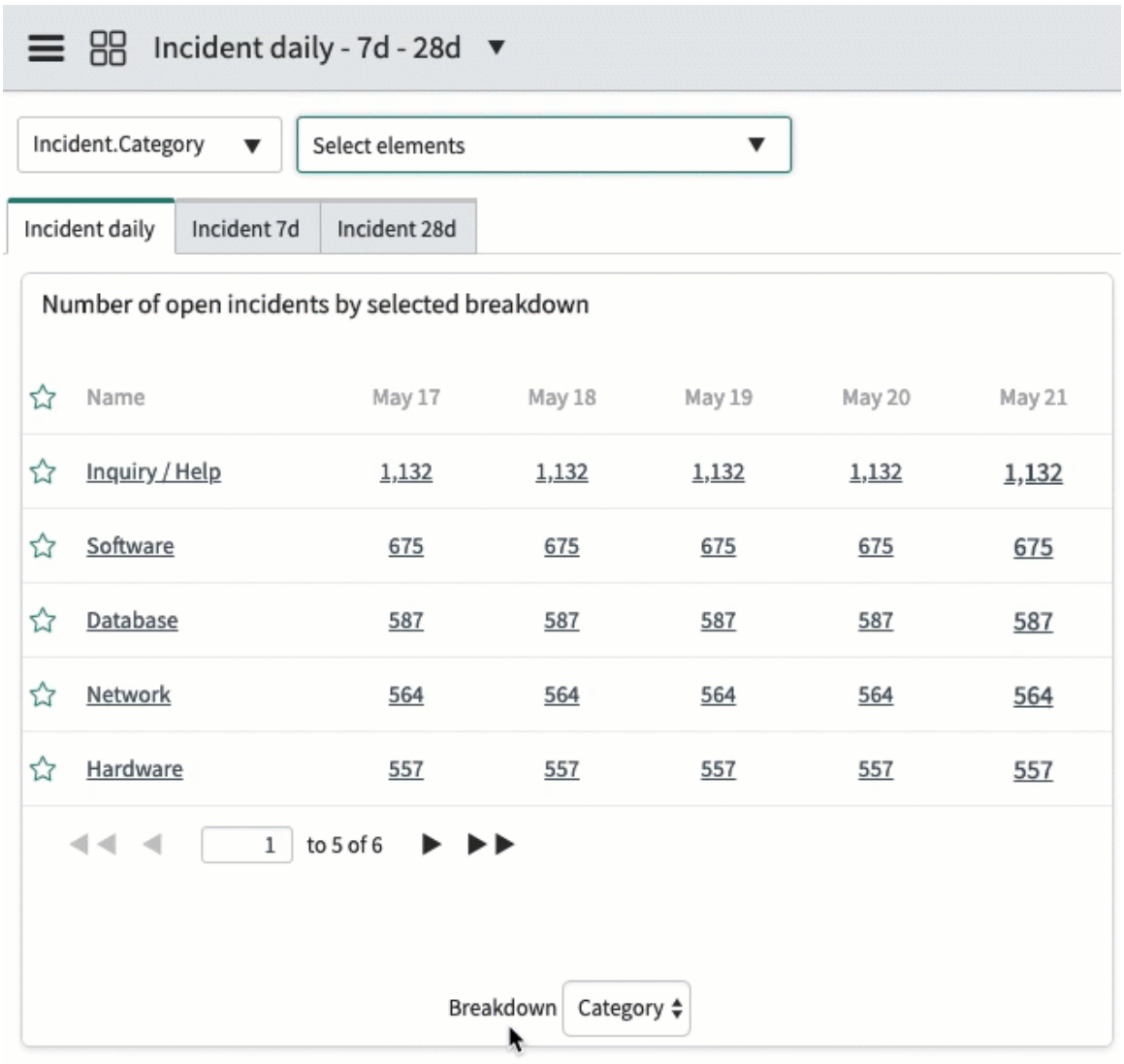
Wenn Sie einem Dashboard ein Widget vom Typ „Aufgliederung“ mit interaktiver Aufgliederungsauswahl hinzufügen, gilt diese Einschränkung nicht in vollem Umfang. Wenn der Benutzer die gleiche Aufgliederung für das Widget und das Dashboard auswählt, wird die Dashboard-Aufgliederung ignoriert. Wenn der Benutzer jedoch eine andere Kombination aus Widget- und Dashboard-Aufgliederungen auswählt, gelten beide Aufgliederungen.

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

Example: Aufgliederungs-Widget in einem Aufgliederungs-Dashboard

In der folgenden Animation gibt es ein Aufgliederungs-Widget in einem Aufgliederungs-Dashboard. In der Konfiguration des Widgets ist die Option **Element verfolgen** ausgewählt. Sowohl das Dashboard als auch das Widget nutzen Elemente der Aufgliederung „Kategorie“. Wenn Sie Elemente im Dashboard auswählen, hat dies keine Auswirkungen auf das Widget. Wählen Sie dann die Aufgliederung „Dringlichkeit“ für das Widget aus. Die Auswahl von Elementen im Dashboard wirkt sich nun auf das Widget aus. Wenn Sie nicht die Aufgliederung im Widget, sondern die Aufgliederungsquelle im Dashboard geändert hätten, hätte die Auswahl von Elementen im Dashboard auch das Widget beeinflusst.

Widget mit interaktiver Aufgliederungsauswahl in einem Aufgliederungs-Dashboard



Automatische Übersetzung

Aufgliederungsbeziehungen in Dashboards anzeigen

Ein Aufgliederungs-Widget kann Aufgliederungselemente der ersten Ebene anzeigen, die mit dem für das Dashboard ausgewählten Element in Beziehung stehen. Das Widget muss sich in einem Aufgliederungs-Dashboard befinden, und dieses Dashboard muss die Aufgliederungsquellen der zugehörigen Aufgliederungen enthalten.

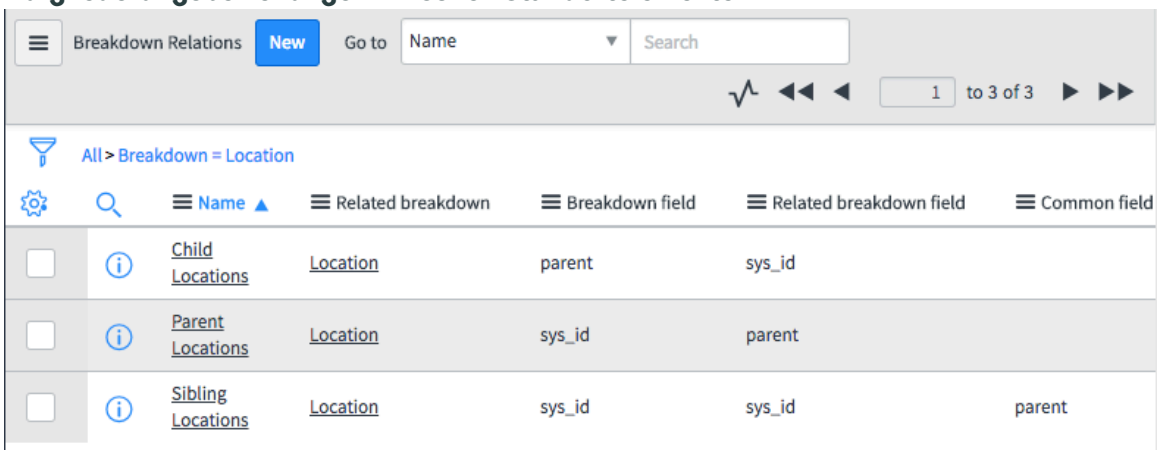
Hinweis:
Sie können nicht mehr als ein Element im Dashboard für ein Widget auswählen, das Aufgliederungsbeziehungen anzeigt.

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

Betrachten Sie einen Indikator wie „Anzahl offener Incidents“. Dieser Indikator verwendet die Standortaufgliederung. Die Standortaufgliederung weist drei Aufgliederungsbeziehungen zwischen ihren eigenen Elementen auf. Für ein Standortelement sind das die folgenden Beziehungen:

- Übergeordnete Orte, deren Sys-ID-Wert im Feld „Übergeordnet“ anderer Standortelemente enthalten ist.
- Nachfolgende Orte, die den Sys-ID-Wert eines anderen Standortelements in ihren übergeordneten Feldern haben.
- Gleichgeordnete Orte, bestehend aus Standortelementen, die den gleichen Wert im Feld „Übergeordnet“ haben.

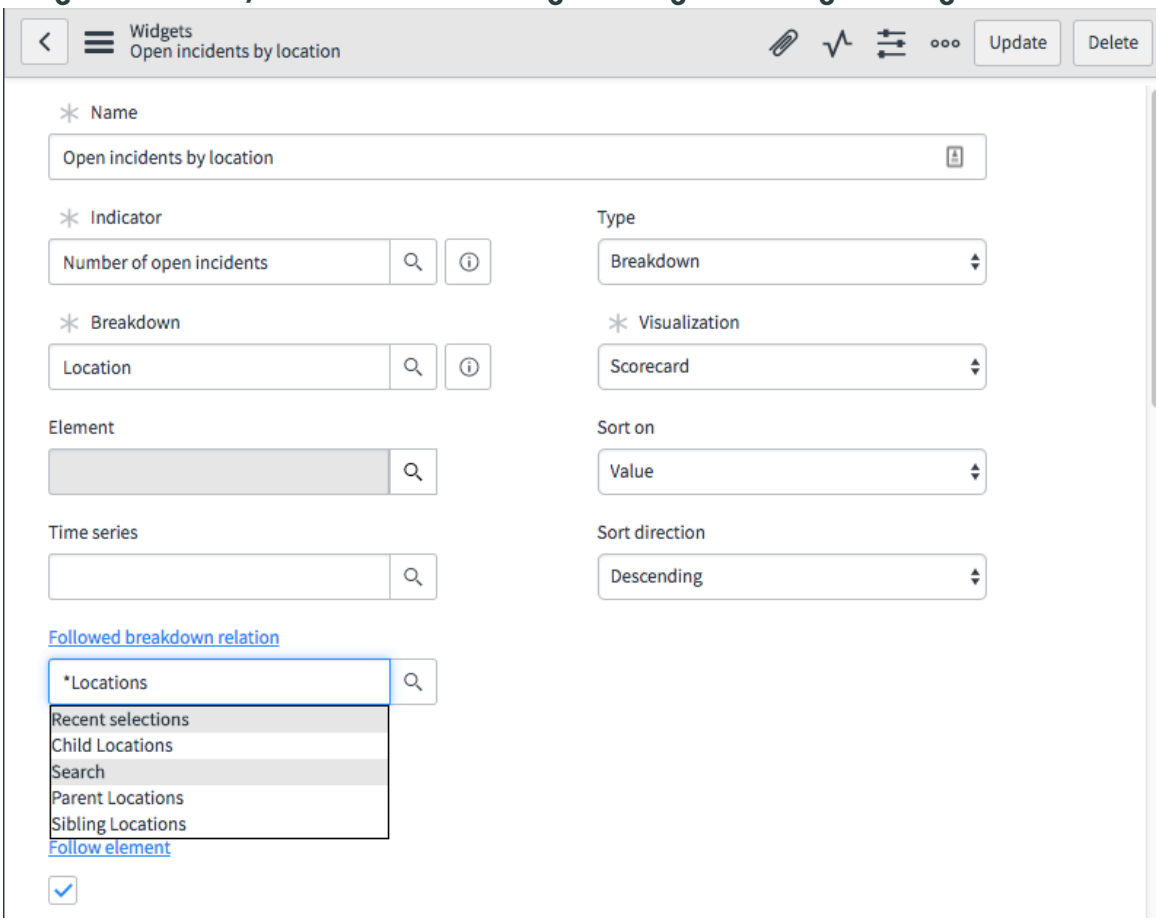
Aufgliederungsbeziehungen zwischen Standortelementen



Betrachten Sie nun ein Widget, in dem die Indikatorpunktzahl für die Anzahl offener Incidents nach Standort gruppiert angezeigt wird. Sie legen das Widget so fest, dass es ein in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewähltes Element verfolgt. Jetzt müssen Sie auswählen, welche der folgenden Aufgliederungsbeziehungen verfolgt werden sollen.

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

Widgets einrichten, um Elemente nach Aufgliederungsbeziehung anzuzeigen

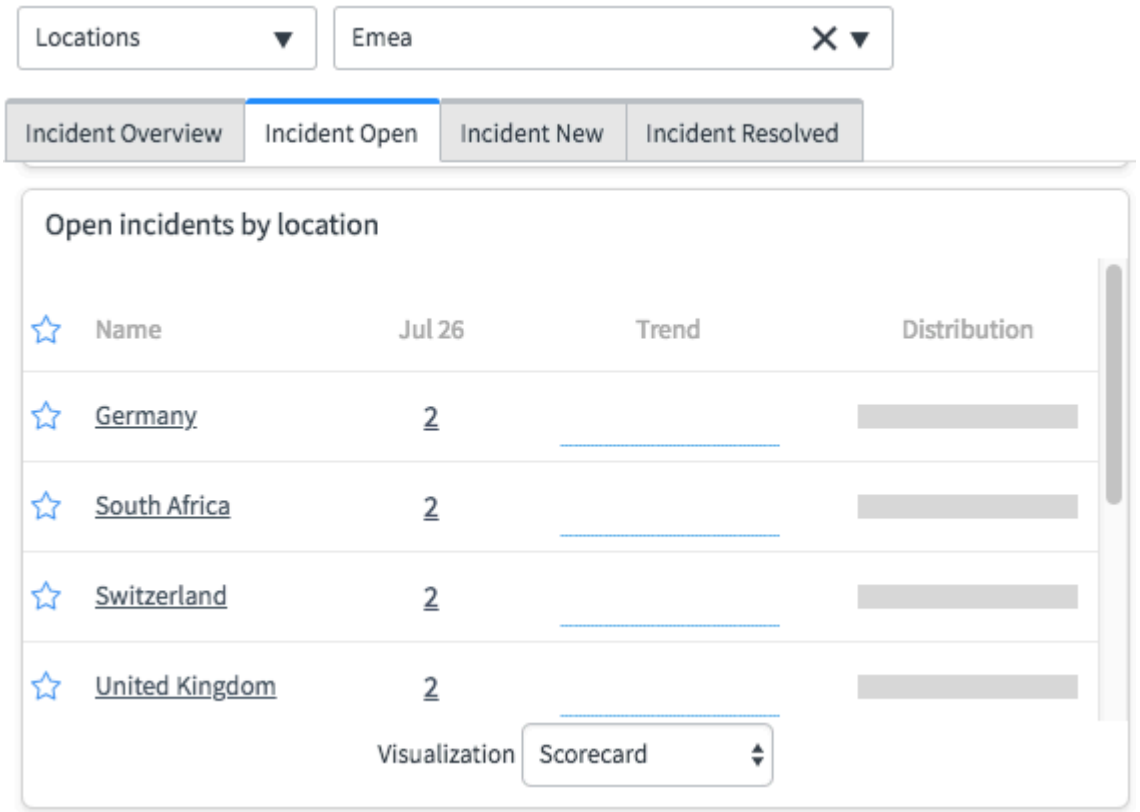


Wichtig:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur, wenn die Visualisierung **Bewertungsliste** ausgewählt ist. Um dem Benutzer die Möglichkeit zu geben, Aufgliederungsbeziehungen mit anderen Visualisierungen zu verfolgen, wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** im Widget-Formular aus.

Sie wählen „Untergeordnete Orte“ aus. Jetzt fügen Sie das Widget in ein Aufgliederungs-Dashboard ein, das die Aufgliederungsquelle „Standorte“ verwendet. „Standorte“ ist die Aufgliederungsquelle der Standortaufgliederung. Sie können also im Dashboard eines der Standortelemente auswählen. Wenn Sie EMEA auswählen, zeigt das Widget die Standorte an, die EMEA als übergeordnetes Element aufweisen.

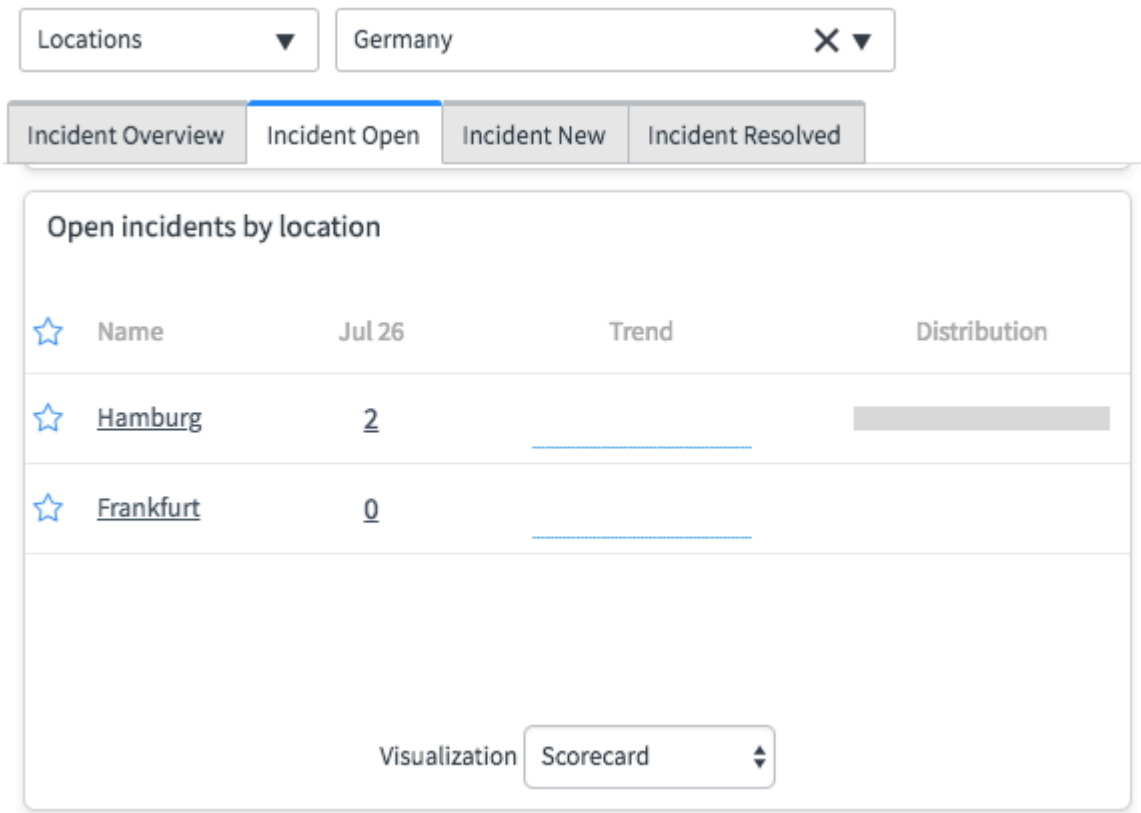
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ein Widget in einem Aufgliederungs-Dashboard, das die nachfolgenden Elemente des Dashboard-Elements zeigt



Sie können weiter nach unten zu zwei und drei Ebenen nachfolgenden Elementen gehen. Zum Beispiel ist hier der Standort Deutschland ausgewählt:

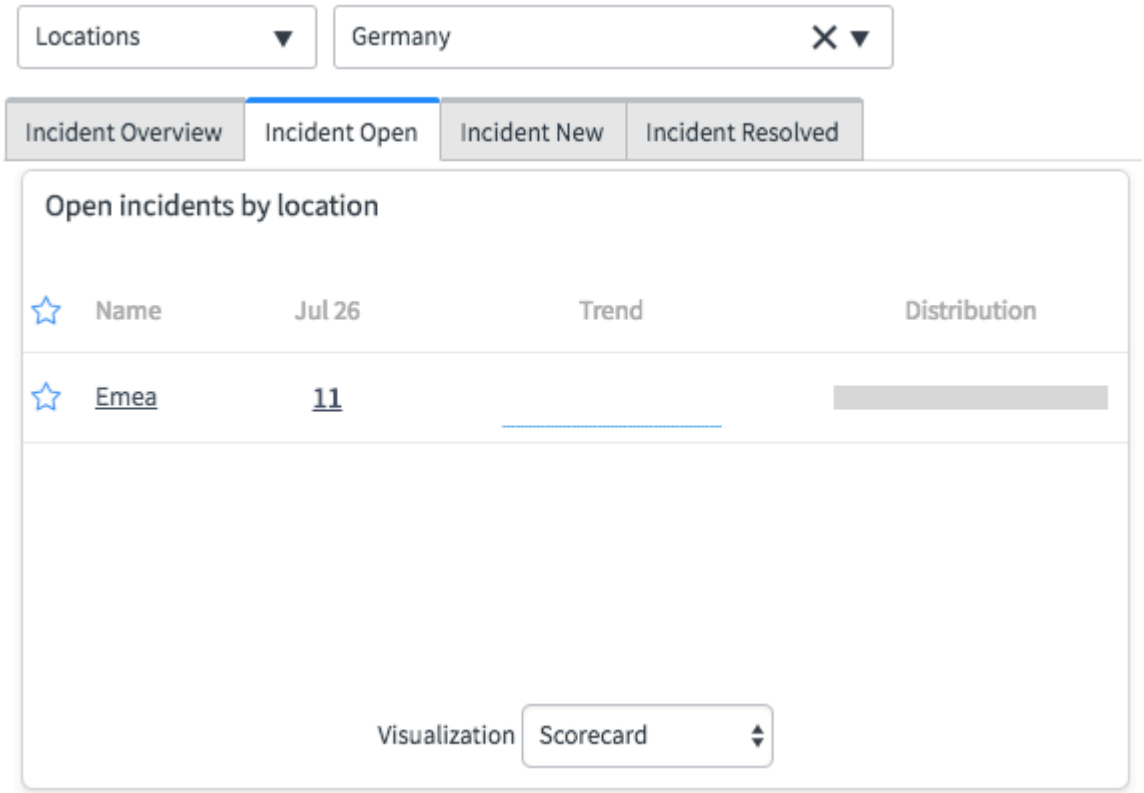
Aufgliederungs-Widget mit ausgewähltem nachfolgenden Element von EMEA



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

Wenn Sie das Widget so bearbeiten, dass anstelle der nachfolgenden Orte der übergeordnete Ort angezeigt wird, und im Dashboard erneut „Deutschland“ auswählen, wird der nachfolgende Ort von Deutschland angezeigt.

Aufgliederungs-Widget, das das übergeordnete Element des Dashboard-Elements anzeigt



Zugehörige Informationen

Aufgliederungselemente mit Aufgliederungsbeziehungen navigieren

Bewertungslistenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Aufgliederungen auf mehreren Ebenen

Bei einigen internen Instanzen können Performance Analytics Administratoren und Hauptbenutzer mehr als zwei Aufgliederungsebenen auf einige Indikatoren anwenden.

Die Möglichkeit, mehr als zwei Aufgliederungsebenen anzuwenden, behebt einen der seit langem bestehenden Schwachstellen von Performance Analytics. Diese Funktion erweitert Ihre Möglichkeiten zur Datenanalyse und erweitert die Einblicke, die Sie mit Performance Analyticsgewinnen können.

Einige der Indikatoren in einigen internen Instanzen wurden zu einem neuen Back-End-Quelltyp migriert, bei dem Aufgliederungsquellen eliminiert werden und Dimensionen in einer einzigen Quelle verwendet werden. In einer Matrix werden nicht mehr mehrere Aufgliederungsebenen angewendet, sodass der Ressourcenverbrauch nicht mehr geometrisch zunimmt. Das Ergebnis ist, dass bis zu 30 Aufgliederungsebenen auf diese Indikatoren angewendet werden können.

Die folgenden Indikatoren unterstützen Aufgliederungen auf mehreren Ebenen:

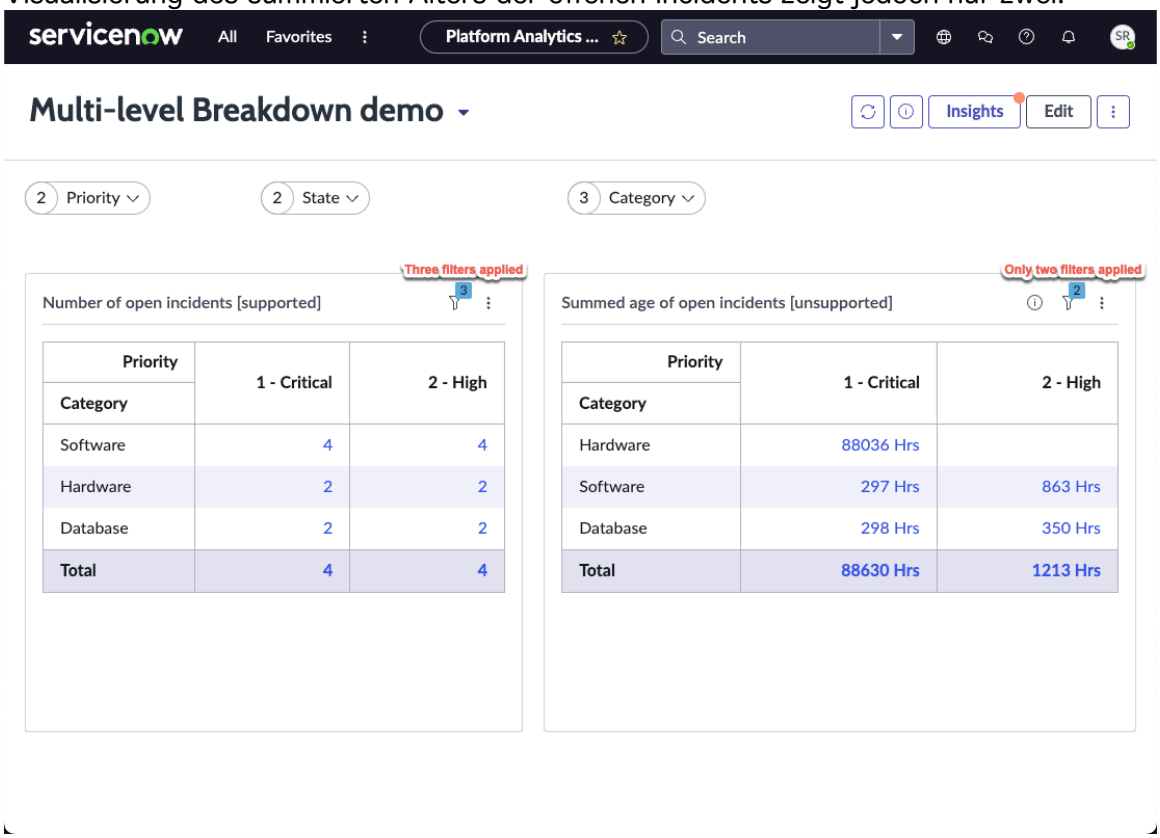
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Nicht geskriptete, automatisierte Indikatoren
- Formelindikatoren mit nur nicht geskripteten, automatisierten beitragenden Indikatoren
- Formelindikatoren, die andere Formelindikatoren enthalten, sofern die zugrunde liegenden Indikatoren letztlich nicht geskriptet und automatisiert sind.

Wichtig:
Sie können keine Aufgliederungen auf mehreren Ebenen auf Daten anwenden, die vor Aktivierung der Funktion erfasst wurden. Sie können auf solche Daten nur zwei Aufgliederungsebenen anwenden. Wenn Sie versuchen, weitere Aufgliederungsebenen anzuwenden, ist das Ergebnis ein leerer Bereich für diesen Datumsbereich in Ihrer Datenvisualisierung oder Ihrem KPI-Details.

Example: Unterstützte und nicht unterstützte Indikatoren

Filter werden unterschiedlich auf Visualisierungen von Indikatoren angewendet, die Aufgliederungen auf mehreren Ebenen unterstützen. In diesem Beispiel haben Sie ein Dashboard mit zwei Pivot-Tabellen-Datenvisualisierungen. Eine Pivot-Tabelle zeigt den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“. Dieser Indikator ist nicht geskriptet und unterstützt daher Aufgliederungen auf mehreren Ebenen. Die andere Pivot-Tabelle zeigt den Indikator Summiertes Alter offener Incidents. Dieser Indikator ist geskriptet und unterstützt daher keine Aufgliederungen auf mehreren Ebenen. Das Dashboard verfügt über drei Filter, die jeweils nach einer Aufgliederung filtern, die sich in beiden Indikatoren befindet. Alle drei Filter werden angewendet. Die Filter wurden in der folgenden chronologischen Reihenfolge angewendet: zuerst Priorität, dann Kategorie, dann Status. Die Visualisierung der Anzahl der offenen Incidents zeigt drei angewendete Filter, die Visualisierung des summierten Alters der offenen Incidents zeigt jedoch nur zwei.



Priority / Category	1 - Critical	2 - High
Software	4	4
Hardware	2	2
Database	2	2
Total	4	4

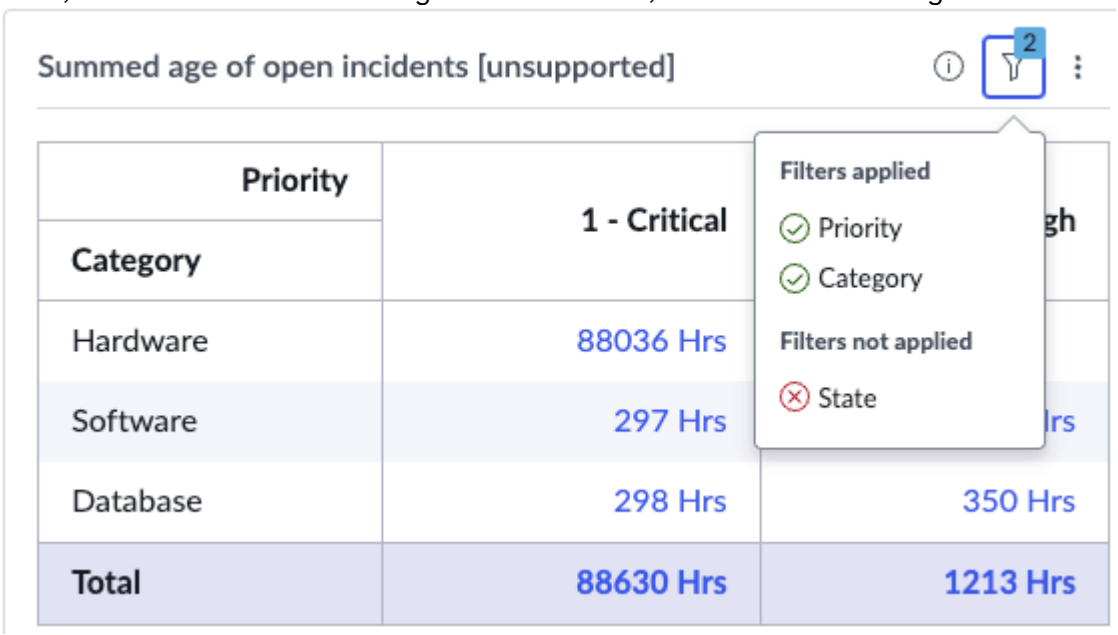
Priority / Category	1 - Critical	2 - High
Hardware	88036 Hrs	
Software	297 Hrs	863 Hrs
Database	298 Hrs	350 Hrs
Total	88630 Hrs	1213 Hrs

Wenn Sie die Filter untersuchen, die auf den Indikator „Number of open incidents“ angewendet werden, sehen Sie, dass alle drei Filter angewendet werden.

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



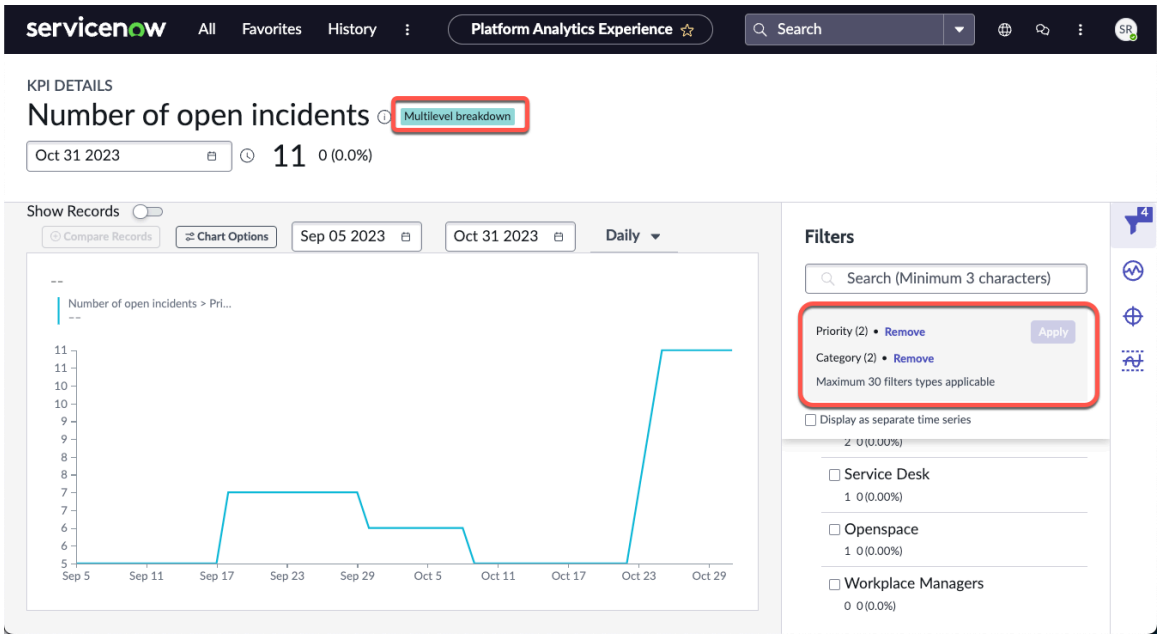
Für den Indikator Summiertes Alter offener Incidents sehen Sie, dass nur die ersten beiden Filter, die auf das Dashboard angewendet wurden, für diesen Indikator gelten.



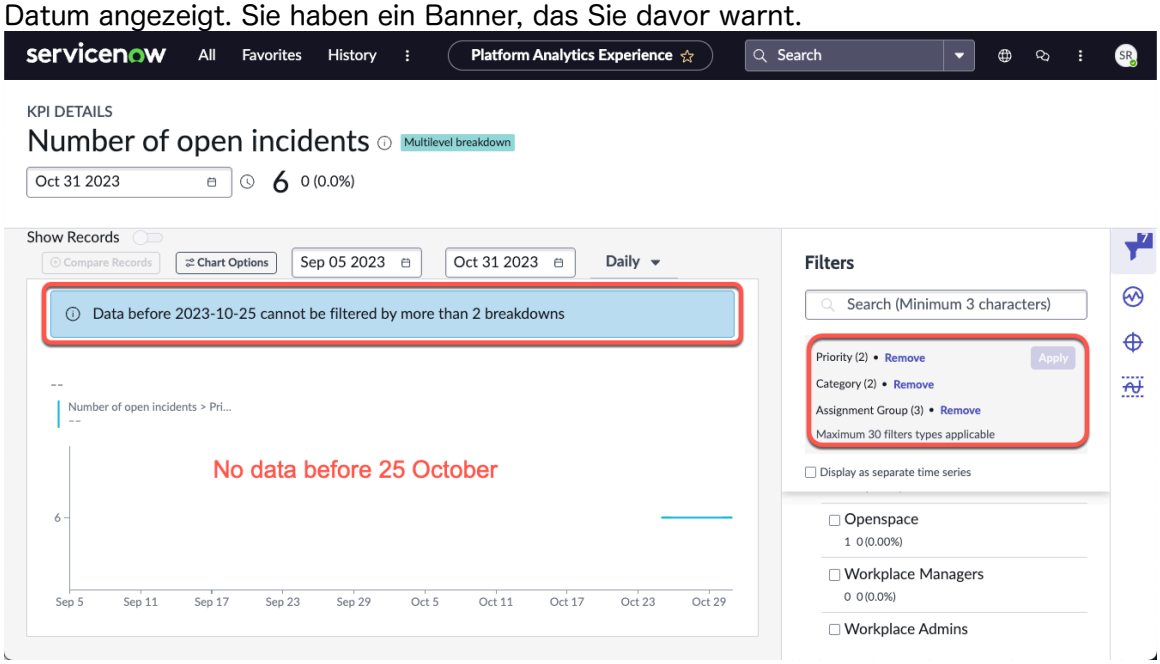
Example: KPI-Details für einen Indikator mit Aufgliederungen auf mehreren Ebenen

Dieses Beispiel zeigt KPI-Details für den Indikator Anzahl offener Incidents. Der Indikator unterstützt Aufgliederungen auf mehreren Ebenen, wie durch ein Abzeichen im Header angezeigt. Es wurden zwei Aufgliederungen mit jeweils zwei Elementen festgelegt.

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



Sie können eine dritte Aufgliederung auswählen. Die Unterstützung für mehrstufige Aufgliederungen wurde jedoch erst vor einigen Tagen in dieser Instanz implementiert. Sobald Sie eine dritte Aufgliederung ausgewählt haben, werden keine Daten vor diesem Datum angezeigt. Sie haben ein Banner, das Sie davor warnt.



Einschränkungen für Aufgliederungen auf mehreren Ebenen

Mehrere Funktionen von Indikatoren und Aufgliederungen werden bei Aufgliederungen auf mehreren Ebenen nicht unterstützt.

Einschränkung oder nicht unterstützte Funktion	Notizen
Benchmarking-Indikatoren	Nicht unterstützt
Geskriptete Aufgliederungszuordnungen/-zusammenfassungen	Nicht unterstützt

Automatische Übersetzung

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

Einschränkung oder nicht unterstützte Funktion	Notizen
Aufgliederungen/Zusammenfassungen für Zeichenfolgen- und numerische Felder werden nicht unterstützt	Aufgliederungen nach Auswahlfeldern, die Zeichenfolgen oder Ganzzahlen sind, werden unterstützt. Nur reine Zeichenfolgen- und numerische Felder werden nicht unterstützt. Zum Beispiel würde eine Aufgliederung nach Incident.Category unterstützt, da „Kategorie“ ein Auswahlfeld ist. Eine Aufgliederung nach Kurzbeschreibung wird nicht unterstützt, da es sich dabei nur um eine Zeichenfolge handelt.
Nur einige Abfrageoperatoren werden unterstützt	Nicht unterstützte Operatoren: • kleiner/größer als • kleiner/größer als oder gleich • kleiner/größer als Feld • kleiner/größer als oder gleich Feld • ist gleich • ist anders als
Aufgliederungsmatrizen	Aufgliederungen auf mehreren Ebenen verwenden keine Aufgliederungsmatrizen.
Im Datensammler festgelegte Erfassungszeiträume	Alle Sammlungen sind täglich.
Bezeichnung für nicht zugeordnete	Die Option **Bezeichnung für nicht abgeglichene** Option für Aufgliederungsquellen wird bei Aufgliederungen mit mehreren Ebenen ignoriert.
Wert, wenn null	Die Option **Wert wenn nil** für automatisierte Indikatoren wird bei Aufgliederungen auf mehreren Ebenen ignoriert.
Sicherheitstyp	Der in der Aufgliederungsquelle definierte Sicherheitstyp wird in der neuen Back-End-Quelle nicht unterstützt.
Einstellungen für Datenerfassungsaufgaben	Start-/Endzeiträume, bestimmte Zeitkonfigurationen und andere Einstellungen wirken sich nicht auf Aufgliederungen auf mehreren Ebenen aus. Die gesamte Datenerfassung erfolgt täglich. Nur die im Datenerfassungsdatensatz festgelegte Zeitzone hat Auswirkungen.
Bucket-Gruppen	Nicht unterstützt
Zugehörige Listenbedingungen	Zugehörige Listenbedingungen gelten nicht für Aufgliederungen auf mehreren Ebenen
Manuelle oder externe Indikatoren oder Aufgliederungen	Es werden nur automatisierte Indikatoren, Formelindikatoren und automatisierte Aufgliederungen unterstützt.
Verlaufsverarbeitung	Es werden nur Daten unterstützt, die nach dem Aktivierungsdatum erfasst wurden. Versuche, mehr

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

Einschränkung oder nicht unterstützte Funktion	Notizen
	als zwei Aufgliederungsebenen auf ältere Daten anzuwenden, geben keine Ergebnisse zurück.
Indikatoren mit mehr als 30 Aufgliederungs-/Zusammenfassungsfeldern	Es werden nur 30 Aufgliederungsebenen unterstützt.
Indikatoren, deren Erfassungsaufgaben mehr als eine Zeitzone haben	Nur die tägliche Erfassung und nur eine Zeitzone werden unterstützt.
Ziele und Schwellenwerte	Unterstützt nur bis zu zwei Filter.
KPI-Signale	Unterstützt nur einen Filter.
Indikator-Bewertungslistenvisualisierungen	Unterstützt nur bis zu zwei Filter.

Deaktivieren Sie Aufgliederungen auf mehreren Ebenen für einen Indikator

Sie können Aufgliederungen auf mehreren Ebenen für einen Indikator deaktivieren oder wieder aktivieren, sofern dieser Indikator Aufgliederungen auf mehreren Ebenen unterstützt.

Vorbereitungen

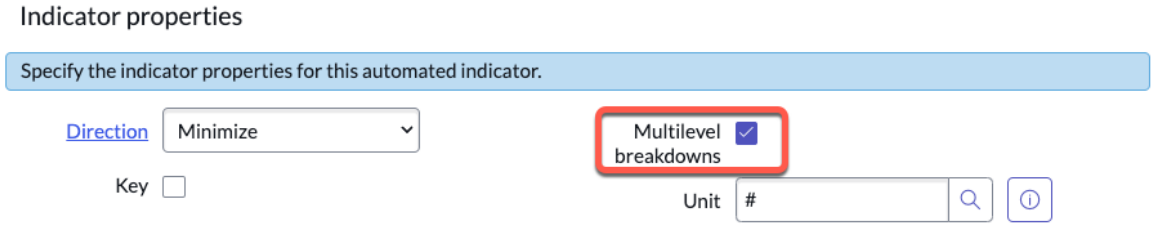
Erforderliche Rolle: pa_power_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Einschränkungen von Aufgliederungen auf mehreren Ebenen könnten einen Indikator unbrauchbar machen. In diesem Fall können Sie Aufgliederungen auf mehreren Ebenen für diesen Indikator deaktivieren. Sie können Aufgliederungen mit mehreren Ebenen für diesen Indikator später erneut aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Aufgliederungen auf mehreren Ebenen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren** oder **Alle** > **Indikatoren** > **Formelindikatoren**, abhängig vom Indikator.
2. Öffnen Sie den Indikator, den Sie auf den vorherigen Indikator und die Aufgliederungsquellen und die Aufgliederungsmatrix zurücksetzen möchten.
3. Suchen und deaktivieren Sie die Option **Aufgliederungen auf mehreren Ebenen**.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können dieses Verfahren jederzeit in der Zukunft rückgängig machen. Der Indikator wird dann in den neuen Quelltyp verschoben, der Aufgliederungen auf mehreren Ebenen unterstützt.

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

Performance Analytics Ziele und Schwellenwerte

Mit Zielen und Schwellenwerten können Sie wichtige Punkte in Ihren Daten definieren und Benachrichtigungen bereitstellen, wenn eine Punktzahl einen bestimmten Punkt erreicht.

Performance Analytics Ziele

Ziele sind Ziele, die Ihre Organisation erreichen möchte. Ziele zeigen die Differenz zwischen der gewünschten Punktzahl an einem bestimmten Datum und der tatsächlichen Punktzahl eines Indikators an.

Sie können Ziele für KPI-Details oder dessen Äquivalent Core-UI] erstellen, den Analytics Hub.

Ein Ziel kann persönlich oder global sein. Ein persönliches Ziel ist nur für den Benutzer sichtbar, der es erstellt hat, und erscheint als helle Linie. Ein globales Ziel ist für alle Benutzer sichtbar und erscheint als dunkle Linie. Da Sie ein persönliches Ziel nicht freigeben können, wird es nur in Analytics Hub und KPI-Detailsangezeigt. Die Matrix der Zieltransparenz lautet wie folgt:

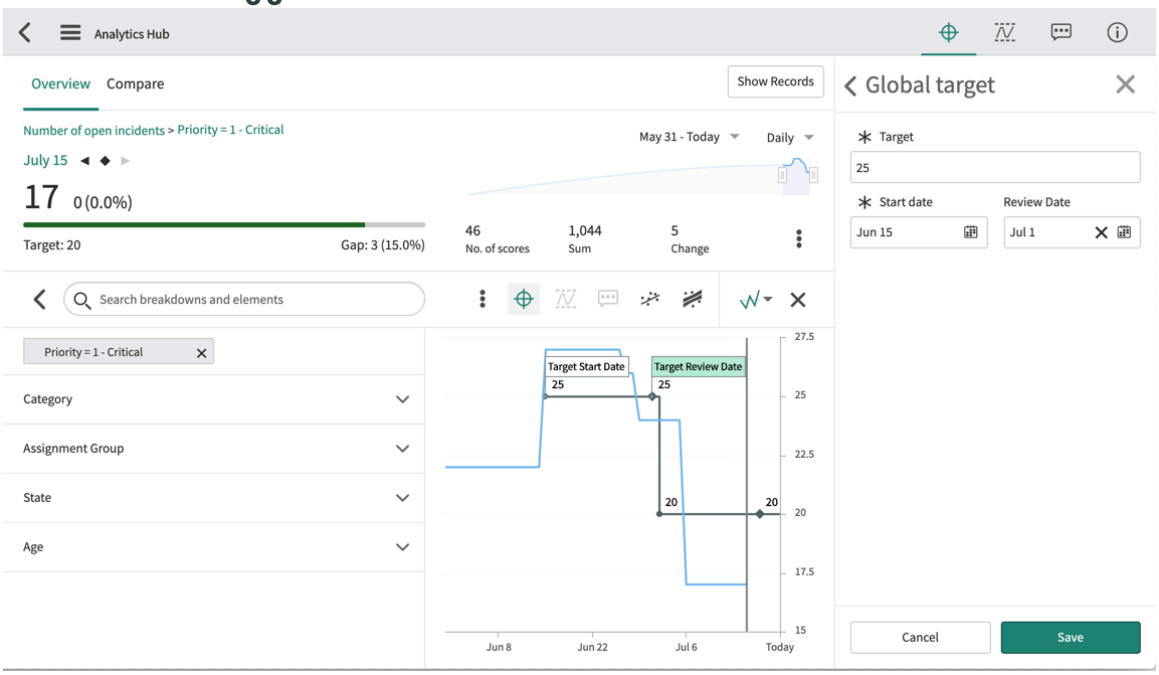
Funktionen, die Ziele anzeigen

Platform Analytics -Experience-Funktion	Äquivalente Core-UI -Funktion	Globale oder persönliche Ziele	Anzeigen oder Festlegen
KPI-Details	Analytics Hub	Global und persönlich	Legen Sie fest, und zeigen Sie sie an
Zeitreihen- und Einzelpunktzahl Platform Analytics -Datenvisualisierungen	Zeitreihen Performance Analytics Widgets	Global	Nur anzeigen
Platform Analytics Dashboards mit Zeitreihen- oder Einzelpunktzahl-Datenvisualisierungen, die Ziele anzeigen	Interaktive Dashboards mit Zeitreihen-Widgets Performance Analytics, die Ziele anzeigen	Global	Nur anzeigen
Karten für proaktive Analytics-Einblicke in Platform Analytics -Dashboards, die anzeigen, dass Ziele erreicht oder verletzt werden	Keine Entsprechung	Global	Nur anzeigen
UI Builder -Seiten, die Zeitreihen- oder Einzelpunktzahl-Datenvisualisierungen enthalten, die Ziele anzeigen	Keine Entsprechung	Global	Nur anzeigen

Automatische Übersetzung

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

Ziel zur Bearbeitung geöffnet



Erstellen oder bearbeiten Sie Ziele

Sie können Zielwerte für Indikatoren festlegen. Sie können festlegen, dass die Ziele nur für bestimmte Aufgliederungselemente und Zeitreihen gelten. Das Ziel gilt ab einem ausgewählten Datum und wird fortgesetzt, bis Sie das nächste Ziel festlegen. Sie können jedoch ein Prüfungsdatum festlegen, an dem das Ziel erneut geprüft werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_target_admin, um globale Ziele zu erstellen, die für alle Benutzer sichtbar sind. Jeder Benutzer, der einen Indikator in Analytics Hub oder KPI-Details anzeigen kann, kann Ziele anzeigen und persönliche Ziele erstellen. Ein pa_target_admin, pa_power_user oder pa_admin kann jedes globale Ziel bearbeiten.

Prozedur

1. Entweder:
   - Öffnen Sie Analytics Hub für einen Indikator.
   - Wenn Sie in der Experience Platform Analytics arbeiten, öffnen Sie KPI-Details für einen Indikator. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Ziel in KPI-Details.

   Hinweis:
   KPI-Details bietet Ihnen die zusätzliche Option, Ziele für mehrere Aufgliederungselemente in großen Mengen festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Ziele für mehrere Aufgliederungselemente in hinzu KPI-Details.

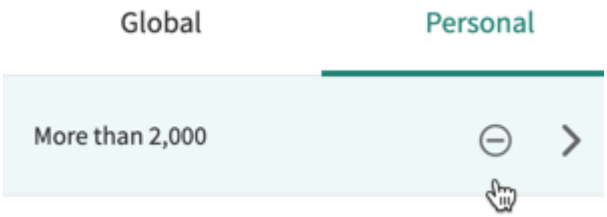
2. Um das Ziel auf eine Teilmenge der Punktzahlen zu beschränken, wählen Sie eine Aufgliederung und ein Aufgliederungselement aus.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element der 2. Ebene auswählen.
3. Wählen Sie eine Zeitzusammenfassung aus, wenn das Ziel nur für eine bestimmte Zeitreihe gelten soll, z. B. 7-Tage-SUM.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden.
4. Klicken Sie auf das Zielsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

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

Der Bereich Ziele wird geöffnet.

5. Wählen Sie im Bereich Ziele entweder Globale Ziele oder Persönliche Ziele aus.
   Sie sehen alle vorhandenen globalen oder persönlichen Ziele für diesen Indikator, die für die von Ihnen ausgewählten Aufgliederungselemente oder Zeitreihen gelten. Sie können Aufgliederungselemente oder eine Zeitreihe interaktiv auswählen und die Auswahl aufheben, und die Liste der Ziele wird aktualisiert.
6. Erstellen Sie entweder ein neues Ziel, oder bearbeiten oder löschen Sie ein vorhandenes Ziel:
   - Um ein Ziel zu erstellen, klicken Sie auf das Pluszeichen.
   - Um ein vorhandenes Ziel zu bearbeiten, klicken Sie im Bereich „Ziele“ darauf.
   - Um ein vorhandenes Ziel in Analytics Hubzu löschen, klicken Sie auf das Löschsymbol.



7. Geben Sie den Zielwert für die Punktzahl auf eine der folgenden Arten ein:
   - Geben Sie einen absoluten Wert in **Ziel**oder ein
   - Wählen **Sie Ziel als Verbesserung der Baseline festlegen aus**. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Felder verfügbar:

Feld	Beschreibung
Zielberechnung	Wählen Sie entweder eine prozentuale Verbesserung oder eine Anzahl von Einheiten des Indikators aus, um die Sie sich verbessern möchten.
Richtung	Wenn der Indikator eine definierte Richtung hat, ist dieses Feld schreibgeschützt. Wenn sich die Richtung des Indikators ändert, ändert sich dieses Feld. Ziele werden entsprechend neu berechnet. Wenn der Indikator keine Richtung hat, können Sie hier eine Richtung für das Ziel festlegen. Normalerweise ist es jedoch besser, eine Richtung für den Indikator zu definieren. Zum Beispiel funktioniert die Punktzahlfarbe, die eine Verbesserung oder eine Verschlechterung anzeigt, nur, wenn eine Richtung für den Indikator definiert ist.
Prozentsatz/Einheiten des KPI	Geben Sie entweder den Prozentsatz oder die Anzahl der Einheiten des KPI ein, den Sie als angestrebte Änderung gegenüber der Baseline festlegen möchten.
Baseline	Entscheiden Sie, ob die Verbesserung für das vorhandene Ziel oder den Durchschnittswert für den im Analytics Hub ausgewählten Datumsbereich gilt. Ein anderes Ziel muss bereits vorhanden sein, um **Vorhandenes**

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

Feld	Beschreibung
	Zielauszuwählen. Weitere Informationen zum Datumsbereich finden Sie unter Datumsbereiche der Punktzahlen im Analyse-Hub.
Baseline-Wert	Schreibgeschützter berechneter Wert, der als Grundlage für das Ziel dient.
Ziel	Dieser Wert wird aus der Baseline und der Zielberechnung berechnet. Sie können diesen Wert anpassen, um beispielsweise einen Dezimalwert für eine Anzahl in eine ganze Zahl zu ändern. Wenn Sie das Ziel anpassen, werden die Prozentsätze/ Einheiten des KPI neu berechnet.

8. Wählen Sie ein Startdatum aus.
   Sie können ein Datum in der Zukunft festlegen.
9. Wählen Sie ein Überprüfungsdatum aus.
   Das Ziel gilt ab dem ausgewählten Startdatum bis zum Startdatum des nächsten Ziels, falls vorhanden. Wenn Sie kein späteres Ziel definieren, gilt das Ziel unbegrenzt. Daher dient das Überprüfungsdatum als Erinnerung daran, eine Änderung des Ziels in Betracht zu ziehen. Unabhängig davon, ob Sie den Zielwert nach der Überprüfung ändern oder nicht, sollten Sie ein neues, zukünftiges Überprüfungsdatum auswählen.

   Hinweis:
   Überlappende Ziele sind nicht zulässig. Es kann jeweils nur ein Ziel aktiv sein.

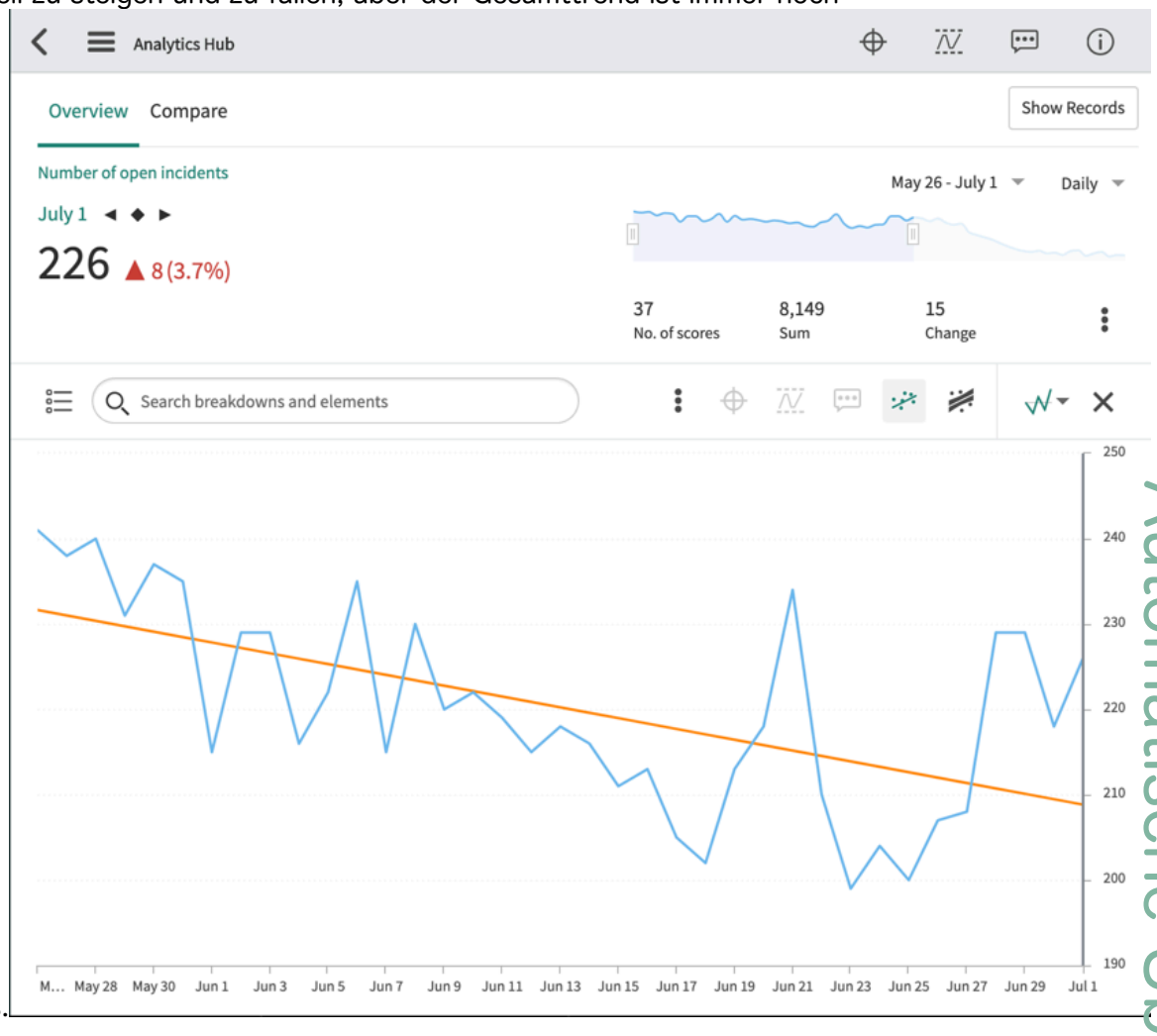
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example: Erstellen, Überprüfen und Bearbeiten eines Ziels

Hier sehen wir uns die erweiterten Zielfunktionen an. Angenommen, es ist der 1. Juli, und Ihre Anzahl der offenen Incidents schwankte regelmäßig von Ende Mai bis Mitte Juni, mit einem schrittweisen Abwärtstrend. Dann begann

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

es schnell zu steigen und zu fallen, aber der Gesamttrend ist immer noch abwärts.



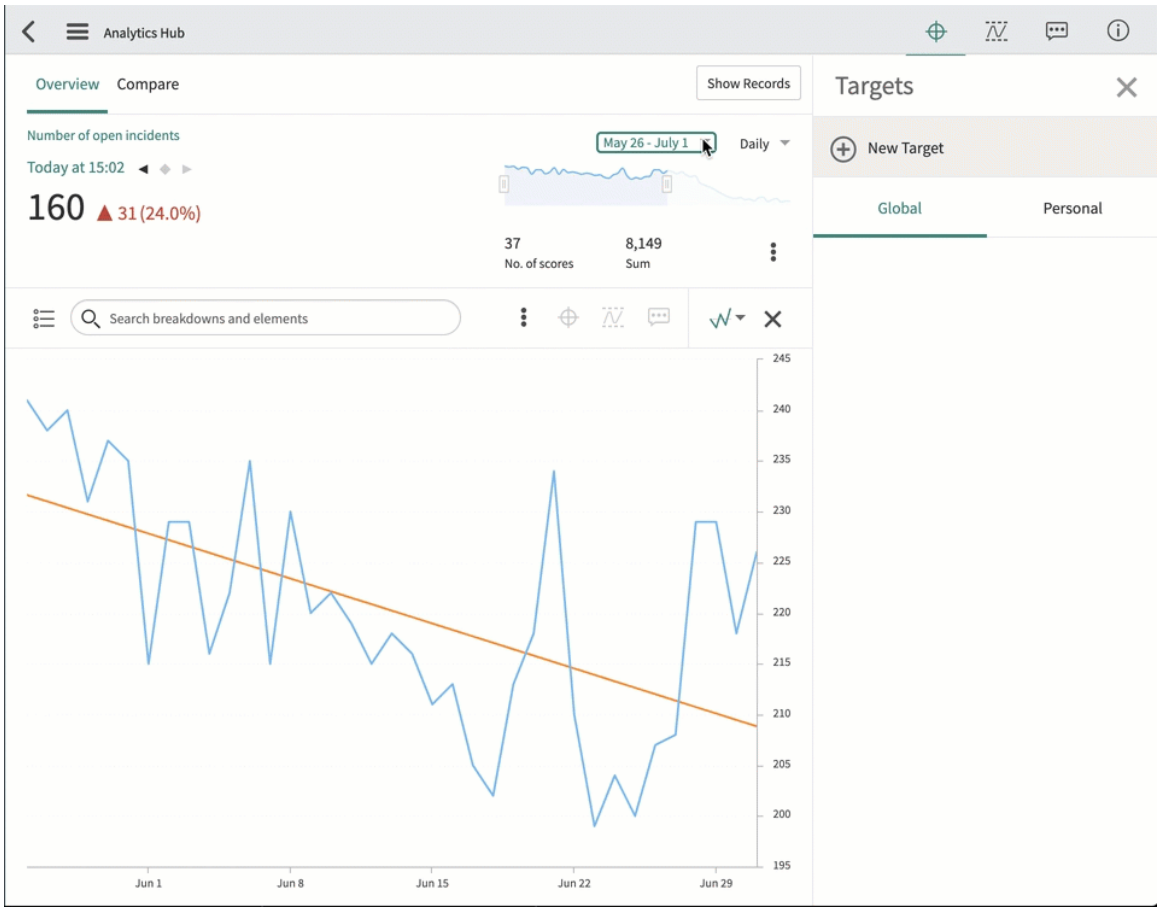
Als Incident-Manager möchten Sie die Anzahl der offenen Incidents verringern. Sie sind sich anhand Ihrer Punktzahlen nicht sicher, ob ein gutes Ziel festgelegt werden soll. Die Zahlen scheinen jedoch bis Mitte Juni zuverlässig zu sein, sodass ein Rückgang der durchschnittlichen Punktzahl um 10 % bis zu diesem Zeitpunkt angemessen erscheint. Sie erstellen also ein neues globales Ziel für Ihr Team. Sie wählen einen Datumsbereich bis zum 15. Juni aus und legen als Ziel einen Rückgang des Durchschnitts für diesen Zeitraum um 10 % fest. Sie beschließen, heute mit der Zielvorgabe zu beginnen und sie am 15. Juli auszuwerten.

Feldeinstellungen des ersten Ziels

Feld	Wert
Zielberechnung	Prozentsatz (%)
Prozentsatz	10
Baseline	Durchschnittliche Punktzahl für den ausgewählten Datumsbereich (einzige Auswahl, da kein älteres Ziel festgelegt wurde)
Ziel	Ursprünglich berechnet als 202,5. Da die Incident-Anzahl nur eine ganze Zahl sein kann, runden Sie diesen Wert auf 203 ab.
Start-/Enddatum	1. Juli/15. Juli

Automatische Übersetzung

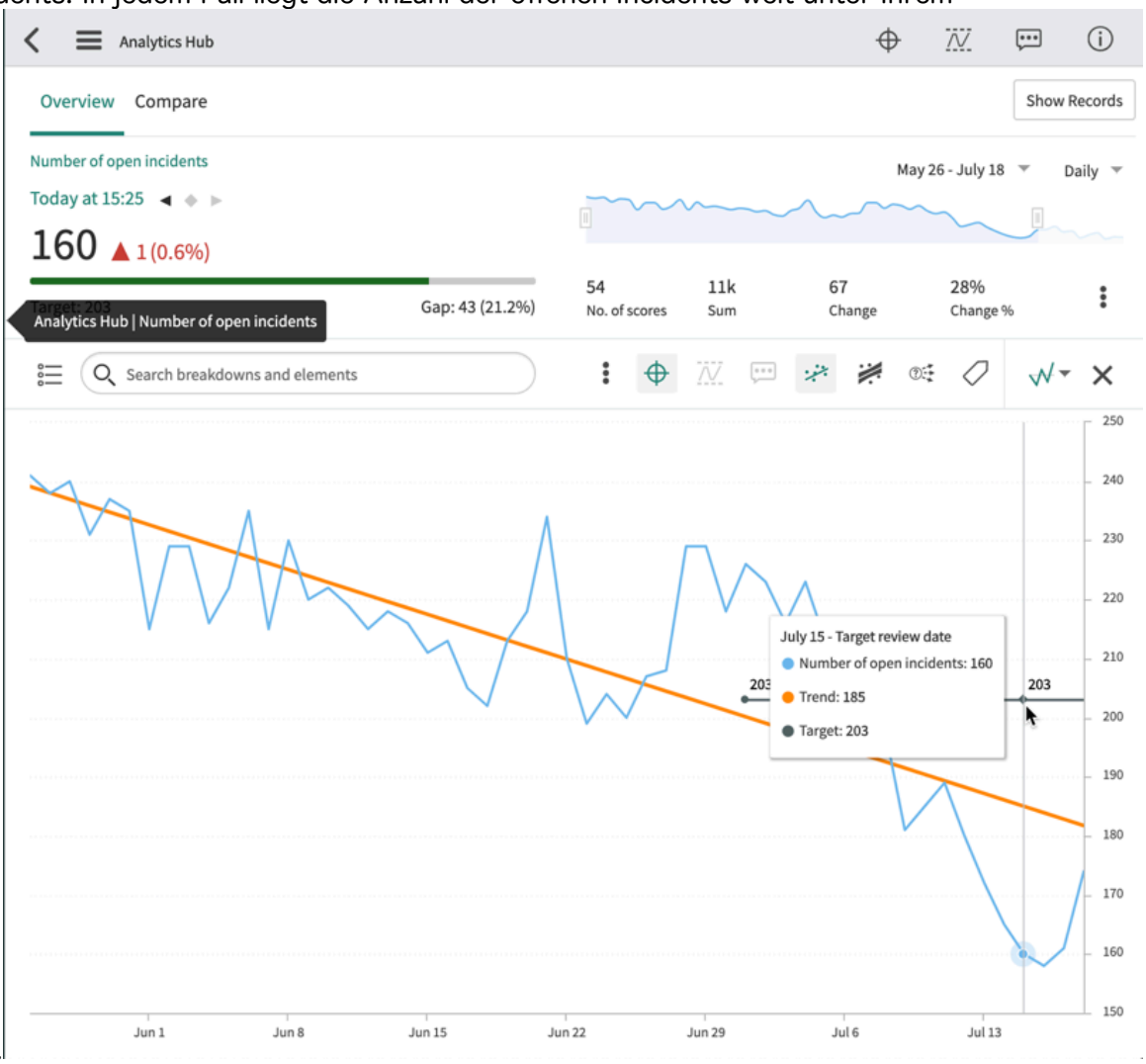
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Der 15. Juli steht vor der Tür und Ihr Team hat alle Erwartungen übertroffen – Oder Ihre Kunden sind alle im Urlaub und melden keine

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

Incidents. In jedem Fall liegt die Anzahl der offenen Incidents weit unter Ihrem Ziel.



Sie haben jetzt mehrere Optionen:

- Bearbeiten Sie das vorhandene Ziel. Legen Sie einen neuen Zielwert und ein neues Überprüfungsdatum fest, z. B. 160 und 15. August.
- Erstellen Sie ein weiteres Ziel. Das alte Ziel gilt ab dem Datum, an dem das neue Ziel beginnt, nicht mehr. Das neue Ziel könnte erneut eine Verbesserung der Baseline sein. Sie haben die Möglichkeit, das alte Ziel als Baseline für das neue Ziel festzulegen.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie aus, welche Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Benachrichtigungen werden gesendet, wenn ein Ziel erreicht ist oder innerhalb von 14 Tagen erwartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren, welche Benutzer eine Zielbenachrichtigung erhalten.

Sie können auch verantwortliche Benutzer für Ziele in KPI-Detailsbenennen. Weitere Informationen finden Sie unter Verantwortlichkeit für globale Indikatorziele.

Zugehörige Informationen

KPI-Details

Zielfarbschema erstellen

Ein Zielfarbschema kann verwendet werden, um die Position der Indikatorpunktzahl in Relation zu ihrem Ziel zu visualisieren.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie beispielsweise die Anzahl der offenen Incidents filtern möchten, können die Werte für eine Erhöhung von 25 % in Rot, eine Steigerung von 10 % in Orange und keine Änderung in Gelb angezeigt werden. Während zum Beispiel eine Abnahme um 25 % in dunkelgrün angezeigt werden kann. In Performance Analytics stehen standardmäßig zwei Zielfarbschemas zur Verfügung: die dreifarbige Ampel und die fünffarbige Ampel.

Hinweis:
Ein Farbschema können Sie nicht für ein persönliches Ziel festlegen, sondern nur für ein globales Ziel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Zielfarbschemas**.
   Mit Basissystemwerden mehrere Zielfarbschemas bereitgestellt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** ein.
4. Definieren Sie jeden der fünf Bereiche und die zugehörigen Farben.

   Wenn Sie nicht alle Bereiche verwenden möchten, können Sie die gleiche Bereichsfarbe für mehrere Bereichsgrenzen verwenden.

   Sie wählen Farben aus der Tabelle „Farbdefinitionen“ [sys_report_color] aus. Informationen zum Definieren weiterer Farben finden Sie unter Definieren Sie Systemfarben für Analysen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Ein **Zielfarbschema für Standardindikatoren** kann in festgelegt werden **Performance Analytics** > **System** > **Eigenschaften**. Dies wird verwendet, wenn für ein Indikatorziel kein Farbschema ausgewählt wurde.

Ziel für alle Elemente einer Aufgliederung hinzufügen

Sie können ein Ziel angeben, das für jede Teilmenge von Daten für einen Indikator mit einer Aufgliederung separat gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_target_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise ein Ziel für einen Incident-Indikator festlegen, der für jede Zuweisungsgruppe separat auf die Punktzahlen angewendet wird.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur für globale Ziele verfügbar. Die Checkbox **Beliebiges Element** wird nicht für persönliche Ziele angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Ziele**.
2. Wählen Sie den **Indikator** aus, für den Sie das Ziel festlegen möchten.
3. Wählen Sie eine **Aufgliederung**.
   Die Checkbox **Beliebiges Element** ist standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie diese Checkbox nicht.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Zeitreihe** aus.

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

Sie können beispielsweise geschlossene Incidents täglich messen und monatliche Ziele für geschlossene Incidents festlegen.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein **Farbschema** für das Ziel.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie Zielwerte für das neue Ziel.

Konfigurieren, welche Benutzer eine Zielbenachrichtigung erhalten

Sie können steuern, welche Benutzer eine Benachrichtigung erhalten, wenn ein Ziel erreicht wird. Benachrichtigungen werden auch gesendet, wenn angezeigt wird, dass ein Ziel innerhalb der nächsten 14 Tage erreicht wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_target_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Funktionalität gilt nur für globale Ziele. Bei persönlichen Zielen erhält der Zielbesitzer automatisch Benachrichtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Ziele**.
2. Wählen Sie ein Ziel aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie die Benutzer, die Sie benachrichtigen möchten, von der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Benutzerliste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Die Benachrichtigung wird automatisch gesendet, wenn ein Ziel erreicht wird. Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, können sich von dieser Benachrichtigung abmelden.

Zugehörige Informationen

Notifications

Performance Analytics Schwellenwerte

Schwellenwerte definieren einen normalen Punktzahlbereich für einen Indikator und benachrichtigen Sie, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, z. B. wenn eine Punktzahl ein Allzeithoch erreicht.

Wenn ein Schwellenwert ausgelöst wird, generiert die Instanz eine E-Mail-Benachrichtigung. Diese Nachricht ist dem Indikator zugeordnet und direkt über Analytics Hub oder KPI-Details verfügbar.

Ein Schwellenwert kann persönlich oder global sein. Ein persönlicher Schwellenwert ist nur für den Benutzer sichtbar, der ihn erstellt hat, und erscheint als hellgraue gepunktete Linie. Ein globaler Schwellenwert ist für alle Benutzer sichtbar und erscheint als dunkelgraue gepunktete Linie. Persönliche Schwellenwerte werden nur für Analytics Hub und KPI-Details angezeigt. Die Matrix der Schwellenwerttransparenz lautet wie folgt:

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

Funktionen, die Schwellenwerte anzeigen

Platform Analytics -Experience-Funktion	Äquivalente Core-UI -Funktion	Globale oder persönliche Ziele
KPI-Details	Analytics Hub	Global und persönlich
Zeitreihen Platform Analytics Datenvisualisierungen	Zeitreihen Performance Analytics Widgets	Global
Platform Analytics Dashboards mit Zeitreihendatenvisualisierungen, die Schwellenwerte anzeigen	Interaktive Dashboards mit Zeitreihen-Widgets Performance Analytics, die Schwellenwerte anzeigen	Global
Proaktive Analytics-Einblickekarten in Platform Analytics -Dashboards, die Schwellenwertverstöße anzeigen	Keine Entsprechung	Global
UI Builder Seiten, die Zeitreihendatenvisualisierungen enthalten, die Schwellenwerte anzeigen	Keine Entsprechung	Global

Globale Schwellenwerte können auch in Performance Analytics Zeitreihen-Widgets und Datenvisualisierungen angezeigt werden. Platform Analytics Dashboards können Betrachter über proaktive Analytics-Einblicke-Kartenauf Events im Zusammenhang mit Schwellenwerten aufmerksam machen.

Erstellen oder bearbeiten Sie einen Schwellenwert

Erstellen Sie einen Schwellenwert, um den Bereich der als normal angesehenen Punktzahlen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beliebige Rolle für Ihre persönlichen Schwellenwerte. Die Rolle „pa_threshold_admin“ oder eine Rolle, die sie enthält (pa_power_user, pa_admin oder admin) für globale Schwellenwerte und für persönliche Schwellenwerte, die von anderen Benutzern erstellt wurden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schwellenwerte können für jeden Indikator festgelegt werden. Sie können eine Aufgliederungs- und Elementkombination und eine Zeitreihenzusammenfassung angeben, für die ein Schwellenwert gilt.

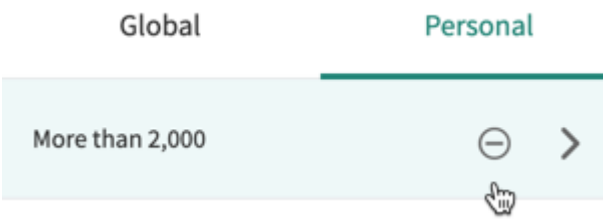
Prozedur

1. Entweder:
   - Öffnen Sie Analytics Hub für einen Indikator.
   - Wenn Sie Arbeitsbereiche verwenden, öffnen Sie KPI-Details in einem Arbeitsbereich für einen Indikator. Weitere Informationen finden Sie unter Indikatorschwellenwerte in KPI-Details.
2. Um den Schwellenwert auf eine Teilmenge der Punktzahlen zu beschränken, wählen Sie eine Aufgliederung und ein Aufgliederungselement aus.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element der 2. Ebene auswählen.
3. Wenn der Schwellenwert nur für eine bestimmte Zusammenfassung der Daten gelten soll, wählen Sie eine Zeitreihenzusammenfassung aus.

Automatische Übersetzung

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

4. Klicken Sie auf das Schwellenwertsymbol ( ).
   Der Bereich „Schwellenwerte“ wird geöffnet.
5. Wählen Sie im Bereich Schwellenwerte entweder einen globalen oder einen persönlichen Schwellenwert aus. Persönliche Schwellenwerte sind nur für Sie sichtbar, obwohl Benutzer mit der Administratorrolle sie bearbeiten oder löschen können. Persönliche Schwellenwerte sind in Widgets nicht sichtbar.
6. Erstellen Sie entweder einen neuen Schwellenwert, oder bearbeiten oder löschen Sie einen vorhandenen Schwellenwert:
   - Um einen Schwellenwert zu erstellen, klicken Sie auf das Pluszeichen.
   - Um einen vorhandenen Schwellenwert zu bearbeiten, klicken Sie im Bereich „Schwellenwerte“ darauf.
   - Um einen vorhandenen Schwellenwert in Analytics Hubzu löschen, klicken Sie auf das



   Löschen-Symbol.

   Um einen vorhandenen Schwellenwert in KPI-Detailszu löschen, öffnen Sie ihn zur Bearbeitung und klicken Sie auf **Löschen**.
7. Wenn Sie einen Schwellenwert erstellen oder bearbeiten, wählen Sie die Bedingung aus, die die Schwellenwertbenachrichtigung auslöst.
   Die Bedingung kann sein, wenn die Punktzahl ein Allzeithoch erreicht oder wenn die Punktzahl unter einen bestimmten Wert fällt.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Schwellenwert erstellt haben, richten Sie Schwellenwertbenachrichtigungen ein.

Zugehörige Informationen

KPI-Details

Konfigurieren, welche Benutzer eine Schwellenwertbenachrichtigung erhalten

Konfigurieren Sie, welche Benutzer eine E-Mail erhalten sollen, wenn ein Schwellenwert erreicht ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Die Rolle „pa_threshold_admin“ oder eine Rolle, die sie enthält (pa_power_user, pa_admin oder admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren gilt für globale Schwellenwerte. Benachrichtigungen für persönliche Schwellenwerte werden nur an den Besitzer des Schwellenwerts gesendet. Ändern Sie zum Konfigurieren des Nachrichteninhalts die Benachrichtigung „PA Schwellenwert erreicht“. Weitere Informationen finden Sie in der Notifications-Dokumentation.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Schwellenwerte**.
2. Öffnen Sie einen Schwellenwert.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie im Bildschirm „Mitglieder bearbeiten“ den Befehl slushbucket, um Mitglieder hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Neben den Meldungen für jeden Indikator können Sie auch Benachrichtigungen mit einer Übersicht aller Indikatoren senden, für die der Schwellenwert erreicht wurde.

Schwellenwertkommentar konfiguieren

Der Job PA-Schwellwerte prüfen löst die PA Schwellenwert erreicht-Kommentarskriptaktion aus, die einen Kommentar für den Indikator hinzufügt, der den Schwellwert erreicht hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kommentar wird angezeigt, wenn Sie die Analytics Hub für den Indikator öffnen. Konfigurieren Sie den Schwellenwertkommentar, um anderen Text anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Events** > **Skriptaktionen**.
2. Öffnen Sie den **PA Schwellenwert erreicht-Kommentar**.
3. Ändern Sie die `buildMessage`-Funktion innerhalb des Skripts.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungen für Schwellenwertübersicht konfigurieren

Neben den Meldungen für jeden Indikator können Sie auch Benachrichtigungen mit einer Übersicht aller Indikatoren senden, für die der Schwellenwert erreicht wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie auf die Sammelbenachrichtigung zugreifen und die Benutzer, die die Benachrichtigung sowie den Inhalt der Benachrichtigung erhalten, ändern können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **PA Schwellenwert-Benachrichtigung** aus.
3. **Wahlweise:** Fügen Sie Benutzer oder Gruppen zum Bereich **Empfänger** hinzu, indem Sie auf das Schlosssymbol für **Benutzer** oder **Gruppen** klicken und dann die entsprechenden Benutzer oder Gruppen auswählen.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Inhalt der Nachricht, indem Sie das Feld **Nachricht** bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Löschen Sie Ziele/Schwellenwerte in einem Massenvorgang oder löschen Sie das persönliche Ziel oder den Schwellenwert eines anderen Benutzers

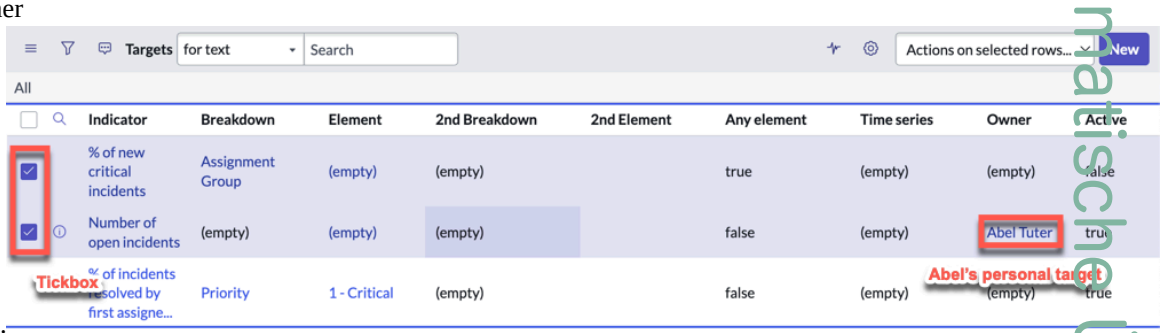
Wenn Sie globale Ziele oder Schwellenwerte erstellen können, können Sie sie in einem Massenvorgang löschen. Verwenden Sie denselben Vorgang, um die persönlichen Ziele oder Schwellenwerte eines anderen Benutzers zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_target_admin, pa_threshold_admin, pa_power_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie mit Ihren Rollen ein globales Ziel oder einen Schwellenwert erstellen können, können Sie jedes Ziel oder jeden Schwellenwert, einschließlich persönlicher, aus der Ziel- oder Schwellenwertliste löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Ziele** oder **Performance Analytics** > **Schwellenwerte**.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Ziele oder Schwellenwerte, die Sie löschen möchten.
   Wenn ein Besitzer für ein Ziel oder einen Schwellenwert angegeben ist, ist dies sein persönliches Ziel oder sein persönlicher Schwellenwert.



3. Erweitern Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** und wählen Sie **Löschen**aus.
   Das Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet.
4. Lesen Sie sich die Warnung im Bestätigungsdialogfeld durch, und wählen Sie **Löschen**, wenn Sie sich sicher sind.

Persönliches Ziel oder Schwellenwert eines anderen Benutzers hinzufügen oder ändern

Wenn Sie globale Ziele oder Schwellenwerte erstellen können, können Sie persönliche Ziele und Schwellenwerte für jeden Benutzer ändern oder hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_target_admin, pa_threshold_admin, pa_power_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können entweder die persönlichen Ziele oder Schwellenwerte eines Benutzers nachschlagen oder ein neues Ziel oder einen neuen Schwellenwert erstellen und einem Benutzer zuweisen.

Prozedur

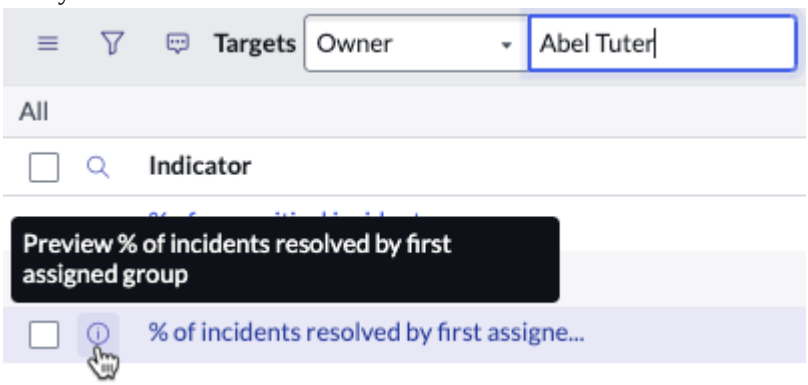
1. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Ziele** oder **Performance Analytics** > **Schwellenwerte**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen vorhandenen persönlichen Schwellenwert oder ein Ziel zum Ändern zu öffnen:

Automatische Übersetzung

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

a. Durchsuchen Sie die Datensätze nach dem Besitzer.

b. Wenn Sie das Ziel oder den Schwellenwert gefunden haben, den Sie ändern möchten, wählen Sie das Infosymbol ⓘ in der Zeile für diesen Ziel- oder Schwellenwertdatensatz aus.



Die Vorschau für diesen Ziel- oder Schwellenwertdatensatz wird angezeigt.

c. Wählen Sie in der Vorschau **Datensatz öffnen**.
Der Datensatz in der Vorschau wird geöffnet.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen neuen persönlichen Schwellenwert oder ein neues Ziel zu erstellen:

a. Wählen Sie in der Liste „Ziele“ oder „Schwellenwerte“ die Option **Neu**aus.

b. Geben Sie im sich öffnenden Ziel- oder Schwellenwertformular den **Besitzer**an.
Der Besitzer ist die einzige Person, die dieses Ziel oder diesen Schwellenwert im KPI-Details oder Analytics Hubdes Indikators sieht.

Für einen Schwellenwert können Sie, anstatt einen einzelnen Besitzer auszuwählen, mehrere Benutzer in einer zugehörigen Liste angeben. Allen diesen Benutzern wird dieser Schwellenwert in KPI-Details und Analytics Hub des Indikators angezeigt.

4. Geben Sie den **Indikator** und alle Aufgliederungen, Aufgliederungselemente oder Zeitreihenzusammenfassungen für das Ziel oder den Schwellenwert an, oder ändern Sie sie.

5. Füllen Sie alle anderen relevanten Felder aus.

6. Wenn Sie ein neues Ziel erstellen, speichern Sie es.
Die zugehörige Liste Zielwerte wird angezeigt.

7. Ändern Sie für ein Ziel das Startdatum, das Überprüfungsdatum oder den Wert eines vorhandenen Zielwerts, oder wählen Sie **Neu**, um einen neuen Zielwert zu erstellen.
Sie können mehr als einen Zielwert haben, aber die Datumsbereiche zwischen Start und Überprüfung dürfen sich nicht überschneiden.

Echtzeitpunktzahlen

Sie können einige Performance Analytics-Punktzahlen in Echtzeit anstatt aus dem neuesten Datensammlungsauftrag anzeigen. Wenn Echtzeitpunktzahlen aktiviert sind, können Sie sie im Analytics Hub und in einigen Widgets und Berichten anzeigen.

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

Normalerweise ist die neueste Punktzahl, die eine Visualisierung anzeigen kann, diejenige aus dem letzten erfolgreich ausgeführten Datensammlungsauftrag. Einige Visualisierungen können jedoch für einige Indikatoren Indikatorpunktzahlen in Echtzeit anzeigen.

Sie können Echtzeitpunktzahlen für einen Indikator anzeigen, der die folgenden Kriterien erfüllt:

- Der Indikator ist ein automatisierter Indikator.
- Er ist so konfiguriert, dass Echtzeitpunktzahlen angezeigt werden.
- Die Zusammenfassungsfunktion für den Indikator verwendet kein Skript.
- Die Indikatorquelle verwendet keine Datenbankansicht.
- Keine der Aufgliederungen, die auf den Indikator angewendet werden, nutzt eine skriptbasierte Aufgliederungsquelle.

Die folgenden Visualisierungen können Punktzahlen in Echtzeit anzeigen:

- Die Analytics Hub
- In konfigurierbaren Arbeitsbereichen Datenvisualisierungen, die Echtzeitaktualisierungen unterstützen.
- KPI-Details
- Performance Analytics-Punktzahl-Widgets mit Echtzeitvisualisierung
- Berichte einzelner Punktzahlen
- Workbench-Widgets für den Hauptindikator

Warnung:
Echtzeit-Punktzahlen können sich je nach Betrachter unterscheiden und sich von den gesammelten Punktzahlen unterscheiden. Echtzeit-Punktzahlen werden direkt den relevanten Faktentabellen entnommen. Daher beeinflussen die Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) dieser Faktentabellen die Echtzeit-Punktzahlen, die jeder angemeldete Benutzer sieht.

Wichtig:
Analytics Hub aktualisiert Echtzeitpunktzahlen nicht automatisch. Um die neuesten Punktzahlen für Analytics Hub anzuzeigen, aktualisieren Sie die Browserseite. Widgets und KPI-Details werden automatisch aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Automatisierte Indikatoren erstellen

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator

Echtzeitpunktzahl-Visualisierungen für ein Punktzahl-Widget erstellen

Einzel-Punktzahl-Bericht

Workflows mit einem Workbench-Prozess-Widget überwachen

Zeitreihenaggregationen anwenden

Sie können Änderungen in Indikatoren in diskreten Zeitintervallen zusammenfassen. Diese Zusammenfassungen können Trends leichter sichtbar machen oder Sie dabei unterstützen, den Fortschritt für ein Ziel zu verfolgen.

Eine Zeitreihenzusammenfassung besteht aus einer Funktion wie AVG oder SUM in Kombination mit einer Zeitreihe wie Pro Quartal. Sie können diese Zusammenfassungen

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

entweder in Analytics Hub, in KPI-Details in einem Arbeitsbereich-Experienceoder in Performance Analytics -Widgets einrichten.

Denken Sie an eine Uhr, ein Mobiltelefon oder einen Fitness-Tracker, die die Anzahl Ihrer pro Tag gelaufenen Schritte überwachen. Diese Geräte erfassen und speichern alle Ihre Messungen von Minute zu Minute. Die Apps und Berichte sind jedoch häufig so konzipiert, dass sie den Fortschritt Ihrer Aktivität im Vergleich zur letzten Woche, zum letzten Monat oder zum letzten Jahr anzeigen. Es ist eine Sache zu sehen, ob Sie mittags aktiver waren als um 10 Uhr. Was Sie jedoch wirklich wissen möchten, ist, ob Sie sich im Laufe der Zeit weiter verbessern. Durch das Zusammenfassen Ihrer Schritte in wöchentlichen, monatlichen und jährlichen Punktzahlen können Sie Trends in Ihrer Aktivität leichter erkennen.

Während tägliche Indikatorpunktzahlen von grundsätzlicher Bedeutung und fast immer erwünscht sind, möchten Sie manchmal auch, dass die Punktzahlen nach Woche, Monat oder Quartal verfügbar sind. In anderen Fällen möchten Sie eine Anzahl von Monaten/Quartalen/Jahren haben, die den kumulativen Fortschritt bis zum aktuellen Zeitpunkt anzeigt. Anstatt mehrere Indikatorquellen und Indikatoren für die Nachverfolgung jedes Intervalls zu definieren, können Sie mit Performance Analytics nativ die Daten einmal erfassen und dann die Ansicht anpassen. Verwenden Sie Zeitreihenaggregationen in folgenden Szenarien:

- Aggregieren Sie die Daten für einen weniger häufigen Zeitraum mit einer Zeitraum-Zeitreihe.
- Glätten Sie Spitzen in den Daten, um Trends mit einer Ausführungszeitreihe anzuzeigen.
- Bestimmen Sie eine kumulative Punktzahl für den Zeitraum bis heute mit einer Bis-Datum-Zeitreihe.

Hinweis:
Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget oder einen Analytics Hub -Eintrag für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

Beispiele und eine eingehendere Erkundung der Verwendung von Zeitreihenzusammenfassungen mit Indikatoren finden Sie in diesem Performance Analytics Academy-Video. Nutzung von Zeitreihen mit Performance Analytics .

Teilzeiträume

Einige Zeitreihen enthalten Indikatorpunktzahlen aus unvollständigen Erfassungszeiträumen. Diese Zeiträume können den aktuellen Zeitraum und den Zeitraum ab Beginn der Datenerfassung umfassen. Ein Pluszeichen (+) im Namen kennzeichnet diese Zeitreihen.

Eine Zeitreihe, die keine Daten aus Teilzeiträumen enthält, muss Daten vom Anfang und vom Ende des Zeitraums aufweisen. Beispielsweise benötigt eine Zeitreihenzusammenfassung vom Typ **Pro Monat - Summe** Punktzahlen vom Anfang und Ende des Monats. Andernfalls wird dieser Monat nicht berücksichtigt. Eine Zeitreihe, die Daten aus Teilzeiträumen enthält, wie z. B. **Pro Monat - Summe +**, benötigt nur Daten von einem Tag in dem Zeitraum.

Warnung:
Teilzeiträume können die Ergebnisse bestimmter Zusammenfassungen wie Durchschnittswerte verzerren.

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

Zusammenfassungsdefinitionen

Performance Analytics enthält die standardmäßigen Definitionen für Summe, Durchschnitt und andere Definitionen von Zeitreihenaggregationen.

Gefahr:
Ändern Sie diese Definitionen nicht. Fügen Sie keine neuen Definitionen hinzu. Änderungen an Zusammenfassungsdefinitionen können zu unerwarteten Ergebnissen führen. Das Erstellen einer neuen Definition kann dazu führen, dass die Datensammleraufträge nicht ausgeführt werden.

Nicht zulässige Zeitreihenaggregationen

Sie dürfen keine SUM-Zusammenfassung für einen Indikator mit Prozentsatz % als Einheit festlegen. Es ist nicht sinnvoll, Prozentsätze zu summieren.

Validierung von Zeitreihenzusammenfassungen

Zeitreihenaggregationen werden im Analytics Hub und in KPI-Details validiert, aber nicht in Widgets. Daher könnten Sie von einem funktionierenden Widget zu Analytics Hub navigieren und eine Warnung erhalten, dass der Indikator eine ungültige Zusammenfassung aufweist.

Zeitreihenaggregationen für einen Indikator ausschließen

Einige Zeitreihenaggregationen sind zwar technisch zulässig, aber nicht nützlich, um sie auf einen Indikator anzuwenden. Zum Beispiel ist eine Summe von Prozentwerten wahrscheinlich keine nützliche Erkenntnis. Sie können diese Zeitreihenaggregationen aus dem Indikator ausschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen.

Zeitreihenaggregationen mit einer Zeitraumauswahl anzeigen

Wenn Sie eine Zeitreihenaggregation wie „Pro Monat - Summe“ mit einer Zeitraumauswahl in einem Widget kombinieren, wird möglicherweise ein weiterer Zeitraum angezeigt, mit dem Sie nicht gerechnet haben. Wenn ein Zeitraum wie 3 Monate in der Zeitraumauswahl ausgewählt wird, interpretiert die Instanz dies als 0–3 Monate und zeigt Punktzahlen aus vier Monaten an.

Zugehörige Informationen

Zeitreihen werden auf Ergebnisse oder beitragende Indikatoren angewendet

Anwendungsfälle für Zeitreihenaggregationen

Performance Analytics bietet vier verschiedene Arten von Zeitreihen. Machen Sie sich mit den Anwendungsfällen vertraut, um zu wissen, welcher Typ für Sie geeignet ist.

Gerundete Berechnungen, die auf Durchschnittswerten basieren, können aufgrund von Rundungsfehlern geringfügig abweichen.

Anwendungsfälle und Beispiele für jeden Typ von Zeitreihen

Typ	Beispiele	Anwendungsfall
Wird ausgeführt	28 Tage laufend Durchschnitt/ Summe	Glättet Spitzen in den Daten, damit Trends leichter zu erkennen sind. Wenn Sie beispielsweise die tägliche Anzahl der Incidents betrachten, wird jedes Wochenende ein Rückgang angezeigt, aber ein 7-tägiger Durchschnitt glättet diesen Abfall.

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

Anwendungsfälle und Beispiele für jeden Typ von Zeitreihen (Fortsetzung)

Typ	Beispiele	Anwendungsfall
	30 Tage laufend Durchschnitt/ Summe 7 Tage laufend Durchschnitt/ Summe 12 Monate laufend Durchschnitt/Summe 3 Monate laufend Durchschnitt/Summe 6 Monate laufend Durchschnitt/Summe 13 Wochen laufend Durchschnitt/Summe 4 Wochen laufend Durchschnitt/Summe 4 Quartale laufend Durchschnitt/Summe	
Bis Datum	Geschäftsquartal-bis-Datum Durchschnitt/Summe Geschäftsjahr-bis-Datum Durchschnitt/Summe Monat-bis-Datum Durchschnitt/Summe Quartal-bis-Datum Durchschnitt/Summe Woche-bis-Datum Durchschnitt/Summe Jahr-bis-Datum Durchschnitt/ Summe	Zeigt kumulative Punktzahlen für den Zeitraum an. Diese Zeitreihenaggregationen sind sehr nützlich, wenn ein monatliches Ziel erreicht werden soll, aber Sie müssen auch die Geschwindigkeit während des Monats berücksichtigen.
Pro Zeitraum	Pro Woche Durchschnitt/ Summe Pro Monat Durchschnitt/ Summe Pro Geschäftsquartal Durchschnitt/Summe Pro Quartal Durchschnitt/ Summe	Zeigt kumulative Punktzahlen für ganze Zeiträume an. Möglicherweise möchten Sie die Anzahl der P1-Incidents täglich nachverfolgen, die Häufigkeit ist jedoch zu hoch, wenn die Punktzahlen als täglich betrachtet werden. Stattdessen können Sie ein Ziel auf der monatlichen Ebene mit einer Zeitreihe „Pro Monat“ festlegen. Der aktuelle Zeitraum wird in den Ergebnissen nie angezeigt, da er unvollständig ist.

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

Anwendungsfälle und Beispiele für jeden Typ von Zeitreihen (Fortsetzung)

Typ	Beispiele	Anwendungsfall
	Pro Geschäftsjahr Durchschnitt/Summe Pro Jahr Durchschnitt/Summe	
Pro Zeitraum (einschließlich partiell)	Pro Woche + Durchschnitt/ Summe Pro Monat + Durchschnitt/ Summe Pro Geschäftsquartal + Durchschnitt/Summe Pro Quartal + Durchschnitt/ Summe Pro Geschäftsjahr + Durchschnitt/Summe Pro Jahr + Durchschnitt/ Summe	Die „+“-Version der Zeitreihe „pro“ enthält Teilzeiträume, sodass immer eine Punktzahl für den aktuellen Zeitraum bereitgestellt wird.

Indikator-Häufigkeitsbeschränkungen bei Zeitreihenaggregationen

Die Häufigkeit, mit der Punktzahlen für den Indikator gesammelt werden, bestimmt, welche Zeitreihen anwendbar sind. Einige Zeitreihen enthalten Daten aus Teilerfassungszeiträumen.

Wenn Sie eine Zeitreihenaggregation auswählen, begrenzt die Häufigkeit, mit der Indikatorpunktzahlen erfasst werden, welche Zeitreihen Sie auswählen können. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung auswählen, die häufiger auf Punktzahlen angewendet wird, als diese Punktzahlen erfasst werden. Zum Beispiel kann die Zeitreihenzusammenfassung **Pro Woche - Summe** für einen Indikator mit täglicher Häufigkeit gelten. **Pro Woche - Summe** kann sich jedoch nicht auf einen Indikator mit wöchentlicher, monatlicher, vierteljährlicher oder jährlicher Häufigkeit beziehen.

Hinweis:

- Nur wöchentliche Indikatoren unterstützen die Zeitreihen **4 Wochen ausgeführt** und **13 Wochen ausgeführt**. Wöchentliche Indikatoren unterstützen nur wöchentliche und jährliche Zeitreihen.
- Zweimonatliche und jährliche Indikatoren unterstützen keine Zeitreihenaggregationen.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Zeitreihen für welche Indikatorhäufigkeiten unterstützt werden. Diese Beziehungen sind unabhängig davon, welche Zusammenfassung (AVG, SUM oder custom) mit einer Zeitreihe kombiniert wird, und daher werden nur die Zeitreihen angezeigt.

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

Zeitreihen und zugehörige Indikatorfrequenzen

Zeitreihen	Indikatorhäufigkeiten			
	Täglich	Wöchentlich	Monatlich	Vierteljährlich (Geschäftsquartal, vierwöchentlich, zweiwöchentlich)
Täglich	Ja	Nein	Nein	Nein
7 Tage laufend	Ja	Nein	Nein	Nein
28 Tage laufend	Ja	Nein	Nein	Nein
30 Tage laufend	Ja	Nein	Nein	Nein
4 Wochen laufend	Nein	Ja	Nein	Nein
13 Wochen laufend	Nein	Ja	Nein	Nein
3 Minuten ausgeführt	Nein	Nein	Ja	Nein
6 Minuten ausgeführt	Nein	Nein	Ja	Nein
12 Minuten ausgeführt	Nein	Nein	Ja	Nein
4 Quartale laufend	Nein	Nein	Nein	Ja
Pro Woche, pro Woche +	Ja	Nein	Nein	Nein
Pro Monat, pro Monat +	Ja	Nein	Nein	Nein
Pro Quartal, pro Geschäftsquartal, pro Quartal +, pro Geschäftsquartal +	Ja	Nein	Ja	Nein
Pro Jahr, pro Geschäftsjahr, pro Jahr +, pro Geschäftsjahr +	Ja	Ja	Ja	Ja
Woche bis heute	Ja	Nein	Nein	Nein
Monat bis heute	Ja	Nein	Nein	Nein
Quartal bis heute, Geschäftsquartal bis heute	Ja	Nein	Ja	Nein
Jahr bis heute, Geschäftsjahr bis heute	Ja	Ja	Ja	Ja

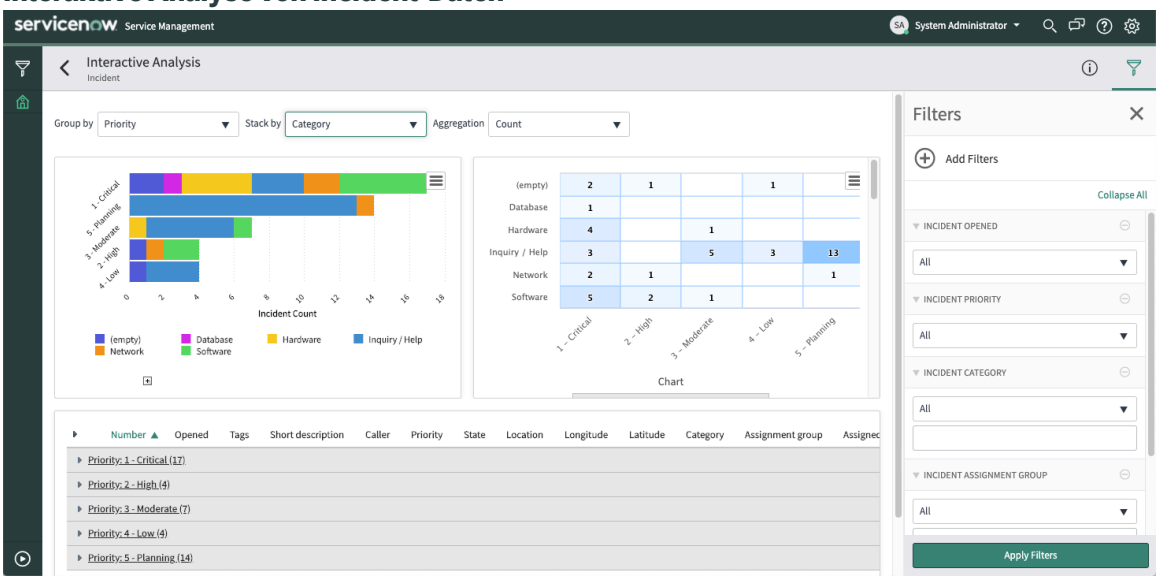
Interaktive Analyse für Performance Analytics

Mit der interaktiven Analyse können Sie Performance Analytics Daten mithilfe von Visualisierungen schnell untersuchen.

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

Aus jeder Core-UI -Liste von Datensätzen können Sie auf eine interaktive Reihe von Berichten zu den Listendaten zugreifen. Sie können die Daten auch bearbeiten, indem Sie interaktive Filter gruppieren, stapeln, zusammenfassen und anwenden. Klicken Sie auf die Visualisierung, um einen Drilldown in die Daten durchzuführen. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Quellfilter zu bearbeiten, die Liste der angewendeten Filter anzuzeigen und die URL der Analyse zu kopieren.

Interaktive Analyse von Incident-Daten



Interaktive Analyse starten

Starten Sie die Interaktive Analyse aus irgendeiner Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer beliebigen Liste.
2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Spalten, die in der Liste angezeigt werden.
   Die Spalten, die beim Starten der interaktiven Analyse in der Liste angezeigt werden, legen fest, welche Felder in die Analyse einbezogen werden. Die enthaltenen Felder bestimmen, welche **Gruppiere nach** und **Stapeln nach** Optionen verfügbar sind und welche interaktiven Filter standardmäßig angezeigt werden.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spalten-Header für eine Referenz, eine Auswahl, ein Datum/eine Uhrzeit, eine Ganzzahl oder ein boolesches Feld, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
   Die Spalte, von der Sie die interaktive Analyse starten, wird als Standardwert für **Gruppiere nach** verwendet.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie, wie Daten zusammengefasst werden, indem Sie verschiedene Werte in den Auswahllisten **Gruppiere nach** und **Stapeln nach** auswählen oder filtern Sie die Daten, indem Sie einen oder mehrere interaktive Filter anwenden.
5. **Wahlweise:** Drilldown in eine Teilmenge der Daten durch Klicken auf eine Visualisierung, z. B. einen Balken im Balkendiagramm oder eine Zelle in der Heatmap

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

Formularinterne Analysen

Formularinterne Analysen integrieren Leistungseinblicke in Formulare, sodass Benutzer wichtige Metriken im Kontext abrufen und bessere Entscheidungen treffen können.

Bei formularinternen Analysen wird über eine UI Action in einem Formular eine Ansicht eines Dashboards basierend auf einer Aufgliederung geöffnet. Dieses Aufgliederungs-Dashboard bietet dem Benutzer, der das Formular ausfüllt, wertvolle Einblicke in die Leistung. Beispielsweise sollen Supporttechniker in der Lage sein, beim Erstellen eines Incident die erwartete Zeit bis zum Abschluss des Incident basierend auf der Incident-Kategorie anzuzeigen. Damit Techniker diese Informationen anzeigen können, erstellen Sie für Incident-Formulare eine UI Action für formularinterne Analysen. Diese UI Action öffnet einen Incident. Kategoriebezogenes Aufgliederungs-Dashboard mit einem Widget, das die voraussichtliche Zeit bis zum Abschluss eines Incident angibt.

Incident: formularinterne Analysen zur Kategorie



Die UI Action für formularinterne Analysen wird über ein Symbol neben dem Feld im Formular aktiviert, das die Aufgliederung darstellt. Wenn dieses Feld in der Formularansicht nicht sichtbar ist, ist auch das Symbol nicht sichtbar. Bei der Einrichtung formularinterner Analysen haben Sie die Möglichkeit, einen Link für zugehörige Aktionen in das Formular aufzunehmen. Dieser Link ist immer verfügbar.

Zugehörige Informationen

Aufgliederungen in Dashboards verwenden

UI-Aktionen

Formularinterne Analysen zu einem Formular hinzufügen

Erstellen Sie eine UI Action, mit der Benutzer während des Ausfüllens eines Formulars relevante Analysen anzeigen können. Die UI Action ordnet die Tabelle, die das Formular verwendet, eine mit dieser Tabelle verwendete Aufgliederung und ein Aufgliederungs-Dashboard zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin. Zusätzlich zu den Performance Analytics-Rollen müssen Sie Datensätze in der Tabelle „UI Actions“ [sys_ui_action] erstellen können.

Erstellen Sie vor dem Hinzufügen formularinterner Analysen für eine bestimmte Tabelle und Aufgliederung ein Aufgliederungs-Dashboard, das diese Tabelle und die Aufgliederungsquelle dieser Aufgliederung verwendet. Entwerfen Sie das Dashboard so, dass den Benutzern, die Datensätze für diese Tabelle erstellen, die nützlichsten Informationen angezeigt werden. Weitere Informationen zu Aufgliederungs-Dashboards finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Performance Analytics muss aktiv sein, um formularinterne Analysen zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Formularinterne Analysen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

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

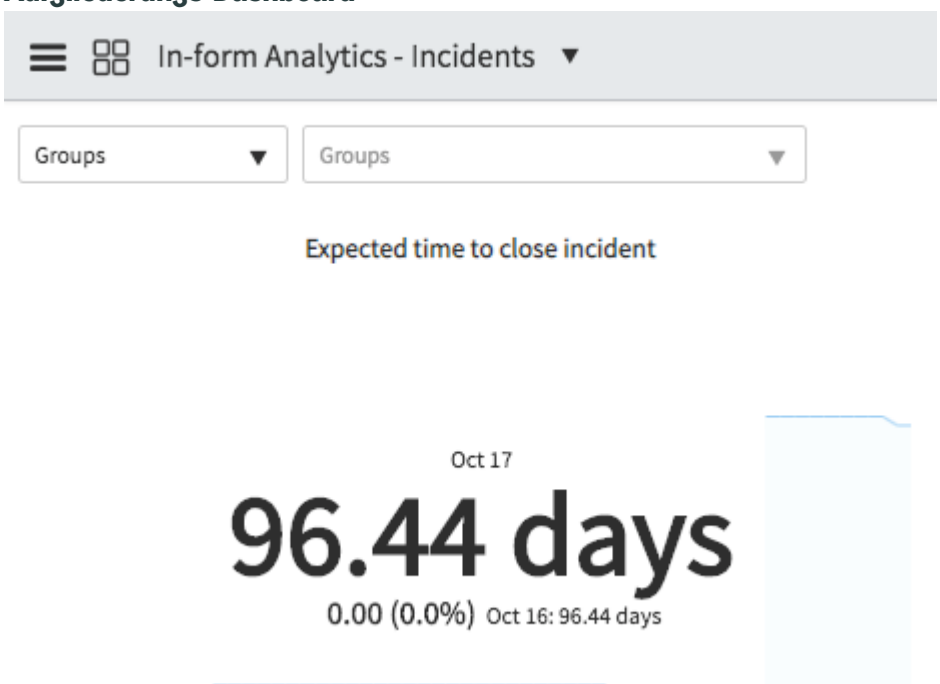
Felder für formularinterne Analysen

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die UI Action.
Tabelle	Die Tabelle, für die Analysen angezeigt werden sollen. Das seiteninterne Symbol wird in Formularen für diese Tabelle angezeigt.
Aufgliederung	Die Aufgliederung für die Analyse der Tabelle. Das Symbol für die UI Action wird neben dem Feld angezeigt, das dieser Aufgliederung entspricht, wenn das Feld in der Formularansicht enthalten ist.
Dashboard	Das anzuzeigende Aufgliederungs-Dashboard. Das Dashboard muss die ausgewählte **Tabelle** und die Aufgliederungsquelle der **Aufgliederung** verwenden.
Symbol	Das Symbol, das neben dem aufgliederungsbezogenen Feld im Formular angezeigt werden soll.
Symbolfarbe	Die Farbe des Formularsymbols.
Formularinternen Link erstellen	Wenn diese Checkbox aktiviert ist, wird zusätzlich zum Symbol ein zugehöriger Link im Formular angezeigt. Der zugehörige Link verweist auf das gleiche Dashboard wie das Symbol.

Example: Formularinterne Analysen zu Incident „Zuweisungsgruppe“

Stellen Sie sich vor, dass Supporttechniker, die Incidents erstellen, in der Lage sein sollen, die erwartete Zeit bis zum Abschluss des Incident basierend auf der Zuweisungsgruppe anzuzeigen. Sie haben ein Widget entworfen, das die voraussichtliche Zeit bis zum Abschluss eines Incident angibt. Sie haben dieses Widget dem Aufgliederungs-Dashboard für formularinterne Analysen, das die Aufgliederungsquelle „Gruppen“ verwendet, hinzugefügt. „Gruppen“ ist die Quelle für die Aufgliederung „Zuweisungsgruppen“.

Aufgliederungs-Dashboard

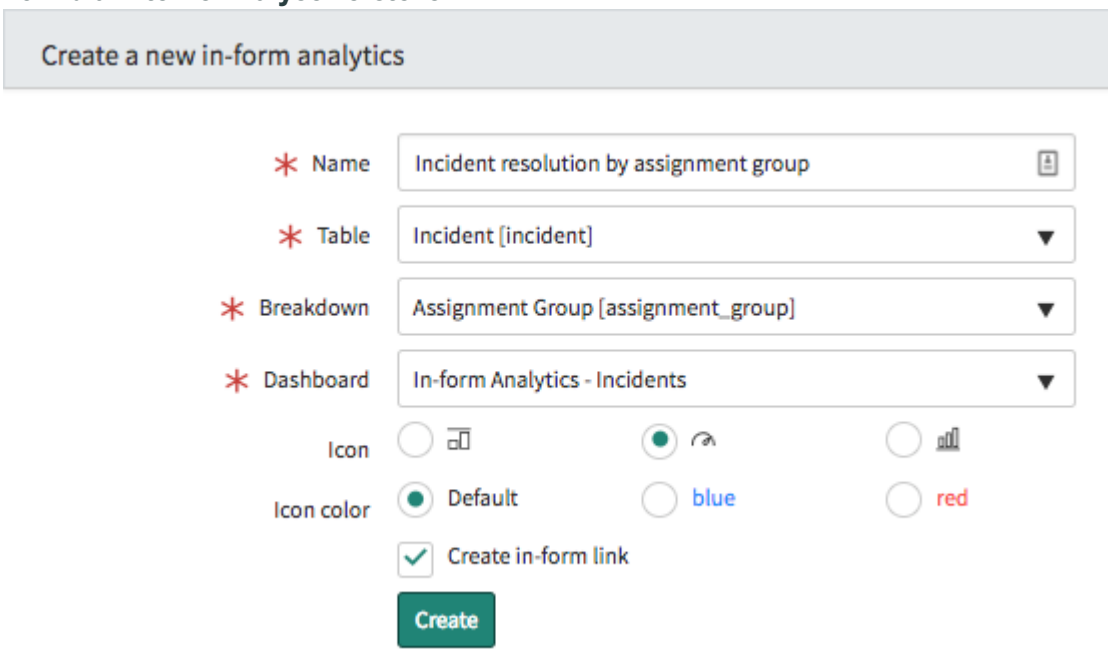


Jetzt erstellen Sie formularinterne Analysen für die Tabelle „Incident“ [incident], die Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ und das Dashboard „Formularinterne Analysen - Incidents“. Sie wählen das Symbol für die UI Action aus. Dieses Symbol wird neben dem

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

Feld „Zuweisungsgruppe“ angezeigt. Sie entscheiden auch, einen zugehörigen Link zum Dashboard zu erstellen.

Formularinterne Analysen erstellen



Durch Klicken auf das Wählsymbol wird die Popup-Ansicht des Dashboards geöffnet. Beachten Sie, dass der Titel des Dashboards nicht dem Dashboard-Namen entspricht, sondern „Analyse von [Aufgliederungsname]“ lautet.

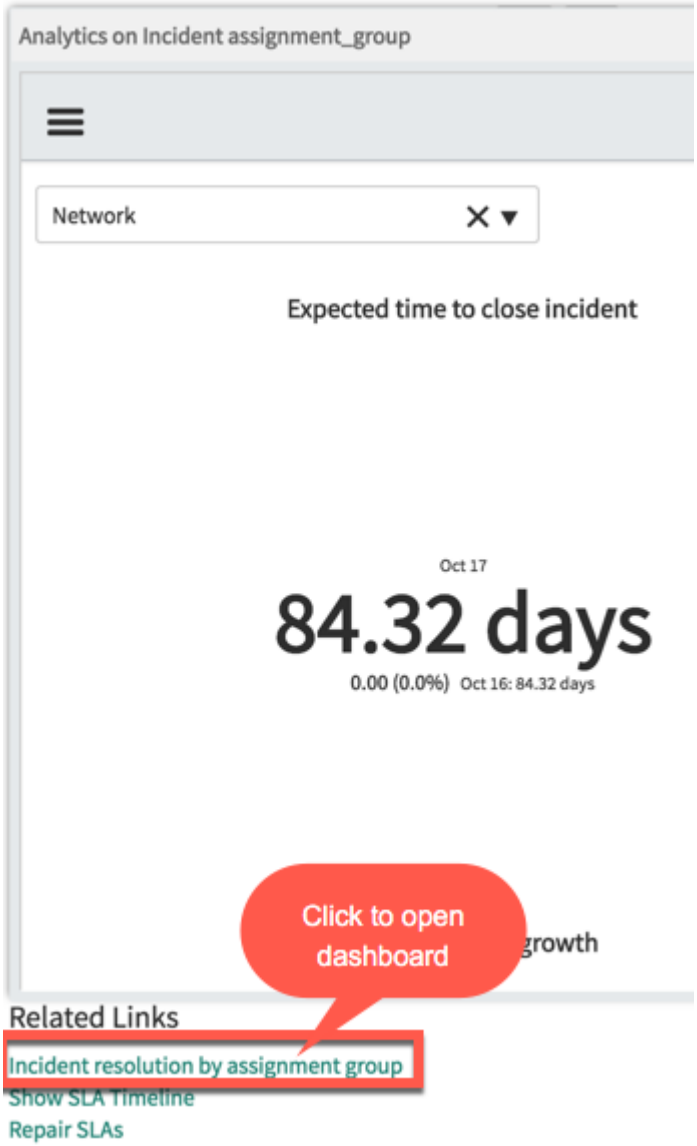
Dashboard-Ansicht aus dem Incident-Formular öffnen



In der Ansicht „Self-Service“ wird das Feld „Zuweisungsgruppe“ standardmäßig nicht angezeigt. In diesem Fall können Sie aber trotzdem die Analysen über die zugehörigen Links anzeigen.

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

Zugehöriger Link zu Analysen



Vorkonfigurierte formularinterne Analysen

Vorkonfigurierte formularinterne Analysen sind als Plugins für verschiedene Anwendungen und die zugehörigen Tabellen und Formulare verfügbar.

Plugins für formularinterne Analysen und zugehörige Tabellen

Plugin-Name	Plugin-ID	Tabelle und Formulare
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Change Management	com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics	Change Request [change_request]
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat	com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics	Eintrag in Chatwarteschlange [chat_queue_entry]
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service	com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics	Fall [sn_customerservice_case]
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Incident	com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics	Incident [incident]

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

Plugins für formularinterne Analysen und zugehörige Tabellen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin-ID	Tabelle und Formulare
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Problem Management	com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytic	Problem [problem]

Hinweis:
Wenn Sie ein Plugin für vorkonfigurierte formularinterne Analysen aktivieren, aktivieren Sie auch die Performance Analytics-Lösung für diese Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics-Lösungen.

Konfigurieren Sie die erweiterten Funktionen von Performance Analytics.

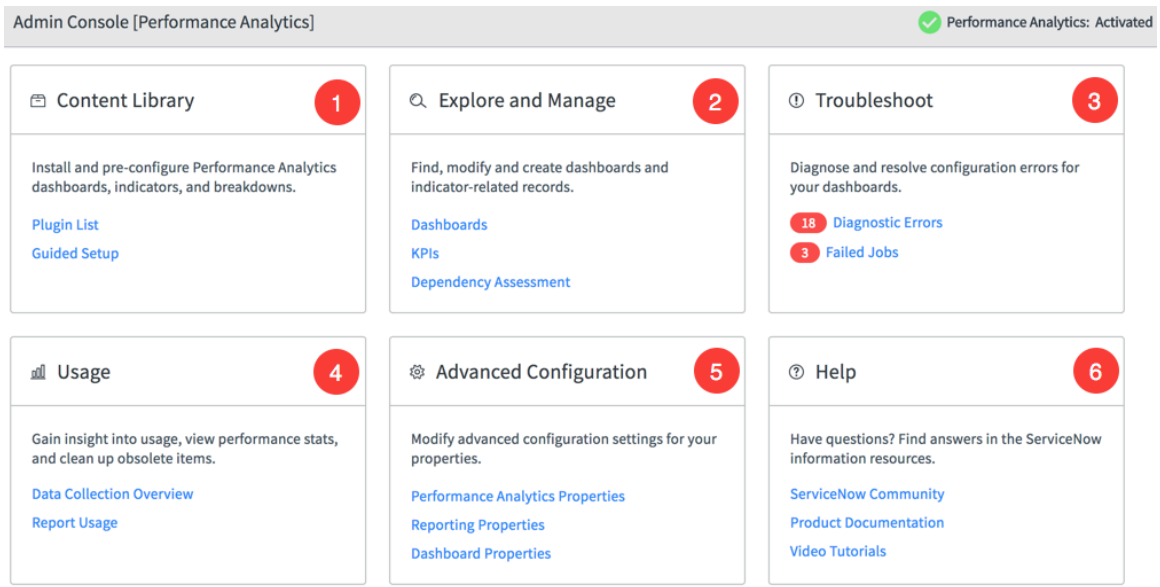
Definieren Sie Schlüsselmetriken und Datenstrukturen, um Punktzahlen zu generieren.

Die Themen in diesem Abschnitt sind hauptsächlich für Performance Analytics-Administratoren gedacht, die sich direkt mit Datenstrukturen befassen.

Performance Analytics-Administratorkonsole

Über eine einzige Konsole können Administratoren Platform Analytics-Lösung -Inhalte verwalten, Performance Analytics -Widgets und -Dashboards verwalten, Fehler diagnostizieren und beheben, Nutzungsanalysen anzeigen, Konfigurationseinstellungen ändern und auf die ServiceNow -Hilfe zugreifen.

Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „pa_admin“ können zu navigieren **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**. Wenn Performance Analytics nicht aktiviert ist, klicken Sie auf **Mehr erfahren** für Informationen zur Aktivierung.



1 **Inhaltsbibliothek**

Geführtes Setup für Platform Analytics-Lösungen.

Klicken Sie auf **Plugin-Liste**, um eine Liste der verfügbaren System-Plugins für inaktive Platform Analytics-Lösungenanzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Sie müssen die Rolle „admin“ haben, um die Liste der Plugins zu sehen.

Klicken Sie auf **Guided Setup**, um das Guided Setup für Platform Analytics-Lösungenzu starten.

2 **Erforschen und verwalten**

Ein einziger Ort, an dem Sie die Beziehungen zwischen Ihren Performance Analytics-Elementen schnell identifizieren und verwalten und die Auswirkungen von Veränderungen messen können. Beispielsweise können Sie alle Berichte, Indikatoren und interaktiven Filter in einer Dashboard-Gruppe identifizieren, die betroffen sind, wenn Sie einen Feldnamen ändern.

Klicken Sie auf **Dashboards**, um alle Dashboards in Ihrer Instanz nach Gruppen sortiert zu durchsuchen. Erweitern Sie die Gruppe, um die einzelnen Dashboards anzuzeigen.

Klicken Sie auf **KPIs**, um den Analytics Hub zu öffnen. Es wird eine explorative Ansicht der Indikatoren geöffnet.

Verwenden Sie Abhängigkeitsbewertung, um Ihre Performance Analytics-Komponenten anzuzeigen, zu analysieren und zu verwalten.

3 **Fehlerbehebung**

Das Feld **Fehlerbehebung** ermöglicht es Ihnen, die von der ServiceNow-Anwendung bereitgestellte Diagnose zu nutzen, um Tests zu untersuchen, die zu einer Fehlermeldung und fehlerhaften Datenerfassungsaufträgen führen. Sofort einsatzbereite Diagnosen werden nach einem Schedule ausgeführt, können jedoch auch nach Bedarf ausgeführt werden. Die Liste „Geplante Datensammlung“ filtert Jobs, die nur einmal ausgeführt werden, und Jobs, die nur bei Bedarf ausgeführt werden.

Hinweis:
Wenn eine der Nummern auf der Karte „Fehlerbehebung“ größer als 0 ist, kann es sein, dass mit der Implementierung von Performance Analytics etwas nicht stimmt.

- Klicken Sie auf **Diagnosefehler**, um die Liste der Diagnoseläufe, eine Zusammenfassung der Anzahl der durchgeführten Diagnosetests und die Anzahl der gefundenen Probleme anzuzeigen. Benutzen Sie das Feld **Status**, um nachzuverfolgen, welche Probleme gelöst wurden. Weitere Informationen zu Diagnoseausführungen finden Sie unter Analytics-Diagnose.
- Klicken Sie auf **Fehlgeschlagene Jobs**, um die Liste „Geplante Datensammlung“ anzuzeigen. Ein fehlgeschlagener Job ist eine regelmäßige Aufgabe, bei der der letzte vollständige Lauf den Status **collected_error** hat. Weitere Informationen zur Datenerfassung finden Sie unter Performance Analytics Datenerfassung und -bereinigung.

4 **Verwendung**

Dashboards mit Statistiken über Datensammlungsjobs und die Verwendung von Berichten.

- Benutzen Sie das Dashboard **Datensammlungsübersicht** zum Nachverfolgen und Verwalten der Datenerfassung. Beachten Sie, dass Datensammlungsaufträge nicht standardmäßig ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

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

Dashboard-Widgets zeigen erst Daten an, wenn Sie die zugehörigen Datensammlungsaufträge ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics Datenerfassung und -bereinigung.

- Benutzen Sie das Dashboard **Verwendung von Berichten** zum Nachverfolgen und Verwalten der Verwendung von Berichten. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsstatistiken.

5 **Erweiterte Konfiguration**

Quick-Links zu erweiterten Konfigurationseinstellungen.

- Performance Analytics-Eigenschaften
- Reporting-Eigenschaften
- Eigenschaften interaktiver Dashboards

6 **Hilfe**

Die Community, Produktdokumentation und die Videoanleitungen auf dem ServiceNow-YouTube-Kanal bietet zusätzliche Einblicke in die Funktionalität von Performance Analytics.

Zugehörige Informationen

Informationsbereich für interaktive Analyse

Indikatorpunktzahlen werden erfasst

Performance Analytics verwendet Datenerfassungsaufgaben, um Punktzahlen und Snapshots zu sammeln und zu bereinigen. Sie können Indikatorpunktzahlen auch manuell festlegen.

Um Daten für vorhandene Datensätze sofort zu erfassen, führen Sie eine Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung aus.

Wählen Sie für die fortlaufende Datenerfassung eine der folgenden Methoden aus, um Indikatorpunktzahlen und Snapshots basierend auf der Häufigkeit und Integrität Ihrer Daten zu sammeln.

- Wenn Sie einen Indikator einmal im Monat, Quartal oder Jahr messen müssen, geben Sie die Punktzahlen manuell ein oder importieren Sie die Punktzahlen.
- Wenn Sie Indikatoren häufiger messen müssen oder eine menschliche Beteiligung vermeiden möchten, verwenden Sie eine regelmäßige Datenerfassungsaufgabe.

Hinweis:
Performance Analytics Snapshots sind die Listen der Datensätze (sys_ids), die zu dem Zeitpunkt gesammelt werden, zu dem die Punktzahlen für diese Datensätze gesammelt werden. Ein Snapshot wird nur für automatisierte Indikatoren erstellt, bei denen **Datensätze erfassen** ausgewählt ist.

Performance Analytics-Datensammlungsaufträge erfassen keine Punktzahlen, die älter sind als in der Eigenschaft `com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for` angegeben. Punktzahlen oder Snapshots, die älter als dieser Wert sind, werden während der Datenerfassung nicht erfasst.

Verlaufsdaten erfassen

Führen Sie zur Sammlung von Punktzahlen und Snapshots für bestehende Datensätze eine Verlaufsdatenerfassung durch. Wenn Sie Daten zum ersten Mal erfassen, z. B. für einen neuen Indikator, führen

Automatische Übersetzung

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

Sie die Erfassung historischer Daten einmal aus, um Punktzahlen und Snapshots für vorhandene Datensätze zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Performance Analytics sammelt regelmäßig und fortlaufend Punktzahlen aus Ihren Daten. Bei der ersten Einrichtung von Performance Analytics für eine Anwendung oder wenn Sie neue Indikatoren oder Indikatorquellen erstellen, führen Sie die Erfassung historischer Daten aus, um Punkte für Ihre vorhandenen Daten zu sammeln. Die Erfassung historischer Daten ermöglicht die Analyse von Daten, die vor der Einrichtung vorhanden waren Performance Analytics.

⚠ Warnung:

- Vermeiden Sie es, einen historischen Datensammlungsauftrag mehrmals auszuführen. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Indikator erstellen, sollten Sie erwägen, einen neuen Datensammlungsauftrag für diesen Indikator zu erstellen, anstatt ihn einem vorhandenen Auftrag hinzuzufügen.
- Eine Aufgabe zur Erfassung historischer Daten löscht alle zuvor erfassten Daten für die Zeiträume und die Indikatoren, die der Auftrag abdeckt. Daten außerhalb dieses Zeitraums oder für andere Indikatoren werden nicht gelöscht.

Verlaufsaufgaben sammeln auch Snapshots der vorhandenen Daten. Performance Analytics Snapshots sind die Listen der Datensätze (sys_ids), die zu dem Zeitpunkt gesammelt werden, zu dem die Punktzahlen für diese Datensätze gesammelt werden. Ein Snapshot wird nur für automatisierte Indikatoren erstellt, bei denen **Datensätze erfassen** ausgewählt ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Wählen Sie eine Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung aus, z. B. [PA Change], oder erstellen Sie eine neue Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung.
3. Wenn Sie die Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung erstellen oder bearbeiten, befolgen Sie die Anweisungen unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen.

   ⓘ Wichtig:
   Legen Sie für eine Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung die Option **Ausführen** auf „bei Bedarf“ fest. Führen Sie Aufgaben zur Verlaufsdatenerfassung nicht nach einem festen Schedule aus.

4. Schließen Sie in den Aufgabenindikatoren Aufgliederungen aus, die auf Feldern basieren, deren Wert sich wahrscheinlich während des Erfassungszeitraums für Verlaufsdaten ändert, wie in Aufgaben-Indikator konfigurieren beschrieben.
   In der angegebenen [PA Incident SLA]-Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung schließt der Aufgaben-Indikator „Anzahl der offenen und überfälligen Incidents“ die Zuweisungsgruppe und die Statusaufgliederungen aus. Der Wert dieser beiden Aufgliederungen könnte sich über den Zeitraum der Datenerfassung ändern, wodurch die Ergebnisse bedeutungslos werden.
5. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie nach dem Sammeln von Verlaufsdaten eine regelmäßige Datenerfassungsaufgabe, um regelmäßig neue Werte zu sammeln.

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

Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen

Planen Sie eine Datenerfassungsaufgabe, um regelmäßig Performance Analytics Indikatorpunktzahlen und Snapshots zu erfassen.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor der Definition von Datenerfassungsaufgaben sicher, dass Indikatorquellen, Aufgliederungsquellen und Indikatoren definiert wurden. Andernfalls können Aufgaben keine Ergebnisse zurückgeben.

Erforderliche Rollen: pa_data_collector oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die wichtigen Punkte, die Sie beim Konfigurieren einer Datenerfassungsaufgabe beachten müssen, sind:

- Erfassungszeitraum
- Zeitzone für die Erfassung
- Domäne der gesammelten Punktzahlen, wenn Domänen verwendet werden.
- Die Erfassungsaufgabe wird ohne Einschränkungen ausgeführt. Sie verwendet nicht die Berechtigungen des Benutzers, der es ausführt.

Datenerfassungsaufgaben führen unterschiedliche Schritte durch, um Punktzahlen und Textanalysedaten zu sammeln. Standardmäßig erfassen Aufgaben beide Arten von Daten. Um die Leistung zu verbessern, können Sie stattdessen separate Aufgaben für Punktzahlen und Textanalysedaten planen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge** und klicken Sie auf **Neu**. Sie können stattdessen eine vorhandenen Datenerfassungsaufgabe bearbeiten, um beispielsweise den Schedule für die Ausführung der Aufgabe zu ändern. Navigieren Sie in diesem Fall zu **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge** und klicken Sie auf den Job-Namen.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen für die Aufgabe ein.
   Befolgen Sie ein Standardformat für die Benennung von Datensammleraufgaben, z. B. [PA-Indikator] Tägliche Datensammlung, [PA-Indikator] Verlaufsdatensammlung ...
3. Wählen Sie im Feld **Operator** aus, ob Daten für eine absolute oder eine relative Zeitspanne erfasst werden sollen.
4. Wenn Sie für den Operator **Fest** ausgewählt haben, wählen sie das **Feste Start**datum und das **Feste End**datum.
5. Wenn Sie für den Operator **Relativ** ausgewählt haben, legen Sie die Intervalle vor der Laufzeit fest, aus denen Daten gesammelt werden sollen.
   a. Legen Sie in den Feldern **Relativer Start** und **Relatives Startintervall** die Anzahl und die Länge von Zeiträumen in der Vergangenheit fest, aus denen Daten gesammelt werden sollen.
   b. Legen Sie in den Feldern **Relatives Ende** und **Relatives Endintervall** Anzahl und die Länge des letzten Zeitraums in der Vergangenheit fest, aus dem Daten gesammelt werden sollen.

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

Tipp:

- Die meisten Indikatoren und somit auch die meisten Datensammlungsaufträge werden täglich ausgeführt. Tägliche geplante Aufgaben sollten normalerweise Sammlungen des letzten abgeschlossenen Tags durchführen. Daher sollten sie sowohl einen relativen Start als auch ein relatives Ende des Vortags haben. Führen Sie historische Datensammlungsaufträge mit längeren Erfassungszeiträumen nur einmal aus.
- Wenn Sie diese Aufgabe mit Indikatoren verwenden möchten, die Geschäftskalender verwenden, berücksichtigen Sie das Intervall „ **Vor Perioden** “. Dieses Intervall basiert auf den Zeiträumen, die für einen Geschäftskalender definiert sind.

Example
Sie möchten zum Beispiel Werte für eine Reihe von Indikatoren mit einer täglichen Häufigkeit sammeln, die alle die gleiche Indikatorquelle verwenden. Zuerst erstellen Sie eine Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung, die Daten im Zeitraum beginnend vor zwei Monaten bis Vorgestern sammelt. Geben Sie für diese Aufgabe **60** im Feld **Relativer Start** ein und **Tage her** im Feld **Relatives Startintervall**. Geben Sie **2** im Feld **Relatives Ende** ein und **Tage her** im Feld **Relatives Endintervall**. Stellen Sie im Feld **Ausführen Bei Bedarf** ein. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen** und führe diese Aufgabe einmal aus, um die ersten Punktzahlen zu erfassen.

Erstellen Sie eine zweite Aufgabe mit relativem Start und Ende von „1 Tag her“ und stellen Sie im Feld **Ausführen Täglich** ein. Aktivieren Sie diese Aufgabe, um die Punktzahlen für gestern und alle zukünftigen Punktzahlen für den Tag vor der Ausführung der Aufgabe zu sammeln.

6. Füllen Sie die **Auftragsparameter** entsprechend aus.

Auftragsparameter	Beschreibung
Ausführen als	Wählen Sie für domänengetrennte Instanzen den Benutzer aus, der diese Aufgabe ausführt. Die Aufgabe erfasst Punktzahlen aus Faktentabellen und Datensätzen Performance Analytics, die entweder die globale Domäne haben oder sich in der Domäne dieses Benutzers befinden. Die Datenerfassungsaufgabe folgt nur der Domäne, nicht den Berechtigungen dieses Benutzers. ACLs und Geschäftsregeln gelten nicht für Datenerfassungsaufgaben. Jeder Benutzer kann den Job ausführen. **Wichtig:** Wenn Sie eine Domänenkonfiguration für diese Aufgabe auswählen, wird der Benutzer **unter Ausführen als** überschrieben. Siehe Schritt 9 in diesem Thema.
Als tz ausführen	Wählen Sie die Zeitzone aus, die die Abfragen verwenden, wenn sie von der Aufgabe ausgeführt werden. Verwenden Sie die Berichterstellung-Zeitzone Ihres Unternehmens, sofern vorhanden. Standardmäßig wird die Systemzeitzone verwendet. Diese Zeitzone legt fest, welcher Tag „Heute“ für Bedingungen wie [[Geöffnet][am][Heute]] ist.

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

Auftragsparameter	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, erfolgt die Datensammlung standardmäßig zum geplanten Datum und zur festgelegten Uhrzeit.
Ausführen	Wählen Sie den Schedule für das Sammeln der Daten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf Wenn Sie Geschäftskalender verwenden, haben Sie auch diese Optionen für den Beginn und das Ende des Geschäftskalenderzeitraums (siehe Geschäftskalendereinträge definieren): ○ Geschäftskalender: Beginn des Eintrags ○ Geschäftskalender: Eintragsende Wenn Sie eine Aufgabe zur Verlaufsdatenerfassung erstellen, planen Sie die Aufgabe so, dass sie bei Bedarf ausgeführt wird.
Tag	○ Wenn in **Ausführen Wöchentlich** eingestellt ist, geben Sie den Wochentag an. ○ Wenn in **Ausführen Monatlich** eingestellt ist, geben Sie den Tag im Monat an. Um Daten am Monatsende zu sammeln, legen Sie Tag 1 fest, und stellen Sie die **Zeit** auf kurz nach Mitternacht ein. Diese Einstellung sammelt Daten für einen abgeschlossenen Monat, unabhängig von der Länge des Monats.
Wiederholungsintervall	Wenn in **Ausführen Periodisch** eingestellt ist, geben Sie den Zeitraum zwischen geplanten Datenerfassungen in Tagen und Stunden an.
Wird gestartet	Wenn in **Ausführen Periodisch** oder **Einmalig** eingestellt ist, geben Sie das Datum und die Uhrzeit der ersten geplanten Datenerfassung an.
Uhrzeit	Zeit, zu der der Auftrag ausgeführt wird (24-Stunden-Format). Das Feld wird angezeigt, nachdem **Aktiv** ausgewählt wurde. ○ Die Zeit basiert auf der Zeitzone Ihrer Benutzersitzung, nicht auf der Zeitzone **Als tz ausführen**. ○ Legen Sie in Ihrem Unternehmen generell eine Stunde zwischen Mitternacht und 6:00 Uhr fest, um Daten des letzten vollständigen Zeitraums zu sammeln. Wenn Sie beispielsweise in New York sind und in Ihrem Unternehmen, das sich in Los Angeles befindet, Daten um 5:00 Uhr sammeln möchten, legen Sie die Zeit auf 08:00:00 fest.

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

Auftragsparameter	Beschreibung
Erfassung	Datenerfassungsaufgaben haben separate Schritte zum Sammeln von Punktzahlen und zum Sammeln von Textanalysen. Wählen Sie eines der Folgenden: ○ Nur Punktzahlen ○ Nur Textindex ○ Sowohl Punktzahlen als auch Textindex (Standard) Weitere Informationen finden Sie unter Textanalysen einrichten.
Bedingt	Wenn diese Option aktiviert ist, erfolgt die Datenerfassung nur, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.
Bedingungen	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen. **⚠ Warnung:** Bedingte Skripts für Performance Analytics Datenerfassungsaufgaben werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft . Nach dem Upgrade werden Aufträge mit bedingten Skripts, die diese unzulässigen API-Komponenten enthalten, mit „Mit Fehlern erfasst“ abgeschlossen. Diese Aufgaben erfassen keine Punktzahlen. Die Systemeigenschaft com.snc.pa.dc.script.use.sandbox steuert, ob Datenerfassungsskripts die Sandbox verwenden. Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ können diese Eigenschaft ändern. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren. Bei „false“ können nicht autorisierte Benutzer möglicherweise schädliche Aktionen in Ihrer Instanz ausführen.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Indikatoren** auf **Bearbeiten** und wählen Sie die Indikatoren aus, für die diese Aufgabe Daten erfasst.

Wichtig:

- Fügen Sie mindestens einen Indikator für den Auftrag ein. Andernfalls kann die Aufgabe keine Ergebnisse zurückgeben.
- Um Aufträge übersichtlich zu halten, versuchen Sie nicht, einen Indikator mehr als einem aktiven Sammlungsauftrag zuzuordnen, es sei denn, Sie haben einen klaren Anwendungsfall. Wenn Sie versuchen, Echtzeitdaten zu erhalten, erwägen Sie die Verwendung eines Echtzeitindikators.
- Der Datensammlungsauftrag erzeugt eine Datenbankabfrage für jede Indikatorquelle für die zugehörigen Indikatoren. Daher stellen die Daten für alle Indikatoren, die eine Indikatorquelle gemeinsam verwenden, denselben Zeitpunkt dar.

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

9. Wenn Sie Domänenkonfigurationen aktiviert haben, können Sie in der zugehörigen Liste „ **Domänenkonfigurationen** “ eine Domänenkonfiguration auswählen, die diesem Auftrag zugeordnet werden soll.
   Domänenkonfigurationen sind Gruppierungen von Domänen basierend auf ihrer Sichtbarkeit für eine Benutzergruppe oder einer anderen Bedingung. Diese Gruppierungen können Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehungen enthalten. Wenn Sie eine Domänenkonfiguration für eine Aufgabe auswählen, erfasst die Aufgabe Punktzahlen für Datensätze in den Domänen der Konfiguration, einschließlich der globalen Domäne. Domänenkonfigurationen überschreiben die **Ausführung als** Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren von Domänen in Performance Analytics Domänenkonfigurationen.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Standardmäßig werden für jeden Aufgaben-Indikator Daten für alle Aufgliederungen und den Indikator selbst gesammelt. Informationen zum Ändern dieser Konfiguration für einen Indikator finden Sie unter Aufgaben-Indikator konfigurieren.
- Wenn Sie den Domänensupport aktiviert haben, steht Ihnen eine zugehörige Liste namens **Domänenkonfiguration** zur Verfügung. Klicken Sie auf dieser Registerkarte auf **Bearbeiten**, um eine vorhandene Domänenkonfiguration mit dieser Aufgabe zu verknüpfen oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Domänenkonfiguration zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenkonfiguration erstellen.

Aufgaben-Indikator konfigurieren

Erhöhen Sie die Effizienz der Datenerfassung, indem Sie den Aufgaben-Indikatoren so konfigurieren, dass nur notwendige und sensible Daten erfasst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig erfasst ein Aufgaben-Indikator Daten für den Indikator selbst und für alle Aufgliederungen, die diesem Indikator zugeordnet sind. Für eine bestimmte Datenerfassungsaufgabe sind jedoch möglicherweise nicht alle Aufgliederungsdaten sinnvoll. Beispielsweise werden Aufgliederungen, die auf Feldern basieren, die sich wahrscheinlich während eines Erfassungszeitraums ändern, wie z. B. Zuweisungsgruppe und Status, in der Regel aus Verlaufsaufgaben ausgeschlossen. Häufig erfasst die Aufgabe den Wert der Zuweisungsgruppe und des Status nur zum Zeitpunkt der Ausführung der Aufgabe. Ein sechs Monate alter Incident, der hoffentlich abgeschlossen ist, kann für seinen gesamten sechsmonatigen Verlauf den Status Abgeschlossen haben. Solche Werte sind irreführend.

Alternativ müssen Sie möglicherweise nur Aufgliederungsdaten sammeln und nicht die Indikatorpunktzahlen berechnen. Sie können einen Aufgaben-Indikator so konfigurieren, dass keine unnötigen oder bedeutungslosen Daten gesammelt werden, wodurch der Ressourcenverbrauch der Aufgabe reduziert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, für die Sie einen Indikator konfigurieren möchten.
   Aufgaben-Indikatoren sind spezifisch für die Aufgabe, die sie verwendet.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Indikatoren** auf den Namen des Aufgaben-Indikators, den Sie konfigurieren möchten.

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

4. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Auftrag	Wird automatisch aus dem Aufgabennamen kopiert.
Indikator	Der zugeordnete automatisierte Indikator. Wenn Sie einen Aufgabenindikator mit der Schaltfläche **Bearbeiten** im Datensatz der geplanten Datensammlung hinzufügen, wählen Sie den automatisierten Indikator aus.
Erfassung	Wählen Sie **Alle Aufgliederungen** oder **Keine Aufgliederungen** erfassen oder spezifische Aufgliederungen auszuschließen.
Erfassungsindikator	Aktivieren Sie die Checkbox, um Daten für den Indikator selbst zu erfassen (Standardeinstellung). Deaktivieren Sie diese Checkbox, wenn Sie nur Daten für Aufgliederungen sammeln möchten. **Tipp:** Wenn Sie vorhandenen Indikatoren eine Aufgliederung hinzugefügt haben, sollten Sie einen einmaligen Verlaufserfassungsauftrag für diese Indikatoren ausführen, um Punktzahlen für diese Aufgliederung zu erhalten. Erfassen Sie nur für die hinzugefügte Aufgliederung und nicht für die Indikatoren selbst.

5. Wenn Sie im Feld **Sammeln** die Option **Diese Aufgliederungen ausschließen** ausgewählt haben, wählen Sie Aufgliederungen aus, die ausgeschlossen werden sollen.

   a. Öffnen Sie das Kontextmenü, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine Liste der ausgeschlossenen Aufgliederungen wird angezeigt.

   b. Klicken Sie auf **Bearbeiten** in der Liste **ausgeschlossene Aufgliederungen** und fügen Sie Aufgliederungen, die ausgeschlossen werden sollen, hinzu oder entfernen Sie sie.

Datenerfassungsaufgabe abbrechen

Brechen Sie eine aktive Datenerfassungsaufgabe ab, um zu verhindern, dass die Aufgabe Punktzahlen erfasst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_data_collector und schedule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Wählen Sie die Aufgabe, den Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.

Indikatorpunktzahlen manuell hinzufügen oder bearbeiten

Sie können Punktzahldaten für automatisierte und manuelle Indikatoren manuell eingeben. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Punktzahlen für automatisierte Indikatoren bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_contributor, pa_admin, pa_power_user oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Regel fügen Sie Bewertungen für Indikatoren, die nur einmal im Monat oder seltener aktualisiert werden müssen, manuell hinzu. Wenn Daten für einige Entitäten, wie z. B. Kunden, nicht automatisch erfasst werden können, können Sie Daten manuell eingeben oder importieren.

Sie können Daten, die eine Aufgabe erfasst hat, manuell überschreiben. Wenn jedoch eine Aufgabe das nächste Mal ausgeführt wird und diese Daten erfasst, werden die manuell eingegebenen Daten überschrieben.

Hinweis:

- Beim Audit werden keine manuellen Änderungen am Scoresheet nachverfolgt. Manuelle Einfügungen, Aktualisierungen und Löschungen werden nicht geprüft, auch wenn die Prüfung auf Wörterbuchebene für alle Tabellen „pa_scores“ aktiviert ist.
- Sie können Punktzahlen für Formelindikatoren nicht manuell bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Bewertungsblatt** > .
2. Wählen Sie den Indikator, für den Sie manuell Punktzahlen eingeben möchten.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie das ausgewählte Datum, indem Sie auf die Pfeile rechts und links des Datumsbereichs klicken, oder klicken Sie auf den Datumsbereich, um einen neuen Bereich auszuwählen.
4. Füllen Sie die Hauptpunktzahlen für den Indikator in die Reihe **Indikatorpunktzahlen** ein.
   Wenn ein Indikator Aufgliederungen enthält, geben Sie alternativ die Indikatorpunktzahlen für das Aufgliederungselement ein.

   Hinweis:
   Ein Prozentbalken oberhalb jeder Punktzahlspalte gibt den Prozentsatz der Aufgliederungselemente an, die Punktzahlen enthalten. Der Wert 0 zählt als Punktzahl; nur das Fehlen eines Werts zählt als leerer Wert.

   a. Klicken Sie auf **Aggregierte Punktzahlen**.

   b. Wählen Sie aus, ob Sie für die Berechnung der Hauptpunktzahlen des Indikators die **Summe** oder den **Durchschnitt** einer bestimmten Aufgliederung verwenden möchten.

   c. Wählen Sie die zusammenzufassende Aufgliederung aus, z. B. **Priorität**, und klicken Sie auf **Übernehmen**.

   Alle Punktzahlen für diese Aufgliederung werden summiert oder der Durchschnitt wird für sie berechnet.

   Bei automatisierten Indikatoren, die eine Aufgliederung der zweiten Ebene erfassen und auf zwei oder mehr Aufgliederungsquellen basieren, können mehrstufige Aufgliederungswerte in das Scoresheet eingegeben werden. Zum Beispiel können Sie für offene Incidents aufgeschlüsselt nach Arbeitsgruppe nach Priorität sowohl Punktzahlen für Elemente der Arbeitsgruppe (erste Ebene) als auch für Elemente der Priorität (zweite Ebene) eingeben. Zusammenfassungen für diese Indikatoren werden auf die gleiche Weise berechnet wie andere Aufgliederungen.

Zugehörige Informationen

Manuelle Indikatoren

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

Rangfolge von Datensätzen mit Spotlight festlegen

Verwenden Sie Spotlight, um relevante Datensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien zu identifizieren und ihre Rangfolge festzulegen.

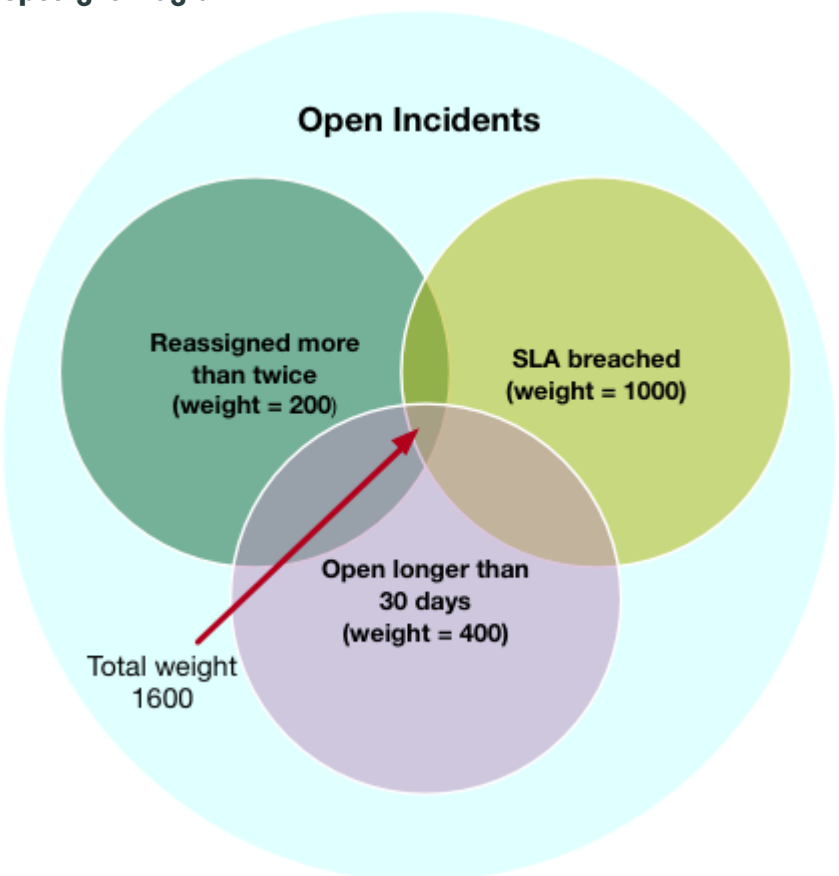
Spotlight beleuchtet Aufzeichnungen, die Sie sonst übersehen könnten. Sie können gewichtete Kriterien definieren, um Datensätze zu identifizieren und einzuordnen, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. beim Selektieren von Incidents oder bei der Durchführung von Lead Scoring. Sie können Datensätze basierend auf mehreren Dimensionen anstatt nach einem einzelnen Feldwert wie der Priorität sortieren. Während die meisten Unternehmen rechtzeitig auf Elemente mit hoher Priorität eingehen, werden Elemente mit geringer Priorität manchmal für einen längeren Zeitraum nicht behandelt. Spotlight hilft Ihnen, sich auf Elemente zu konzentrieren, die auf den Geschäftsbedürfnissen basieren.

Zum Beispiel möchten Sie möglicherweise auf Incidents aufmerksam gemacht werden, wenn diese für längere Zeit geöffnet waren oder sie mehrfach neu zugewiesen wurden, selbst wenn die Incidents selbst eine niedrigere Priorität aufweisen. Es könnte sein, dass Sie einem dieser Incidents, der seit längerer Zeit geöffnet ist und mehrfach neu zugewiesen wurde, eine höhere Priorität zuweisen möchten als einem anderen, der nur seit längerer Zeit geöffnet ist.

Spotlight verwendet geplante Jobs, um die Datensätze zu bewerten. Die Ergebnisse dieser Jobs können in interaktiven Spotlight-Analysen angezeigt werden. Um Spotlight-Ergebnisse freizugeben, geben Sie die URL der Analyse für alle Benutzer frei, die über die Rolle „pa_spotlight_viewer“ verfügen.

Das folgende Diagramm zeigt die Bewertung in Spotlight. Der große Kreis repräsentiert die Menge aller offenen Incidents. Jeder der kleineren Kreise stellt ein gewichtetes Spotlight-Kriterium dar, das für eine Teilmenge der offenen Incidents gilt.

Spotlight-Diagramm



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

Hinweis:
Um Spotlight zu verwenden, muss ein Administrator das Spotlight-Plugin oder eine der Analytik- und Berichtslösungen von Spotlight aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

Spotlight einrichten

Richten Sie Spotlight für jede Gruppe von Tabellensätzen ein, die Sie bewerten möchten, und ordnen Sie sie nach Wichtigkeit. Die Datensätze müssen mit einem Indikator verknüpft sein.

Geben Sie die Datensätze an, die Sie bewerten möchten, indem Sie eine Spotlight-Gruppe erstellen. Erstellen Sie mehrere Spotlight-Kriterien und ordnen Sie sie der Gruppe zu, um festzulegen, wie Datensätze gewichtet werden. In der Gruppe „Spotlight“ legen Sie die Summe der Gewichtungen der Kriterien fest, die ein Datensatz erfüllen muss, um die Erstellung eines Spotlight auszulösen.

Hinweis:
Bevor Sie mit Spotlight arbeiten können, muss ein Administrator ein Spotlight-Plugin aktivieren. Wenn Sie Spotlight aktivieren, ziehen Sie auch die Aktivierung einer der Analytik- und Berichtslösungen von Spotlight in Betracht. Prüfen Sie als Erstes, ob eine dieser Lösungen Ihren geschäftlichen Anwendungsfall bereits abdeckt. Wenn Sie darüber hinaus noch eine neue Spotlight-Gruppe oder Spotlight-Kriterien erstellen müssen, kann eine Analytik- und Berichtslösung eine nützliche Vorlage sein. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

Nachdem Sie die Spotlight-Gruppe und mehrere Spotlight-Kriterien erstellt haben, aktivieren Sie die Spotlight-Gruppe. Nachdem die Gruppe aktiviert wurde, werden die Spotlight-Punktzahlen automatisch gemäß dem Schedule des Spotlight-Gruppenjobs gesammelt. Sie können Spotlight-Punktzahlen auch jederzeit manuell für eine aktive Gruppe sammeln. Ein Spotlight wird automatisch für alle Datensätze mit Spotlight-Punktzahlen erstellt, die den Schwellenwert der Spotlight-Gruppe überschreiten, sodass Sie schnell den Job mit der höchsten Priorität ermitteln können.

Zugehörige Informationen

Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen

Performance Analytics Konzepte

Spotlight-Gruppe erstellen

Erstellen Sie eine Spotlight-Gruppe, um die zu bewertenden Datensätze zu definieren. In der Gruppe „Spotlight“ legen Sie außerdem den Schwellenwert fest, den die Punktzahl eines Datensatzes überschreiten muss, um die Erstellung eines Spotlight auszulösen.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss das Spotlight-Plugin oder eine der Analytik- und Berichtslösungen von Spotlight aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

Erforderliche Rolle: pa_spotlight oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Spotlight-Gruppen geben eine Gruppe von zu bewertenden Datensätzen und einen Schwellenwert an. Wenn die Punktzahl einer Aufzeichnung im Datensatz den Schwellenwert überschreitet, wird für diese Aufzeichnung ein Spotlight erstellt. Die Punktzahl einer Aufzeichnung entspricht der Gesamtgewichtung aller anwendbaren Spotlight-Kriterien in der Spotlight-Gruppe.

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

Die Menge der zu bewertenden Datensätze muss mit einem Performance Analytics Indikator verknüpft sein. Die Spotlight-Gruppe gibt diesen Indikator an. Eine Spotlight-Gruppe kann nur auf eine Faktentabelle verweisen: Sowohl der Hauptindikator als auch alle Spotlight-Kriterien für die Gruppe müssen auf dieselbe Tabelle verweisen.

Hinweis:
Sie können den Hauptindikator einer vorhandenen Spotlight-Gruppe ändern. Nachdem Sie jedoch Kriterien für die Gruppe ausgewählt haben, können Sie den Hauptindikator nur zu einem anderen Indikator ändern, der dieselbe Faktentabelle verwendet.

Wenn Sie Domain Separation aktiviert haben, erstellen Sie die Spotlight-Gruppe in der Domäne, in der Sie beim Erstellen angemeldet sind. Nachdem Sie die Spotlight-Gruppe konfiguriert haben, können Sie sie wie unter Spotlight-Gruppe in Domänen kopieren beschrieben in mehrere Domänen kopieren.

Warnung:
Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe in der globalen Domäne erstellen, hat jede Domäne Zugriff auf die Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spotlight** > **Spotlight-Gruppen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder aus:

Spotlight-Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Schwellenwert	Die Summe der Gewichtungen der Kriterien, die ein Datensatz erfüllen muss, um die Erstellung eines Spotlight auszulösen. Überdenken Sie diesen Wert, wenn Sie den Spotlight-Kriterien Gewichtungen zuweisen.
Hauptindikator	Der Indikator, der die Datensätze erfasst, die diese Spotlight-Gruppe bewerten soll. Der Hauptindikator muss folgende Anforderungen erfüllen: ○ Es muss sich um einen automatisierten Indikator handeln. ○ Die Eigenschaft collect_records des Indikators muss auf „true“ festgelegt sein. Diese Eigenschaft wird auf der Registerkarte Quelle des Indikatorformulars festgelegt. ○ Die Indikatorquelle für den Indikator muss sich auf eine tatsächliche Tabelle und nicht auf eine Datenbankansicht beziehen. Alle Kriterien zur Bewertung dieser Spotlight-Gruppe verwenden dieselbe

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

Feld	Beschreibung
	Faktentabelle wie die Indikatorquelle des Hauptindikators.

3. **Wahlweise:** Um die zu bewertenden Datensätze zu filtern, wählen Sie eine **Aufgliederung** und ein **Element**.

> **Wichtig:**
> Bei der Erstellung der Spotlight-Gruppe wird die Zugriffskontrollliste (ACL) in der Aufgliederungsquelltabelle berücksichtigt. Daher werden abhängig von der ACL möglicherweise nicht alle vorhandenen Elemente einer Aufgliederung angezeigt, selbst wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen.

Nachdem Sie die Spotlight-Gruppe fertiggestellt haben, können Sie die fertiggestellte Spotlight-Gruppe in andere Elemente in derselben Aufgliederung kopieren. Klicken Sie auf **Spotlight-Gruppe für Aufgliederung kopieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Gruppe in Aufgliederungselemente kopieren.

4. Wählen Sie im Feld **Punktzahlen bewerten von** aus, ob der Spotlight-Auftrag Punktzahlen aus einem Snapshot oder von der Plattform auswertet.
Weitere Informationen finden Sie unter Snapshot oder Plattformdaten auswerten.

5. Wählen Sie im Kontextmenü **Speichern**.

Ergebnisse

Sie haben eine Spotlight-Gruppe mit einem Indikator und einem Schwellenwert erstellt, und Sie haben definiert, ob die Punktzahlen auf Grundlage eines Snapshots oder von Plattformdaten erfasst werden sollen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Spotlight-Kriterien für die Spotlight-Gruppe und legen Sie den Schedule für das Sammeln von Spotlight-Punktzahlen fest. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Kriterien erstellen.
- Wenn Sie Domain Separation verwenden, wird die Spotlight-Gruppe in der Domäne erstellt, in der Sie sich beim Erstellen der Gruppe befinden. Nachdem Sie die Konfiguration der Spotlight-Gruppe, einschließlich Kriterien und Zeitplanung, abgeschlossen haben, können Sie die Spotlight-Gruppe in eine andere Domäne kopieren, indem Sie auf **In Domäne kopieren** klicken.
- Wenn Sie eine Aufgliederung und ein Element für den Hauptindikator angegeben haben, können Sie die Spotlight-Gruppe in andere Elemente in derselben Aufgliederung kopieren. Klicken Sie dafür auf **Spotlight-Gruppe für Aufgliederung kopieren**. Stellen Sie zuerst die Spotlight-Gruppe fertig, einschließlich Kriterien und Zeitplanung.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe in andere Domänen oder andere Aufgliederungselemente kopieren, werden keine Spotlight-Auftragsergebnisse kopiert, die bereits für die ursprüngliche Spotlight-Gruppe generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Domain Separation mit Spotlight

Interaktive Spotlight-Analyse

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorpunktzahlen werden erfasst

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

Snapshot oder Plattformdaten auswerten

Wenn ein Spotlight-Auftrag ausgeführt wird, wertet er entweder einen Snapshot der gesammelten Datensätze aus, oder er erfasst und wertet Daten direkt von der Plattform aus.

Hinweis:
Neue Spotlight-Punktzahlen überschreiben vorherige Punktzahlen, unabhängig davon, ob die Punktzahlen aus einem Snapshot oder aus Plattformdaten stammen.

Snapshot-Datensätze bewerten

Standardmäßig verwendet eine neue Spotlight-Gruppe einen Snapshot von Datensätzen. Snapshots sind die Listen der Datensätze (sys_ids), die zu dem Zeitpunkt gesammelt werden, zu dem die Punktzahlen für diese Datensätze gesammelt werden. Ein Snapshot wird nur für automatisierte Indikatoren erstellt, bei denen **Datensätze erfassen** ausgewählt ist. DiePerformance Analytics-Datensammlungsaufgaben für den Hauptindikator und die Kriterienindikatoren der Spotlight-Gruppe erstellen den Snapshot. Diese Aufträge müssen ausgeführt werden, um Datensätze zu sammeln, bevor der Spotlight-Bewertungsjob ausgeführt wird.

Damit eine Spotlight-Gruppe Snapshot-Datensätze verwenden kann, müssen die Datensammlungs- und Spotlight-Bewertungsjobs die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Für den Hauptindikator und alle Indikatoren, die in den Kriterien der Spotlight-Gruppe verwendet werden, ist die Datensatzerfassung aktiviert.

  Hinweis:
  Die Option **Datensätze erfassen** auf dem Indikatorformular ermöglicht die Datensatzerfassung, wie in Automatisierte Indikatoren erstellen beschrieben.

- Der Hauptindikator und alle Indikatoren, die in den Kriterien der Spotlight-Gruppe verwendet werden, weisen dieselbe Häufigkeit der Datenerhebung auf.
- Die Datensammlungsaufgaben für alle Spotlight-Gruppenindikatoren werden in einem möglichst engen zeitlichen Rahmen ausgeführt, um die Daten synchronisiert zu halten. Die Snapshots der Kriterienindikatoren müssen dasselbe Datum haben wie die letzte Punktzahl des Hauptindikators. Idealerweise befinden sich der Hauptindikator und alle Kriterienindikatoren in derselben Datensammlungsaufgabe.
- Der Spotlight-Job zur Punktzahlsammlung wird mit der gleichen Häufigkeit ausgeführt wie die Datensammlungsaufgaben und sobald wie möglich nach Abschluss dieser Aufgaben. Durch eine solche Planung der Spotlight-Punktzahlerfassung wird sichergestellt, dass die Ergebnisse aktuell und aussagekräftig sind.

Hinweis:
Nur auf Indikatoren basierende Spotlight-Kriterien bewerten Snapshot-Datensätze. Abfragebasierte Kriterien werten immer Plattformdaten aus, auch wenn Sie für die Gruppe festlegen, dass Daten aus einem Snapshot ausgewertet werden.

Plattformdaten auswerten

Spotlight kann Datensätze zum Zeitpunkt der Ausführung des Spotlight-Auftrags direkt von der Plattform erfassen und auswerten. Die resultierenden Spotlight-Punktzahlen spiegeln den Status der Plattform zum Zeitpunkt des letzten Spotlight-Auftrags wider.

Auf Plattformdaten basierende Spotlight-Punktzahlen sind nicht wirklich Echtzeitdaten. Ein Datensatz kann sich in der Plattform ändern, aber die Spotlight-Punktzahl des Datensatzes reflektiert diese Änderung erst bei der nächsten Ausführung eines Spotlight-Auftrags.

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

Die Auswertung von Plattformdaten erfordert mehr Systemressourcen, um die Indikatordaten abzufragen, als die Auswertung von Datensätzen aus einem Snapshot.

Außerdem können auf Indikatoren basierende Kriterien nicht zur Auswertung von Plattformdaten verwendet werden, wenn geskriptete Aufgliederungen angewendet werden. Die spezifischen Einschränkungen sind:

- Wenn der Indikator eines Kriteriums eine Aufgliederung verwendet, die auf einem Skript basiert, kann dieses spezifische Kriterium nicht verwendet werden. Sammeln Sie entweder Snapshots anstelle von Plattformdaten, oder erstellen Sie abfragebasierte Kriterien anstelle von indikatorbasierten Kriterien.
- Wenn der Hauptindikator der Spotlight-Gruppe eine Aufgliederung verwendet, die auf einem Skript basiert, können Sie keine Plattformdaten auswerten. Konfigurieren Sie die Spotlight-Gruppe, um Daten nur auf der Grundlage von Snapshots zu sammeln.

Spotlight-Kriterien erstellen

Erstellen Sie Spotlight-Kriterien, um festzulegen, wann ein Datensatz gewichtet werden soll und welche Gewichtung zuzuweisen ist.

Vorbereitungen

Spotlight-Gruppe erstellen

Erforderliche Rolle: pa_spotlight oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Spotlight-Kriterien definieren, wie Datensätze basierend auf bestimmten Attributen gewichtet werden. Jedes Spotlight-Kriterium ist einer Spotlight-Gruppe zugeordnet.

Spotlight-Kriterien können sich auf einen Indikator beziehen oder eine direkte Abfrage aus der Faktentabelle verwenden. Erstere Kriterien werden *indikatorbasierte Kriterien* und letztere werden *abfragebasierte Kriterien* genannt. Der Indikator für ein indikatorbasiertes Kriterium muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Es muss ein automatisierter Indikator sein.
- Er muss so eingerichtet sein, dass er Datensätze sammelt.
- Er muss auf der gleichen Tabelle basieren wie die Indikatorquelle des Hauptindikators. Diese Tabelle kann keine Datenbankansicht sein.
- Wenn die Spotlight-Gruppe Plattformdaten auswertet, kann der Indikator keine geskriptete Aufgliederung verwenden.

Ein abfragebasiertes Kriterium fragt dieselbe Tabelle ab, auf der auch die Indikatorquelle des Hauptindikators basiert. Die Eignung von indikator- und abfragebasierten Kriterien hängt auch davon ab, ob die Spotlight-Gruppe Plattformdaten oder Snapshots von Datensätzen auswertet. Weitere Informationen finden Sie unter Snapshot oder Plattformdaten auswerten.

Einige Kriterien sind möglicherweise wichtiger als andere und werden daher höher gewichtet. Das Gewicht aus mehreren Kriterien ist innerhalb einer Spotlight-Gruppe kumulativ. Die Punktzahl einer Aufzeichnung entspricht der Gesamtgewichtung aller anwendbaren Spotlight-Kriterien in der Spotlight-Gruppe.

Wenn Domain Separation aktiviert ist:

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

- Wenn Sie Spotlight-Kriterien für eine globale Spotlight-Gruppe erstellen, werden die Kriterien in der Domäne des angemeldeten Benutzers erstellt.
- Wenn Sie Spotlight-Kriterien für eine Spotlight-Gruppe erstellen, die sich in einer bestimmten Domäne befindet, werden die Spotlight-Kriterien in dieser Domäne erstellt.

Nachrichten werden angezeigt, um Sie über die Situation der Domäne zu informieren, wenn Sie Spotlight-Kriterien erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation mit Spotlight.

Prozedur

1. Suchen Sie in einem Spotlight-Gruppeneintrag die zugehörige Liste **Spotlight-Kriterien**, und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie die **Gewichtung** an, die Sie Datensätzen zuweisen möchten, die dieses Kriterium erfüllen. Ändern Sie ggf. den **Schwellenwert**, der in der zugeordneten Spotlight-Gruppe festgelegt ist. Stimmen Sie die Gewichtungen der Spotlight-Kriterien der Gruppe und den Gruppenschwellenwert optimal aufeinander ab.
3. Wählen Sie den **Kriterientyp** aus, um zu bestimmen, welchen Datensätzen die angegebene Gewichtung zugewiesen sind.

Option	Bezeichnung
Indikator	Wählen Sie einen **Indikator** aus, um allen im Indikator enthaltenen Aufzeichnungen eine Gewichtung zuzuweisen. Wählen Sie optional eine oder zwei Aufgliederungen und Elemente aus, um die Aufzeichnungen auf die Aufzeichnungen mit den angegebenen Aufgliederungselementwerten zu beschränken.
Abfrage	Legen Sie **Filterbedingungen** fest. Die angegebene Gewichtung wird allen Datensätzen aus der Faktentabelle zugeordnet, die den Filterbedingungen entsprechen. Die Faktentabelle des Hauptindikators der Spotlight-Gruppe wird automatisch ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Sie haben ein Kriterium für eine Spotlight-Gruppe.

Example: Spotlight-Gruppe mit drei Kriterien

Erwägen Sie eine Spotlight-Gruppe mit den folgenden drei Kriterien, die sich alle auf Indikatoren beziehen:

- Offene Incidents, die 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, mit einer Gewichtung von 1.000.
- Neuzuweisung > 3 Mal, mit einem Gewichtung von 800
- Beschreibung ist leer, mit einer Gewichtung von 300

In diesem Beispiel hat ein offener Incident, der viermal neu zugewiesen wurde und ein leeres Beschreibungsfeld enthält, eine Gesamtpunktzahl von 1100. Dieser Incident wird gegenüber einem Incident priorisiert, der in 30 Tagen nicht aktualisiert wurde und eine Gesamtpunktzahl von 1000 hat.

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

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie das Verfahren, um so viele Kriterien wie nötig zu erstellen. Erfassen Sie dann Punktzahlen. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Punktzahlen sammeln.

Spotlight-Punktzahlen sammeln

Um Spotlight-Punktzahlen zu sammeln, planen Sie die Punktzahlerfassung und aktivieren Sie die Spotlight-Gruppe. Sie können Punktzahlen auch manuell für eine aktive Spotlight-Gruppe sammeln.

Vorbereitungen

1. Spotlight-Gruppe erstellen
2. Spotlight-Kriterien erstellen

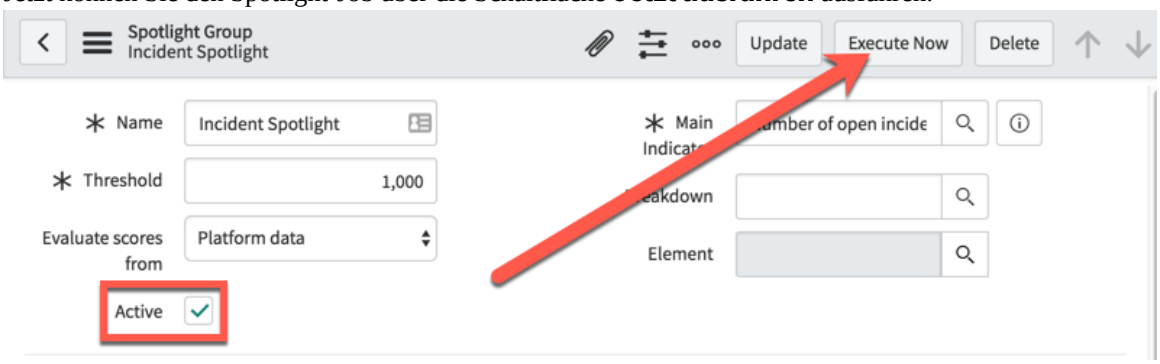
Erforderliche Rolle: pa_spotlight oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Spotlight Punktzahlen sammelt, löscht Spotlight auch alle älteren Spotlight-Datensätze für die zugehörige Spotlight-Gruppe ausnahmslos.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Spotlight-Gruppe, für die Sie Punktzahlen sammeln möchten.
2. Wählen Sie in der Checkbox **Aktiv** aus, wenn dies nicht bereits gewählt ist und speichern Sie das Spotlight-Gruppenformular.
   Neue Spotlight-Gruppen sind standardmäßig aktiviert.
   Jetzt können Sie den Spotlight-Job über die Schaltfläche **Jetzt ausführen** ausführen.



3. Um Punktzahlen sofort zu sammeln, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
4. Gehen Sie zum Abschnitt **Schedule** , und wählen Sie im Feld **Ausführen** die Häufigkeit aus, mit der Spotlight-Punktzahlen gesammelt werden sollen.
5. Geben Sie spezifische Informationen darüber ein, wann Spotlight-Punktzahlen gesammelt werden.
   Die erforderlichen Informationen hängen von dem Zeitraum ab, den Sie im Feld **Ausführen** wählen. Wenn Sie zum Beispiel für die Ausführung die Option **Täglich** wählen, müssen Sie die Uhrzeit eingeben, zu der die Ausführung stattfinden soll. Wenn Sie **Monatlich** wählen, müssen Sie den Tag im Monat und die Uhrzeit eingeben, zu der die Ausführung stattfinden soll.
6. Wenn Sie die Domänentrennung verwenden, geben Sie im Feld **Ausführen als** einen Benutzer ein.

   Wenn Sie für **Ausführen als** keinen Benutzer angeben, werden Punktzahlen für die Domäne „Global“ ausgewertet. In diesem Fall wird die Spotlight-Bewertung für alle übereinstimmenden Datensätze in allen Domänen durchgeführt.

   Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation mit Spotlight.

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

Ergebnisse

Spotlight beginnt mit dem Sammeln von Punktzahlen gemäß dem von Ihnen festgelegten Schedule . Sie können Punktzahlen jederzeit manuell erfassen, indem Sie auf **Jetzt ausführen** klicken. Administratoren, die Probleme bei der Planung beheben müssen, finden weitere Informationen in Datensätze des Schedule-Elements [sys_trigger] für Spotlight.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details der Kriterien sehen, die zu einer Spotlight-Punktzahl beitragen. Für weitere Informationen lesen Sie Details zu Spotlight-Punktzahlen anzeigen . Sie können auch eine interaktive Analyse der Ergebnisse sehen und teilen.

Details zu Spotlight-Punktzahlen anzeigen

Um Kriterien, deren Gewichtungen zu einer Spotlight-Punktzahl beigetragen haben anzusehen, zeigen Sie die Details einer Spotlight-Aufzeichnung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_spotlight oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spotlight** > **Spotlight** oder zeigen Sie die zugehörige Liste **Spotlights** in einem Spotlight-Gruppendatensatz an.
2. Suchen Sie das Spotlight, das Sie interessiert, und klicken Sie auf das Informationssymbol .
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

Ergebnisse

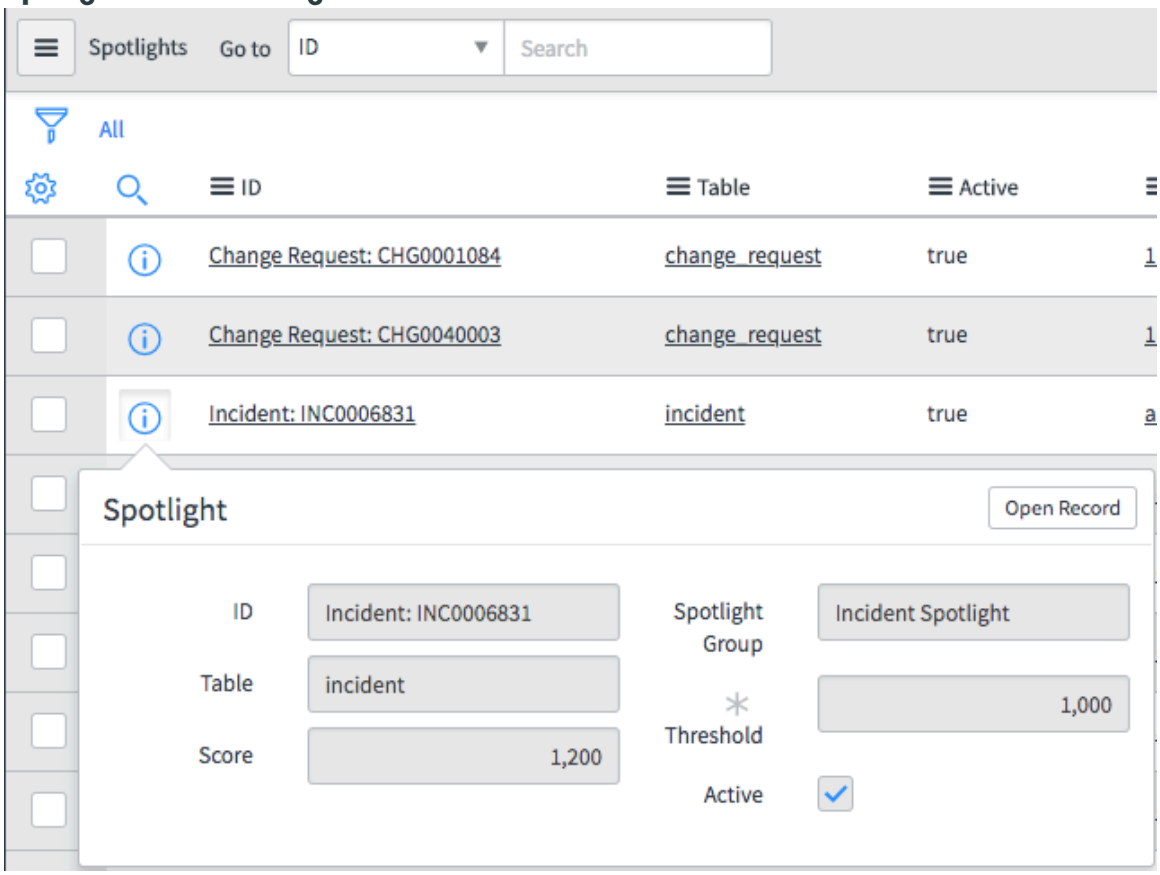
Die Spotlight-Aufzeichnung wird geöffnet. In der zugehörigen Liste Spotlight-Audits können Sie sehen, welche Spotlight-Kriterien der Datensatz erfüllt hat und welchen Beitrag jedes Kriterium zur Gesamtpunktzahl liefert.

Example: Spotlight-Kriterien, die zur Gesamtpunktzahl beitragen

Betrachten Sie den Spotlight-Datensatz für Incident INC0006831, der eine Spotlight-Punktzahl von 1.200 bei einem Schwellenwert von 1.000 aufweist.

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

Spotlights-Liste mit ausgewähltem Datensatz



Wenn Sie den Spotlight-Datensatz öffnen, sehen Sie, dass die folgenden Kriteriengewichte zur Gesamtpunktzahl beigetragen haben:

Kriterien	Gewichtung
Offene Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	1.000
Incidents, älter als 28 Tage	25
Incidents, älter als 7 Tage	25
Offene Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	100
Incidents, älter als 14 Tage	25
Incidents, älter als 90 Tage	25
GESAMTPUNKTZAHL:	1.200

Interaktive Spotlight-Analyse

Die interaktive Spotlight-Analyse zeigt die wichtigsten Ergebnisse eines Spotlight-Jobs. Greifen Sie über den Datensatz einer Spotlight-Gruppe auf die Analyse zu.

Um die interaktive Spotlight-Analyse zu öffnen, öffnen Sie den Datensatz der Spotlight-Gruppe für die Interessengruppe, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Interaktive Analyse starten**. Die Rolle pa_spotlight oder admin ist erforderlich.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Für die interaktive Analyse wird die Spotlight-Datenbankansicht verwendet. Spotlight erstellt die Datenbankansicht für jede Spotlight-Gruppe, wenn Sie die Gruppe erstellen. Wenn die Datenbankansicht fehlt, wird eine Warnung angezeigt. Wenn Sie über die Rolle pa_spotlight oder admin verfügen, wird zudem ein Link zum Generieren einer Datenbankansicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Datenbankansichten.

Die interaktive Analyse mit anderen Tabellen als Incident erfordert Performance Analytics. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.

Die Interaktive Analyse enthält die folgenden Informationen:

- Die Anzahl der Spotlight-Datensätze. Dieser Wert entspricht auch der Anzahl der entsprechenden Faktentabellensätze, die den Schwellenwert für die Spotlight-Gruppe überschritten haben.
- Die Anzahl der nicht zugewiesenen Faktentabellensätze, die den Spotlight-Schwellenwert überschritten haben. Diese Datensätze haben keinen Wert in der Spalte „Zugewiesen an“.
- Die Datenbankansicht, die die Spotlight-Tabelle mit der Faktentabelle des Hauptindikators verbindet. In jeder Zeile dieser Ansicht werden die Spalten eines Spotlight-Datensatzes und die entsprechende Faktentabelle angezeigt.

  Hinweis:
  - Wenn Benutzer die Werte in dieser Tabelle nicht sehen können, stellen Sie sicher, dass sie die Rolle itil haben.
  - Wenn Domain Separation aktiviert ist, können Benutzer nur Spotlights-Datensätze für entsprechende Faktentabellendatensätze anzeigen, die in ihren Domänen enthalten sind.
  - Sie können Berichte erstellen, indem Sie diese Datenbankansicht als Datenquelle verwenden. Sie können diese Berichte in Dashboards einschließen. Alle Analytik- und Berichtslösungen von Spotlight enthalten ein solches Dashboard und Berichte.

  Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Datenbankansichten.

Sie können interaktive Filter auf die Analyse anwenden. Die folgenden Filter sind für Faktentabellen mit den übereinstimmenden Spalten verfügbar:

- Die **Priorität** des Datensatzes der Faktentabelle (nur Aufgaben)
- Wann der Datensatz **geöffnet** wurde
- Das **Alter** des Datensatzes
- Die **Zuweisungsgruppe** (nur Aufgaben)
- Der **Status**, in dem sich der Datensatz befindet

Informationen zum Hinzufügen oder Entfernen eines dieser Filter, finden Sie unter Interaktiven Analysen einen Filter hinzufügen und Filter aus einer interaktiven Analyse entfernen.

Hinweis:
Wenn Sie einen interaktiven Filter für eine interaktive Spotlight-Analyse erstellen, muss der Filter über der relevanten Spotlight-Datenbankansicht erstellt werden. Die Administratorrolle ist erforderlich, um auf die Datenbankansicht zuzugreifen. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn Sie nicht über diese Rolle verfügen.

Teilen Sie die URL aus den Filterinformationen, um die interaktive Analyse zu teilen. Der Benutzer, mit dem Sie die interaktive Analyse teilen, muss die Rolle pa_spotlight_viewer

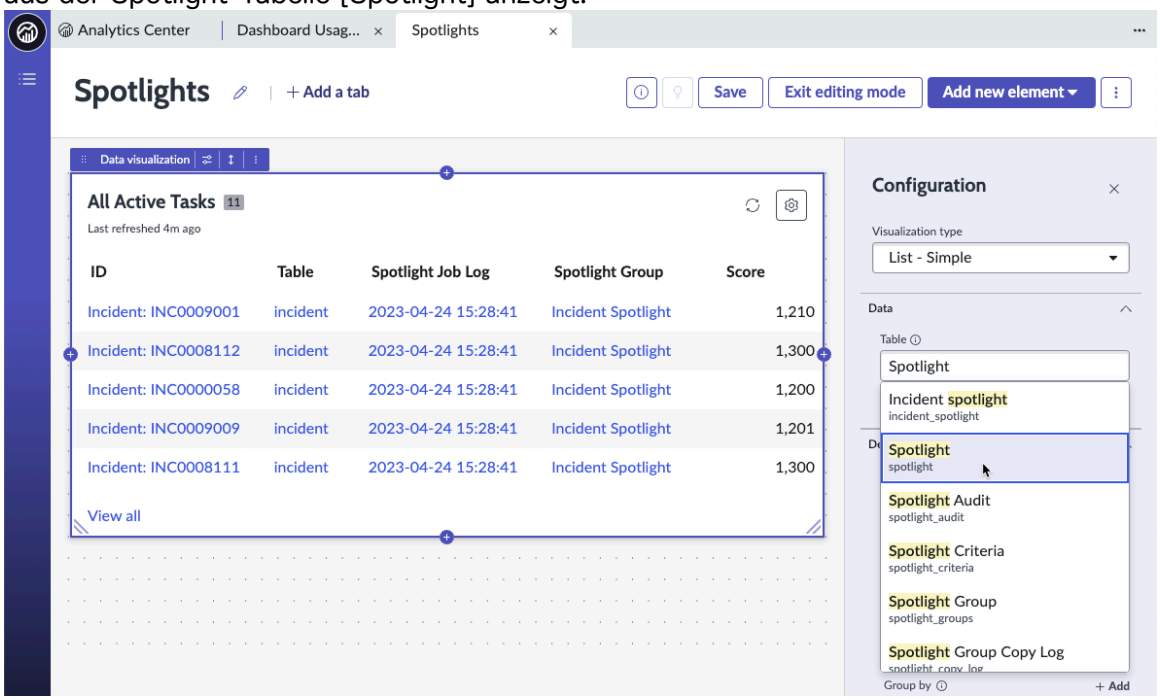
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

haben. Weitere Informationen Filterinformationen finden Sie unter Informationsbereich für interaktive Analyse.

Spotlights in konfigurierbaren Arbeitsbereichs-Dashboards

Sie können Spotlights auflisten und in einem Dashboard in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich anzeigen.

Um Spotlight in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich anzuzeigen, erstellen Sie ein Dashboard im Inline-Editor. Fügen Sie diesem Dashboard eine Liste hinzu, die Datensätze aus der Spotlight-Tabelle [Spotlight] anzeigt.



Zugehörige Informationen

Platform Analytics Dashboards

Erstellen Sie eine einfache Liste in Visualisierungs-Designer

Spotlight-Auftrags-Logs

Die Schritte von Spotlight-Jobs werden in Protokollen aufgezeichnet. Verwenden Sie diese Protokolle, um Probleme zu beheben.

Benutzer mit den Rollen „pa_spotlight“ oder „admin“ können Spotlight-Jobprotokolle lesen und löschen.

Die Protokolle werden an den folgenden Speicherorten aufgelistet:

- Um **Spotlight** > **Spotlight-Protokolle**.
- Als zugehörige Liste für Spotlight-Jobprotokolle auf dem entsprechenden Spotlight-Gruppendatensatz.

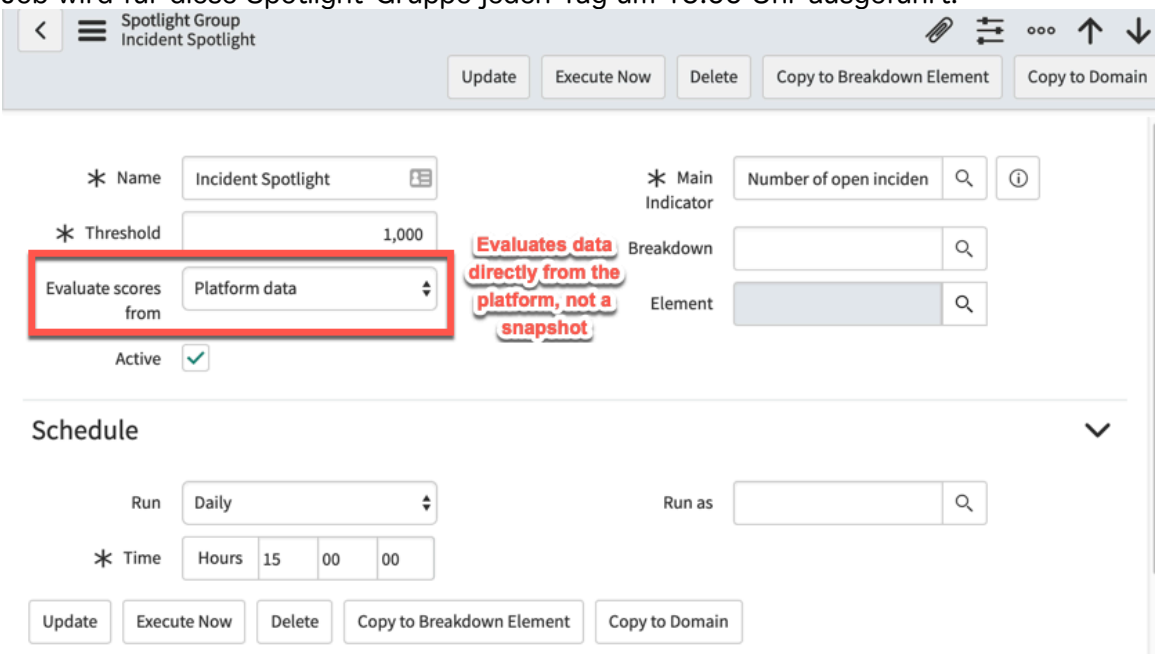
An beiden Orten wird dieselbe Spotlight-Jobprotokollliste geöffnet, aber im Spotlight-Gruppenformular wird die Liste nach dieser Spotlight-Gruppe gefiltert.

Um einen Spotlight-Job zu debuggen, öffnen Sie das Jobprotokoll aus der Liste und untersuchen Sie die Die Felder der Jobprotokollzeilen.

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

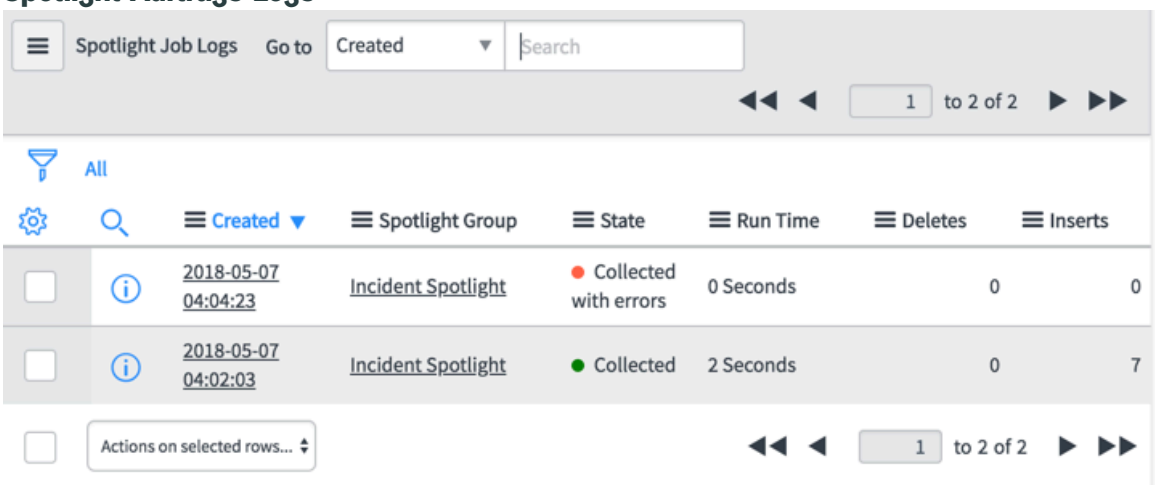
Example: Debugging von Spotlight-Jobs

Betrachten Sie die Incident-Spotlight-Gruppe, die Echtzeit-Daten aus der Tabelle „Incident“ [incident] bewertet. Diese Tabelle ist die Tabelle, die die Indikatorquelle des Indikators „Anzahl offener Incidents“ verwendet. Ein Spotlight-Job wird für diese Spotlight-Gruppe jeden Tag um 15:00 Uhr ausgeführt.



Die Spotlight-Jobs für diese Gruppe generieren die folgende Liste von Spotlight-Jobprotokollen, bei der der letzte Job mit Fehlern abgeschlossen wurde:

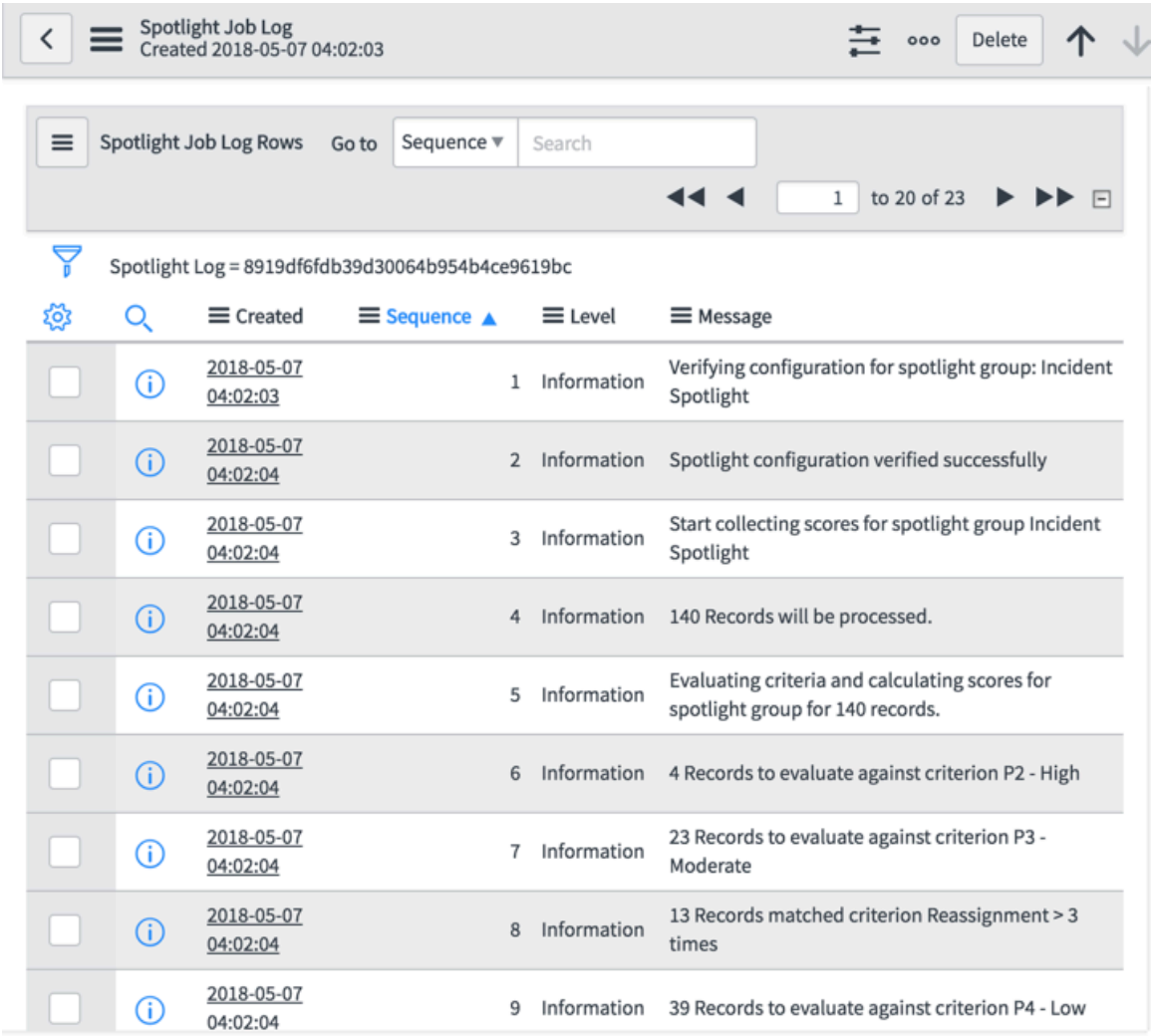
Spotlight-Auftrags-Logs



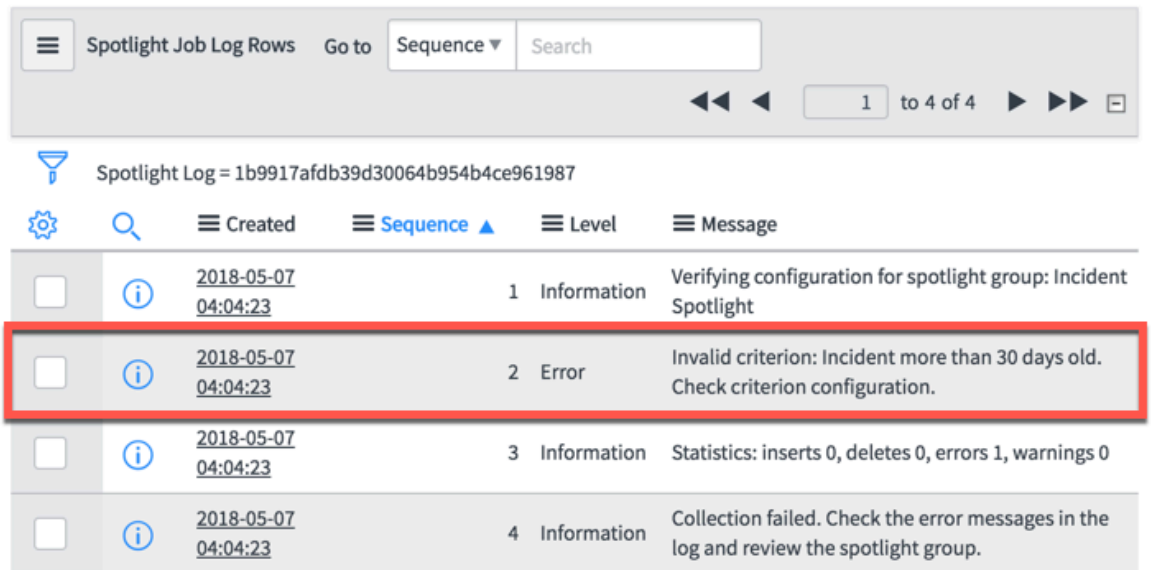
Wenn Sie auf den Zeitstempel des Jobs von 04:02:03 Uhr klicken, wird ein erfolgreicher Job mit nur Informationsnachrichten angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

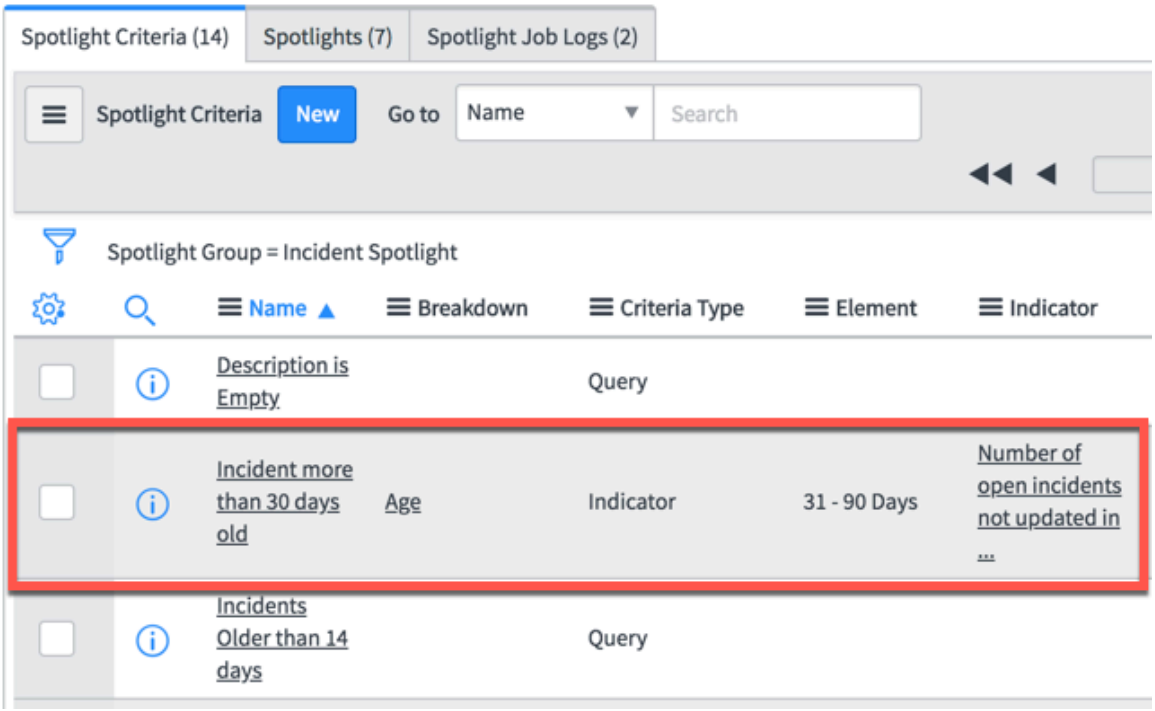


Wenn Sie zu der Liste zurückkehren und das Protokoll für den fehlerhaften Job öffnen, sehen sie, dass das Spotlight-Kriterium **Incident älter als 30 Tage** ungültig ist.

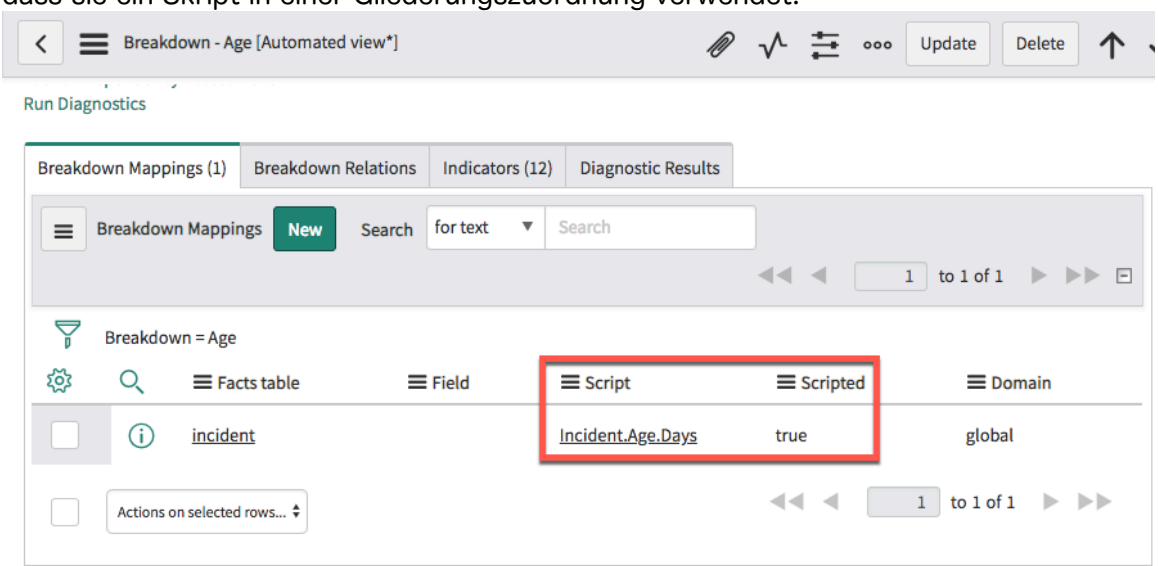


Wenn Sie zu den Spotlight-Kriterien navigieren, sehen Sie dass das Kriterium **Incident ist älter als 30 Tage** indikatorbasiertes Kriterium ist, das die Altersaufgliederung verwendet.

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



Wenn Sie die Aufgliederung nach Alter anzeigen, sehen Sie, dass sie ein Skript in einer Gliederungszuordnung verwendet.



Wie oben gezeigt bewertet die Gruppe „Incident-Spotlight“ Echtzeitdaten. Daher kann die Gruppe keine Kriterien unterstützen, die geskriptete Aufgliederungen verwenden. Damit der Job fehlerfrei ausgeführt wird, ersetzen Sie dieses Kriterium durch ein Kriterium, das anstelle eines Indikators und einer Aufgliederung eine Abfrage verwendet. Erstellen Sie beispielsweise ein Kriterium zur Abfrage der Tabelle „Incident“ [incident] mit den folgenden Bedingungen:

- [[Geöffnet][relativ][am oder vor dem][vor][30][Tagen]]
- [[Geöffnet][relativ][am oder nach dem][vor][90][Tagen]]

Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Kriterien erstellen.

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

Domain Separation mit Spotlight

Wenn Sie Domain Separation aktiviert haben, wendet Spotlight sie bei Spotlight-Aufträgen an.

Domäne der Spotlight-Gruppe

Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe erstellen, erstellen Sie sie in der Domäne des Benutzers, als der Sie beim Erstellen angemeldet sind. Wenn Sie beispielsweise Benutzer in der Domäne „ACME-Produkte“ sind und eine Spotlight-Gruppe erstellen, wird diese Gruppe in der Domäne „ACME-Produkte“ erstellt. Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe als Benutzer erstellen, der kein Mitglied einer Domäne ist, befindet sich diese Spotlight-Gruppe in der Domäne „Global“.

Sie können eine Spotlight-Gruppe in andere Domänen kopieren, so wie in Now Platform® Domain Separation definiert.

Sitzungsdomäne und Spotlight-Gruppendomäne

Wenn Sie bei einer anderen Domäne angemeldet sind als der Domäne einer Spotlight-Gruppe, können Sie diesen Spotlight-Gruppendatensatz nicht bearbeiten. In diesem Fall können Sie die Spotlight-Gruppe nur in eine andere Domäne kopieren.

Spotlight-Kriteriendomänen

- Wenn Sie Spotlight-Kriterien für eine globale Spotlight-Gruppe erstellen, werden die Kriterien in der Domäne des angemeldeten Benutzers erstellt.
- Wenn Sie Spotlight-Kriterien für eine Spotlight-Gruppe erstellen, die sich in einer bestimmten Domäne befindet, werden die Spotlight-Kriterien in dieser Domäne erstellt.

Mit Nachrichten werden Sie über die Situation der Domäne informiert, wenn Sie Spotlight-Kriterien erstellen.

Punktzahlen mit Domain Separation bewerten

Wenn die Spotlight-Gruppe Plattformdaten auswertet, werden der Hauptindikator und alle Kriterien gemäß der Domäne und der Domänensichtbarkeit des Benutzers für **Ausführen als** abgefragt. Wenn die Spotlight-Gruppe Datensätze aus einem Snapshot auswertet, verwenden der Hauptindikator und indikatorbasierte Kriterien den Snapshot Performance Analytics, der speziell für die Domäne des Benutzers für **Ausführen als** erfasst wird.
Die Domänensichtbarkeit des Benutzers für **Ausführen als** gilt in diesem Fall nicht für Indikatoren. (Abfragebasierte Kriterien werten immer Plattformdaten aus, auch wenn für die Spotlight-Gruppe konfiguriert wurde, dass Snapshots ausgewertet werden. Daher folgen abfragebasierte Kriterien immer sowohl der Domäne als auch der Domänensichtbarkeit des Benutzers für **Ausführen als**.)

Hinweis:
Der Snapshot jedes Indikators kann unterschiedlich sein je nach Domänenkonfiguration des Performance Analytics-Datensammlungsauftrags, mit dem der Snapshot erstellt wird.

Zugehörige Informationen

Spotlight-Gruppe erstellen

Snapshot oder Plattformdaten auswerten

Automatische Übersetzung

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

Spotlight-Gruppe in Domänen kopieren

Domain Separation und Performance Analytics

Spotlight-Gruppe in Domänen kopieren

Sie können eine Spotlight-Gruppe in andere Domänen kopieren und sich so den Aufwand für die manuelle Reproduktion der Gruppe für jede Domäne sparen.

Vorbereitungen

Beenden Sie die Konfiguration der Spotlight-Gruppe, die Sie kopieren möchten.
Erforderliche Rolle: admin, pa_spotlight_copy_domain

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe erstellen, wird sie anfangs in der Domäne erstellt, in der Sie angemeldet sind. Um identische Spotlight-Gruppen in anderen Domänen zu erstellen, verwenden Sie die Kopierfunktion. Die Kopierfunktion folgt der Now Platform® Domain Separation.

Prozedur

1. Suchen und öffnen Sie den Spotlight-Gruppendatensatz aus der Liste **Spotlight-Gruppen**.
2. Klicken Sie auf **In Domäne kopieren**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Spotlight-Gruppe kopieren“ einen Wert für **Namenseinstellung**aus.
4. Füllen Sie die restlichen Felder des Dialogfelds **Spotlight-Gruppe kopieren** wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Neuer Name	Bearbeitbares Feld, das den Namen der von Ihnen erstellten Spotlight-Gruppenkopien anzeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie für **Namenseinstellung** einen anderen Wert als **Den Namen nicht ändern** auswählen. Alle Kopien weisen denselben Namen auf, solange Sie nicht **Domänennamen zu neuem Namen als Präfix hinzufügen** oder **Domänennamen zu neuem Namen als Suffix hinzufügen** aktivieren. Die Präfixe oder Suffixe des Domänennamens werden in diesem Feld nicht angezeigt.
Domäne	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Domänen aus. Die Auswahlmöglichkeiten umfassen die übergeordnete Domäne und alle Subdomänen. Für jede ausgewählte Domäne wird eine Kopie der Spotlight-Gruppe erstellt.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Spotlight-Gruppe wird kopiert. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird eine Liste der Spotlight-Gruppen geöffnet, die Sie soeben erstellt haben. Wenn während des Kopiervorgangs Fehlermeldungen oder Warnungen angezeigt werden, lesen Sie die Spotlight-Gruppe – Logs kopieren.
6. Öffnen Sie alle Spotlight-Gruppen, die Sie soeben erstellt haben, und führen Sie die folgenden Schritte aus:

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

a. Vergewissern Sie sich, dass der Benutzer für **Ausführen als** Zugriff auf die Domäne der Spotlight-Gruppe hat, und ändern Sie diesen Benutzer bei Bedarf.

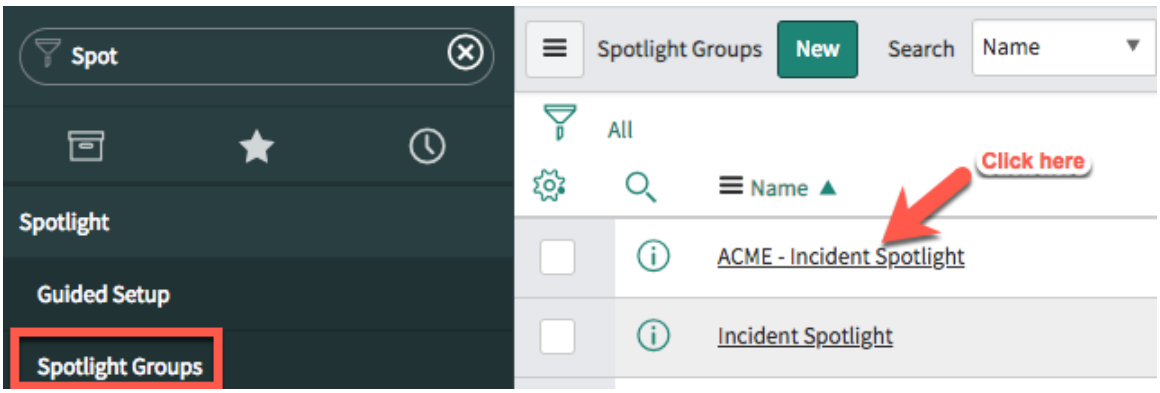
b. Überprüfen Sie den Spotlight-Auftragszeitplan, und passen Sie ihn nach Bedarf an.

c. Aktivieren Sie die Spotlight-Gruppe.

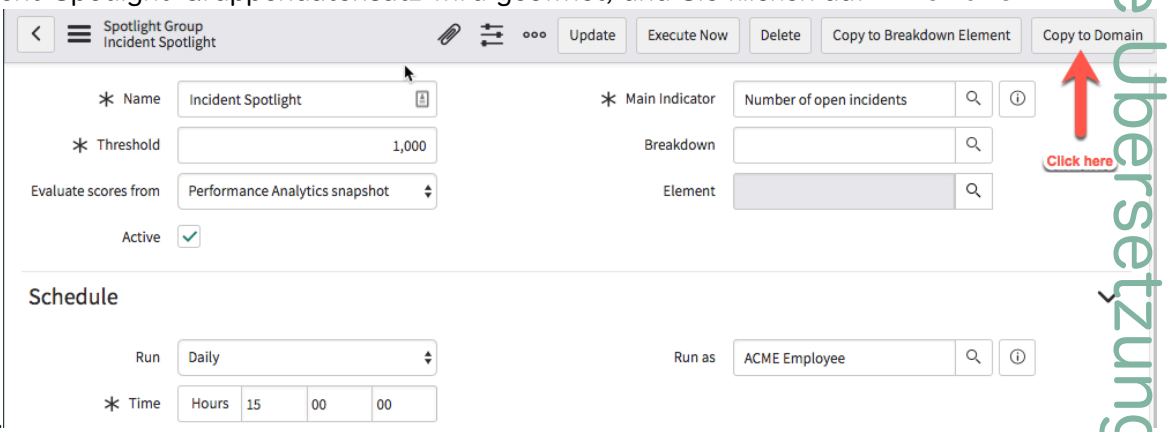
Example: Spotlight-Gruppe in mehrere Domänen kopieren

In diesem Beispiel wird die Spotlight-Gruppe „ACME - Incident“, die in der Domäne „ACME“ erstellt wurde, in die Subdomänen für die Produktabteilungen des Unternehmens ACME kopiert.

1. Öffnen Sie die Liste „Spotlight-Gruppen“, und klicken Sie auf **ACME – Incident-Spotlight**.



2. Der Incident-Spotlight-Gruppendatensatz wird geöffnet, und Sie klicken auf **In Domäne kopieren**.

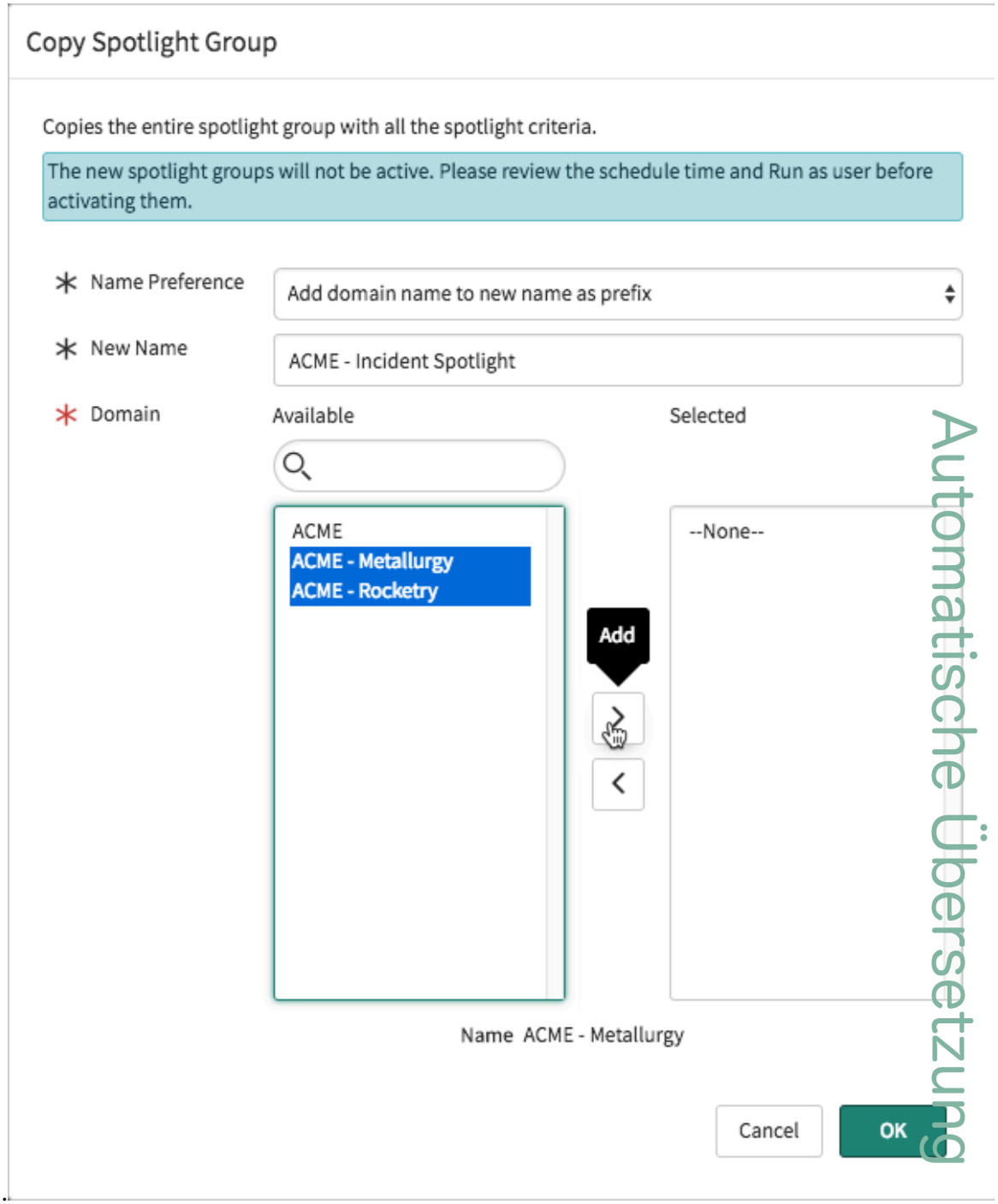


3. Wählen Sie im Dialogfeld **Spotlight-Gruppe kopieren** die Subdomänen „ACME - Metallurgy“ und „ACME - Rocketry“ aus. Nur „ACME“ und die Subdomänen von „ACME“ sind verfügbar, da die ursprüngliche Spotlight-Gruppe in der Domäne „ACME“ erstellt wurde. Sie möchten, dass die Domänennamen am Anfang der Gruppennamen

Automatische Übersetzung

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

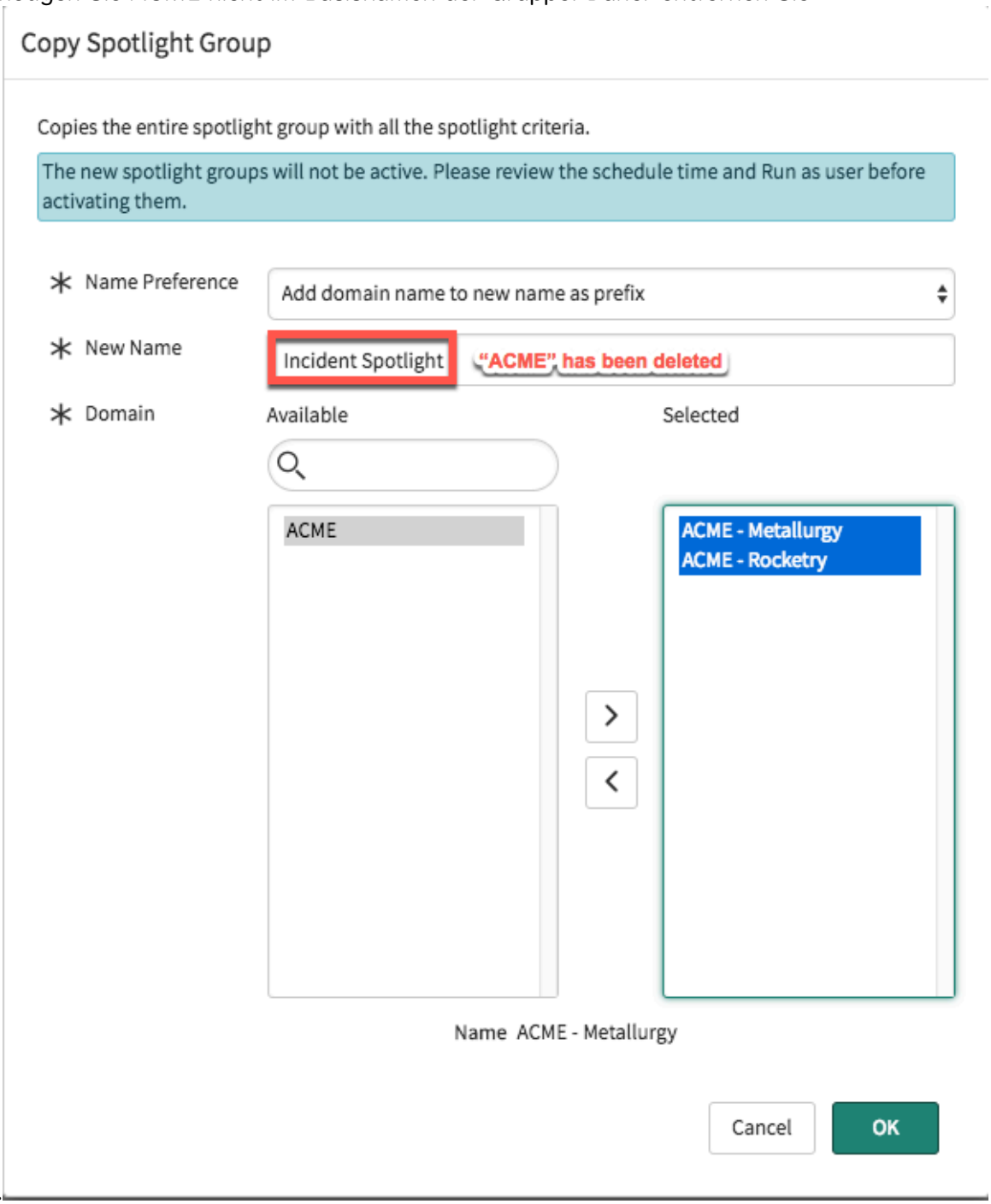
angezeigt werden, und aktivieren daher auch **Domänennamen zu neuem Namen als Präfix hinzufügen**.



Automatische Übersetzung

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

4. Da die Domänennamen, die als Präfixe hinzugefügt werden, mit ACME beginnen, benötigen Sie ACME nicht im Basisnamen der Gruppe. Daher entfernen Sie



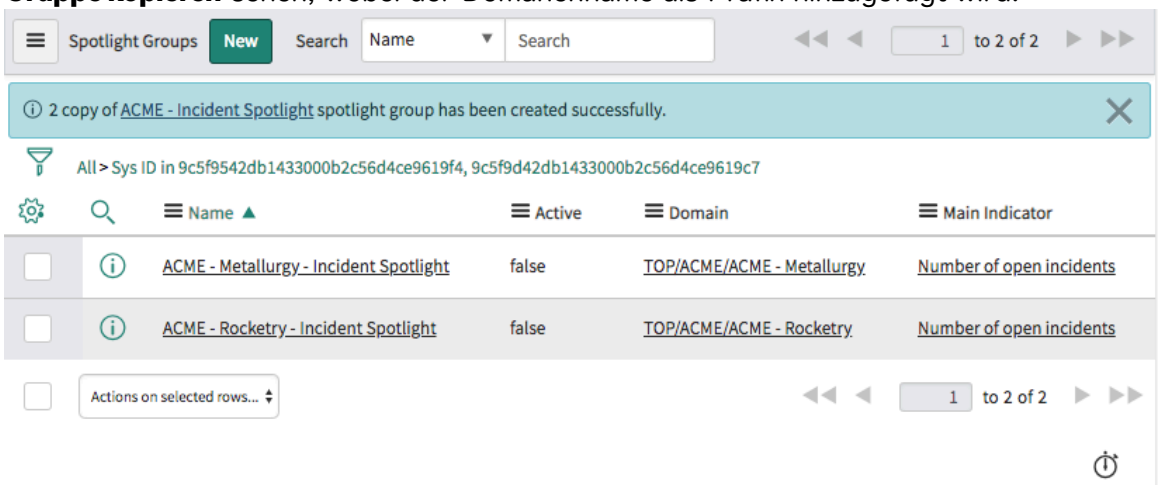
es.

5. Klicken Sie auf **OK**. Daraufhin gelangen Sie zu einer Liste der Spotlight-Gruppen, die Sie soeben erstellt haben. Beachten Sie, dass beide den Basisnamen „Incident-Spotlight“ aufweisen, wie Sie im Feld „Neuer Name“ des Dialogfelds **Spotlight-**

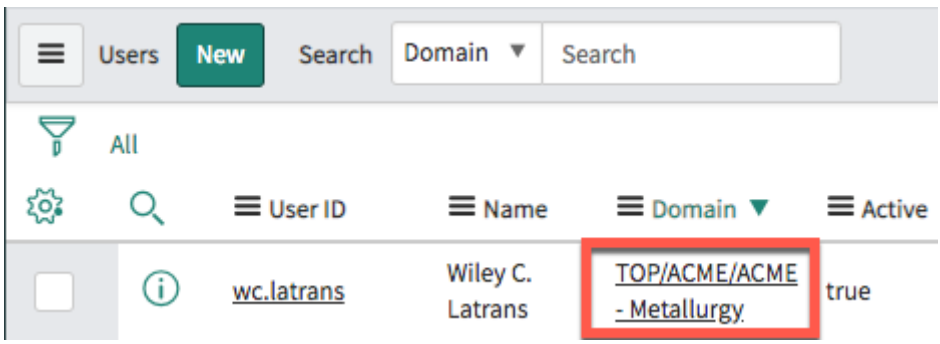
Automatische Übersetzung

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

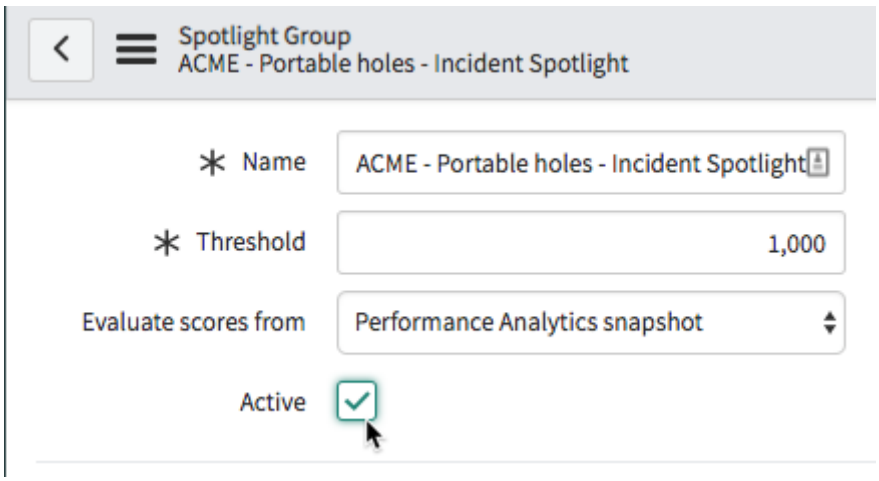
Gruppe kopieren sehen, wobei der Domänenname als Präfix hinzugefügt wird.



6. Suchen Sie im Feld **Ausführen als** nach einem Benutzer in der Domäne „ACME - Metallurgy“, und wählen Sie „Wiley C. Latrans“ aus. Nur globale Benutzer und Benutzer in der Domäne der Spotlight-Gruppe sind verfügbar. Die Ausführung von Spotlight-Aufträgen ist effizienter, wenn sich der Benutzer für **Ausführen als** in derselben Domäne befindet wie die Spotlight-Gruppe, da nur die für diese Domäne sichtbaren Datensätze ausgewertet werden.



7. Überprüfen Sie den Zeitplan zur Ausführung des Spotlight-Auftrags, und aktivieren Sie die Spotlight-Gruppe.



8. Überprüfen Sie den Zeitplan für die Spotlight-Gruppe „ACME - Rocketry - Incident“, und aktivieren Sie die Gruppe.

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

Nächste Maßnahme

Wenn während des Kopiervorgangs Fehlermeldungen oder Warnungen angezeigt werden, lesen Sie die Spotlight-Gruppe – Logs kopieren.

Spotlight-Gruppe in Aufgliederungselemente kopieren

Sie können eine Spotlight-Gruppe in mehrere Elemente einer einzelnen Aufgliederung kopieren.

Vorbereitungen

Beenden Sie die Konfiguration der Spotlight-Gruppe, die Sie kopieren möchten.
Erforderliche Rolle: admin, pa_spotlight, pa_spotlight_copy_breakdown

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe erstellen, können Sie sie anfangs höchstens einem Element einer Aufgliederung zuordnen. Um identische Spotlight-Gruppen für mehrere Elemente einer Aufgliederung zu erstellen, verwenden Sie die Kopierfunktion. Wenn Sie beispielsweise dieselbe Spotlight-Gruppenkonfiguration für mehrere Elemente der Aufgliederung **Länder** verwenden möchten, erstellen Sie eine Spotlight-Gruppe für ein Land, und kopieren Sie sie in die anderen Länder.

Prozedur

1. Suchen und öffnen Sie den Spotlight-Gruppendatensatz aus der Liste **Spotlight-Gruppen**.
2. Klicken Sie auf **In Aufgliederungselement kopieren**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Spotlight-Gruppe kopieren“ einen Wert für **Namenseinstellung**aus.
4. Füllen Sie die restlichen Felder des Dialogfelds **Spotlight-Gruppe kopieren** aus:

Feld	Beschreibung
Neuer Name	Bearbeitbares Feld, das den Namen der von Ihnen erstellten Spotlight-Gruppenkopien anzeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie für **Namenseinstellung** einen anderen Wert als **Den Namen nicht ändern** auswählen. Alle Kopien weisen denselben Namen auf, solange Sie nicht **Elementnamen zu neuem Namen als Präfix hinzufügen** oder **Elementnamen zu neuem Namen als Suffix hinzufügen** aktivieren. Die Präfixe oder Suffixe des Elementnamens werden in diesem Feld nicht angezeigt.
Aufgliederung	Wenn Sie beim Erstellen der ursprünglichen Spotlight-Gruppe eine Aufgliederung angegeben haben, wird der Aufgliederungsname in diesem Feld angezeigt. Wählen Sie andernfalls eine Aufgliederung aus. Es sind nur die Aufgliederungen verfügbar, die dem Hauptindikator zugeordnet sind.
Element	Wählen Sie eine beliebige Anzahl von Elementen für die angegebene Aufgliederung aus. Für jedes ausgewählte Element wird eine Kopie der Spotlight-Gruppe erstellt.

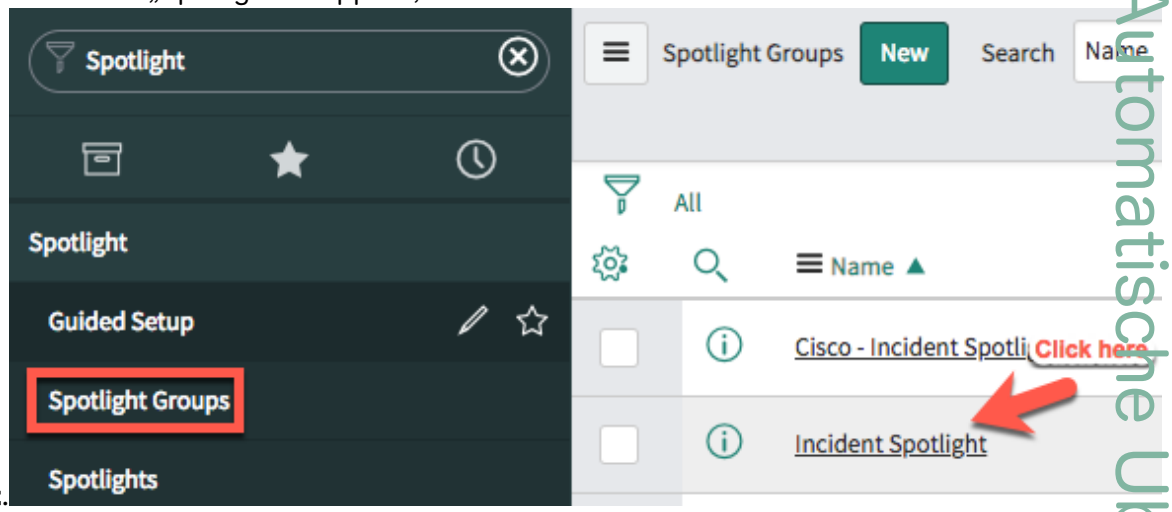
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Spotlight-Gruppe wird kopiert. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird eine Liste der Spotlight-Gruppen geöffnet, die Sie soeben erstellt haben. Wenn während des Kopiervorgangs Fehlermeldungen oder Warnungen angezeigt werden, lesen Sie die Spotlight-Gruppe – Logs kopieren.
6. Öffnen Sie alle Spotlight-Gruppen, die Sie erstellt haben, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Überprüfen Sie den Spotlight-Auftragszeitplan, und passen Sie ihn nach Bedarf an.
   b. Aktivieren Sie die Spotlight-Gruppe.

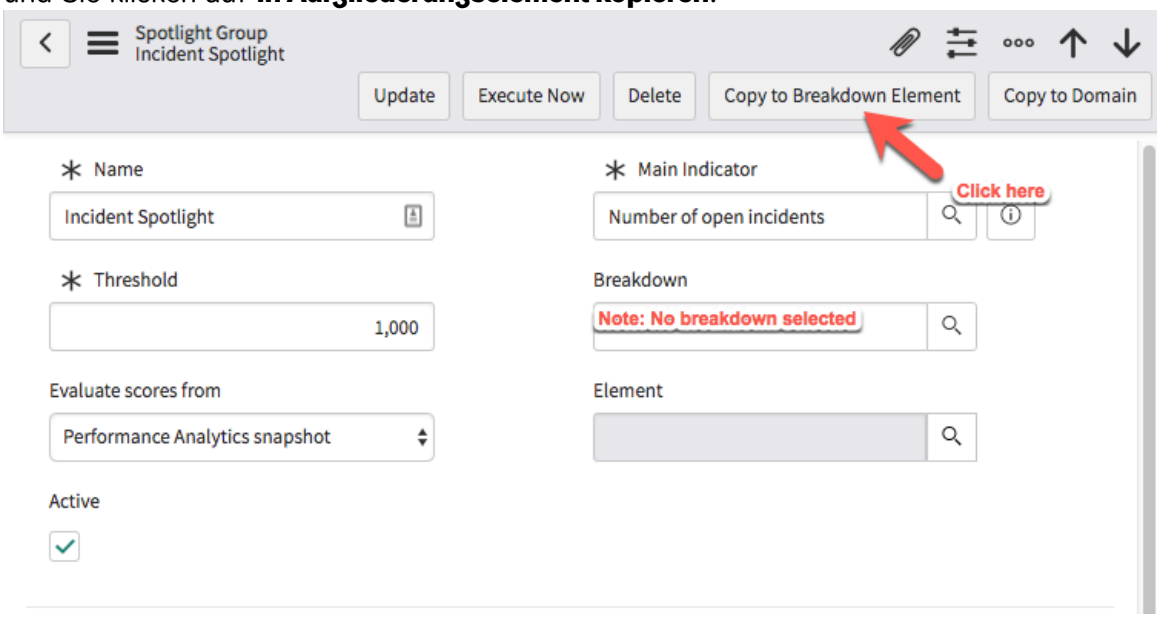
Example: Spotlight-Gruppe für mehrere Aufgliederungselemente kopieren

In diesem Beispiel kopieren Sie die Gruppe „Incident Spotlight“ für die Aufgliederungselemente „Kategorie: Hardware“ und „Kategorie Software“.

1. Öffnen Sie die Liste „Spotlight-Gruppen“, und klicken Sie auf **Incident-Spotlight**.



2. Der Incident-Spotlight-Gruppendatensatz wird geöffnet, und Sie klicken auf **In Aufgliederungselement kopieren**.

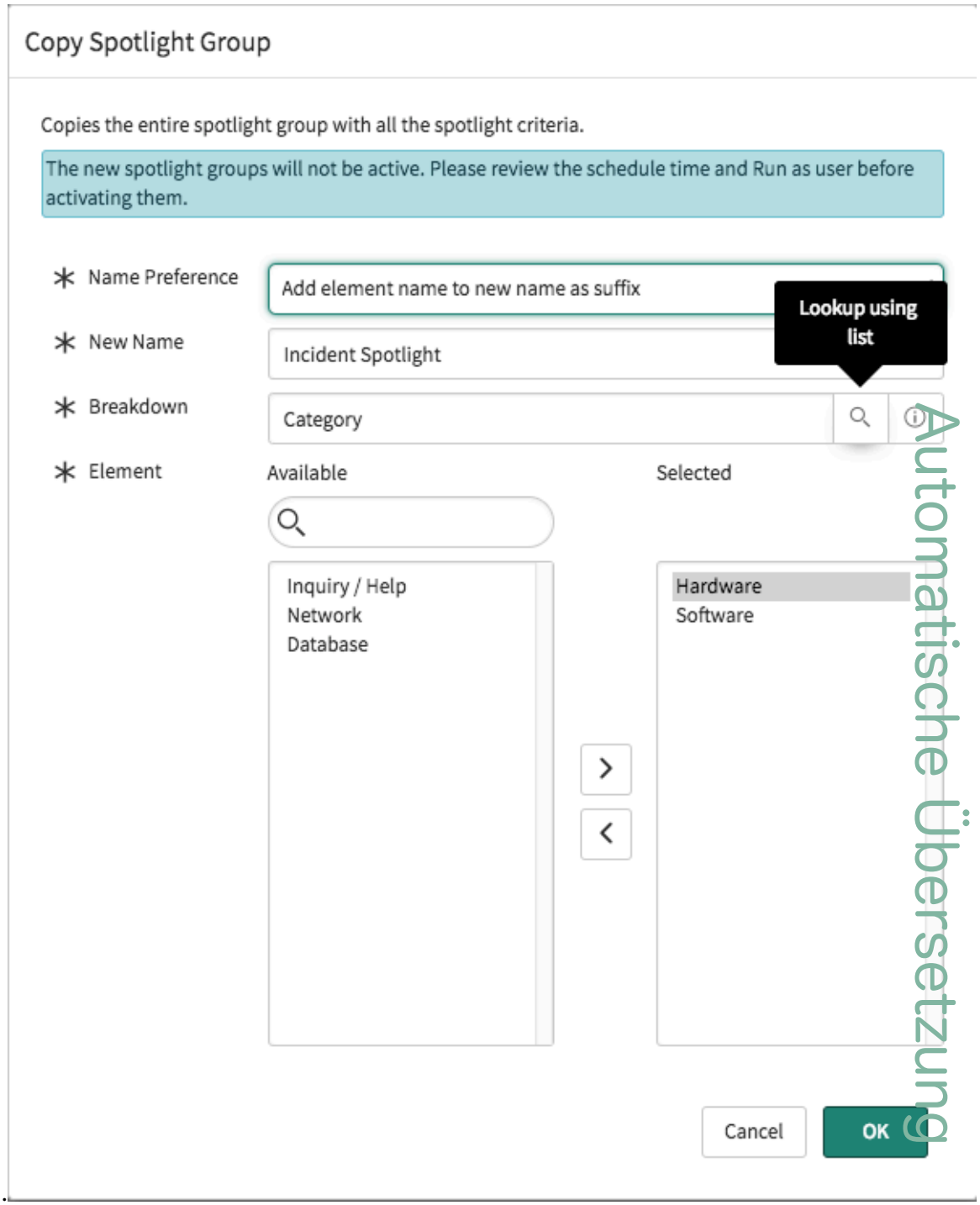


3. Geben Sie im Dialogfeld **Spotlight-Gruppe kopieren** die Kategorienaufgliederung an, und wählen Sie die Elemente „Hardware“ und „Software“ aus. Sie möchten, dass die Elementnamen am Ende der Gruppennamen angezeigt

Automatische Übersetzung

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

werden, und aktivieren daher auch **Elementnamen zu neuem Namen als Suffix hinzufügen**.

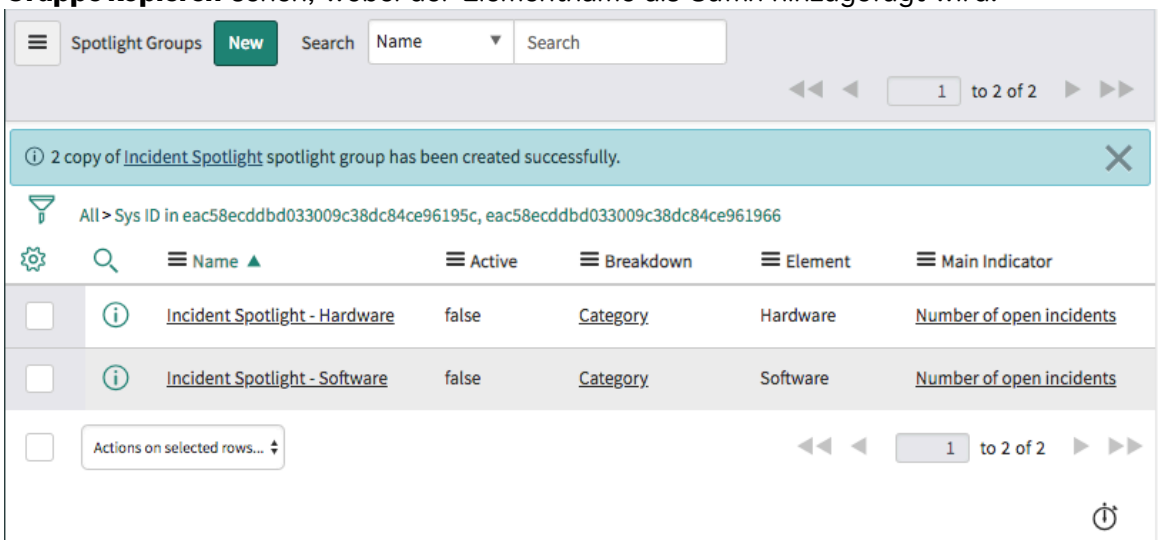


4. Klicken Sie auf **OK**. Daraufhin gelangen Sie zu der Liste der Spotlight-Gruppen, die Sie soeben erstellt haben. Beide Spotlight-Gruppen weisen den Basisnamen „Incident-Spotlight“ auf, wie Sie im Feld „Neuer Name“ des Dialogfelds **Spotlight-**

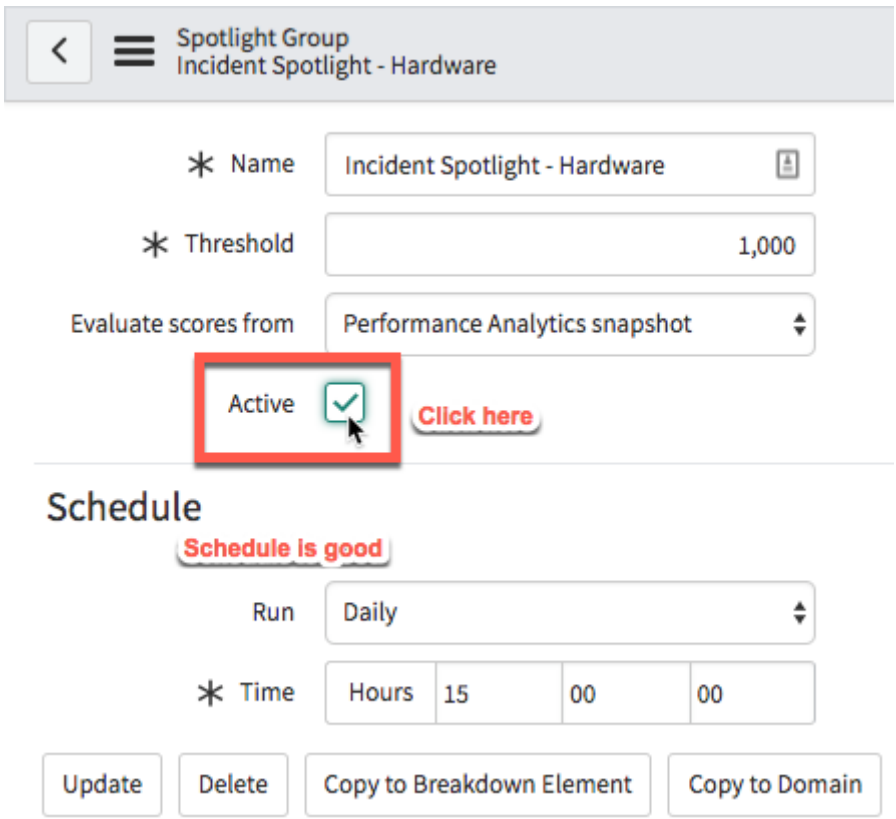
Automatische Übersetzung

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

Gruppe kopieren sehen, wobei der Elementname als Suffix hinzugefügt wird.



5. Öffnen Sie die Gruppe „Incident Spotlight - Hardware“. Hier vergewissern Sie sich, dass der Spotlight-Auftragszeitplan angemessen ist, und aktivieren die Gruppe.



6. Überprüfen Sie den Zeitplan für die Spotlight-Gruppe „Incident-Spotlight - Software“, und aktivieren Sie die Gruppe.

Nächste Maßnahme

Wenn während des Kopiervorgangs Fehlermeldungen oder Warnungen angezeigt werden, lesen Sie die Spotlight-Gruppe – Logs kopieren.

Spotlight-Gruppe – Logs kopieren

Wenn eine Spotlight-Gruppe kopiert wird, werden die Schritte des Kopiervorgangs in Logs aufgezeichnet. Verwenden Sie diese Protokolle, um Probleme zu beheben.

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

Automatische Übersetzung

Benutzer mit den Rollen „pa_spotlight“ oder „admin“ können Spotlight-Jobprotokolle lesen und löschen.

Die Protokolle werden an den folgenden Speicherorten aufgelistet:

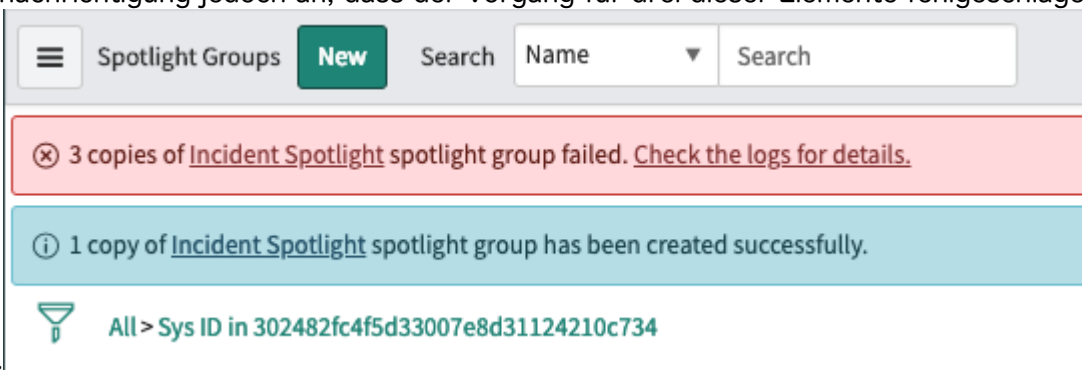
- Um **Spotlight** > **Spotlight-Gruppe – Protokolle kopieren**.
- Als zugehörige Liste „Spotlight – Protokolle kopieren“ für den Datensatz der entsprechenden Spotlight-Gruppe.

An beiden Stellen wird dieselbe Liste von Kopier-Logs der Spotlight-Gruppe geöffnet, aber im Formular „Spotlight-Gruppe“ wird die Liste nach dieser Spotlight-Gruppe gefiltert.

Um den Kopierauftrag für eine Spotlight-Gruppe zu debuggen, öffnen Sie in der Liste das Kopier-Log für die Gruppe, und untersuchen Sie die Log-Zeilenfelder. Sie können ein Gruppen-Kopier-Log auch aus den Benachrichtigungen öffnen, die am Ende eines Kopierauftrags angezeigt werden.

Example: Gruppen-Kopier-Log mit Fehlern

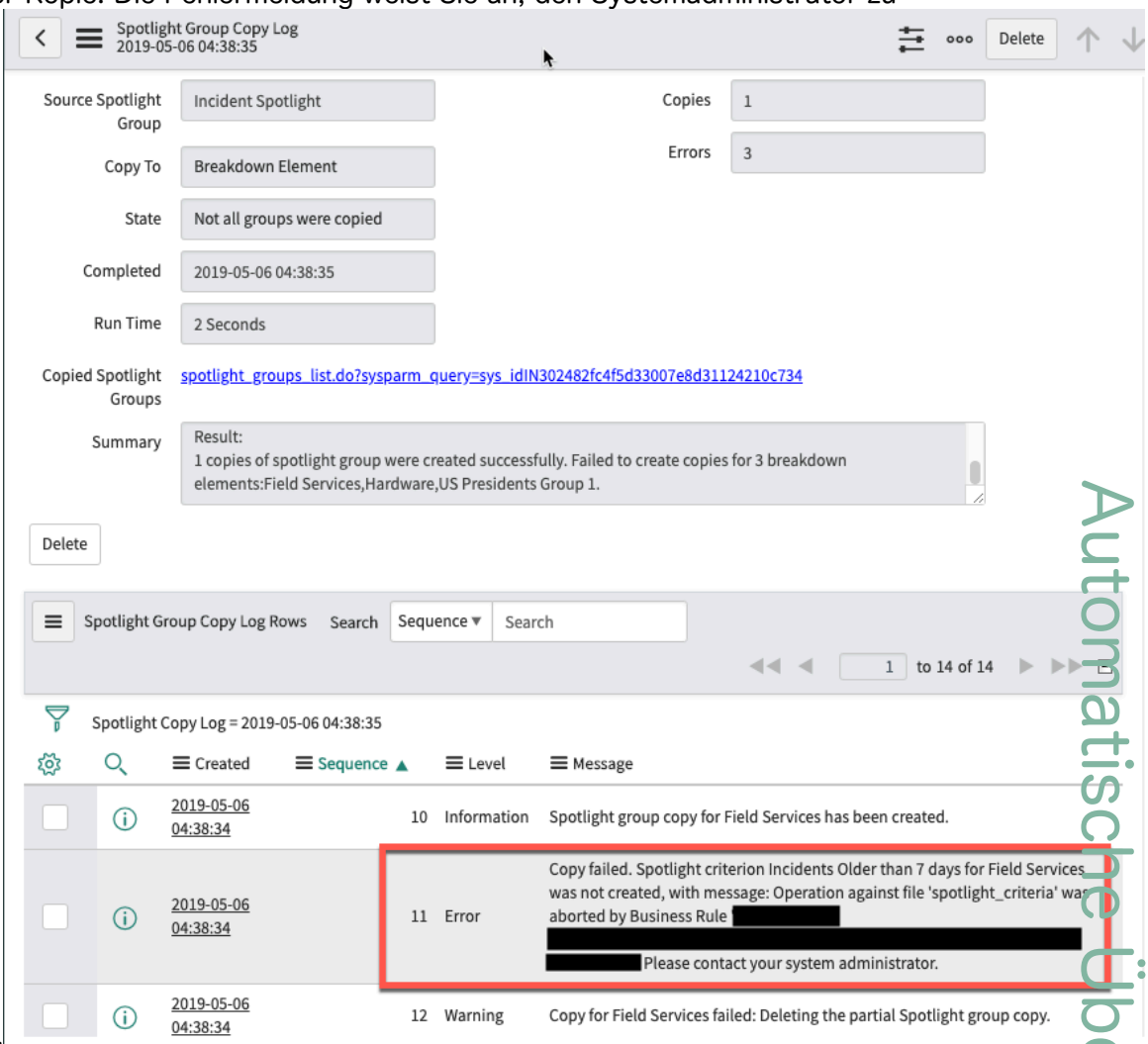
In diesem Beispiel wurde die Spotlight-Gruppe Incident für die folgenden Aufgliederungselemente der Zuweisungsgruppe kopiert: Datenbank, Außendienst, Hardware und US-Präsidenten Gruppe 1. Nach Abschluss des Kopierauftrags zeigt eine Benachrichtigung jedoch an, dass der Vorgang für drei dieser Elemente fehlgeschlagen ist.



Durch Klicken auf **Details finden Sie in den Protokollen** wird das Kopierprotokoll der Spotlight-Gruppe für diesen Kopierauftrag geöffnet. In diesem Log finden Sie die Fehler, die das fehlerhafte Verhalten jeweils verursacht haben. Im folgenden Beispiel verhinderte ein Verstoß gegen eine Geschäftsregel die

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

Erstellung der Kopie. Die Fehlermeldung weist Sie an, den Systemadministrator zu kontaktieren.



Spotlight verwalten

Benutzer mit der Administratorrolle können auf Komponenten von Spotlight auf niedriger Ebene zugreifen.

Spotlight-Datenbankansichten

Spotlight stellt sicher, dass eine Datenbankansicht der Spotlight-Tabelle [Spotlight] und der Faktentabelle, deren Datensätze von der Spotlight-Gruppe bewertet werden, hinzugefügt wird. Sie benötigen diese Datenbankansicht, um die interaktive Analyse von Spotlight zu verwenden. Administratoren können auf diese Datenbankansicht zugreifen, um Berichte zu erstellen oder Probleme zu diagnostizieren.

Nach dem Erstellen der Datenbankansicht fügt Spotlight im zugehörigen Datensatz der Spotlight-Gruppe in der Tabelle „Spotlight-Gruppe“ [spotlight_groups] eine Referenz hinzu. Die Referenz besteht aus dem Feldwert des Primärschlüssels der Datenbankansicht, die sich in der Spalte „database_view“ des Datensatzes befindet.

Hinweis:
Wenn Sie von einer früheren Version als London aufrüsten, beginnen Sie mit einem leeren database_view-Wert in der database_view-Spalte Ihrer spotlight_groups-Datensätze. Diese leere Spalte hat keine Auswirkungen. Die Spalte wird ausgefüllt, wenn Benutzer die Datensätze in der Tabelle spotlight_groups ändern.

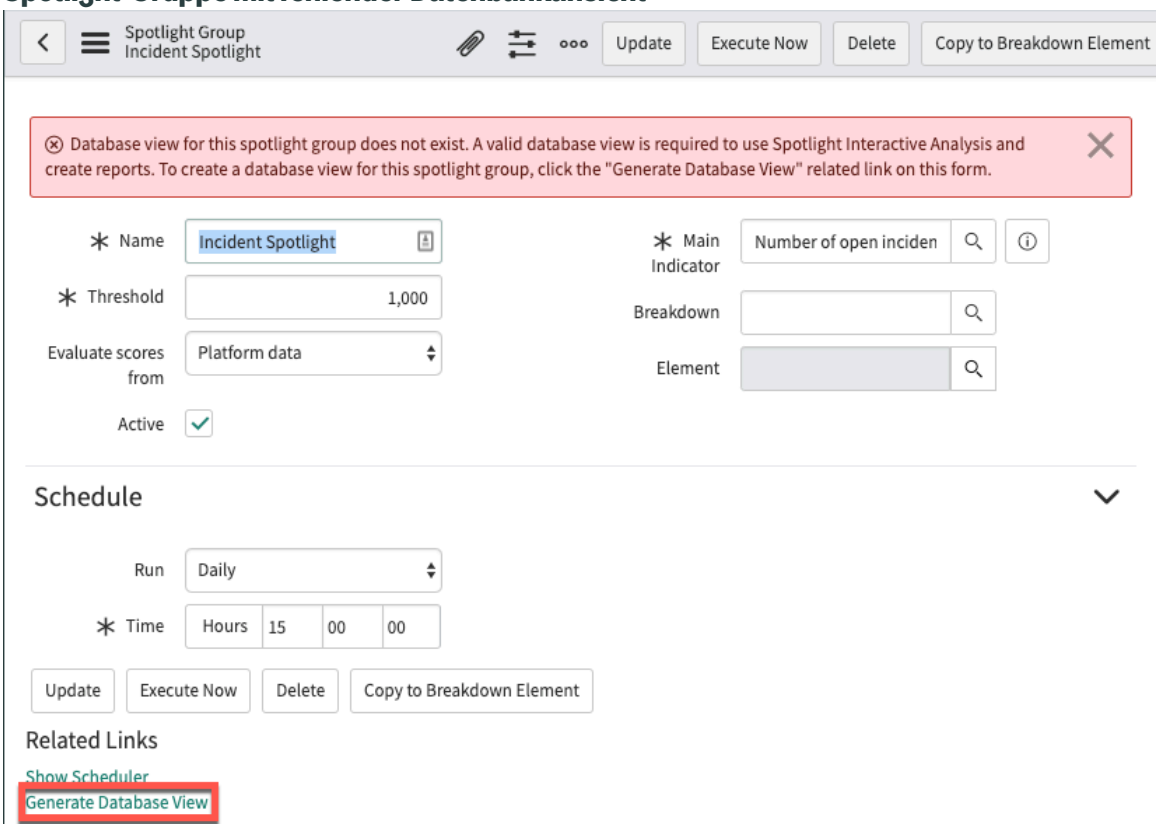
Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie Administrator sind, können Sie direkt auf die Datenbankansicht zugreifen. Um die Datenbankansicht für eine Spotlight-Gruppe anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datenbankansicht anzeigen** auf dem Spotlight-Gruppenformular. Sie können auch eine Spalte **Datenbankansicht** zur Liste der Spotlight-Gruppen hinzufügen.

Wenn die Datenbankansicht fehlt oder ungültig ist, wird im Spotlight-Gruppendatensatz eine Fehlermeldung angezeigt. In diesem Fall können Sie auf den zugehörigen Link **Datenbankansicht generieren** klicken, der verfügbar wird. Anschließend wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, ob die Datenbankgenerierung erfolgreich war.

Spotlight-Gruppe mit fehlender Datenbankansicht



Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe löschen, löscht Spotlight die Datenbankansicht, die dieser Gruppe zugeordnet ist, wenn dies sicher ist. Um festzustellen, ob die Datenbankansicht sicher gelöscht werden kann, überprüft Spotlight die folgenden Bedingungen:

- Enthalten andere Spotlight-Gruppen einen Verweis auf diese Datenbankansicht?
- Sind andere Spotlight-Gruppen mit einem Hauptindikator definiert, der dieselbe Faktentabelle wie der Hauptindikator der Gruppe verwendet, die Sie löschen möchten?

Wenn keine der Bedingungen zutrifft, löscht Spotlight die Datenbankansicht.

Beim Erstellen, Ändern oder Löschen von Datenbankansichten führt Spotlight folgende Business Rules aus:

- Datenbankansicht aktualisieren
- Datenbankansicht löschen
- DB-Ansicht auf Einfügen einstellen

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Datenbankansichten

Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren

Datensätze des Schedule-Elements [sys_trigger] für Spotlight

Wenn Sie eine Spotlight-Gruppe auf „Aktiv“ setzen, wird ein Datensatz für das Schedule-Element [sys_trigger] erstellt. Als Administrator haben Sie Zugriff auf diesen Datensatz, um Probleme bei der Planung zu beheben. Dieser Datensatz enthält die Planungsinformationen, die in der Spotlight-Gruppe festgelegt sind.

Durch Bearbeiten des Schedule im Spotlight-Gruppendatensatz wird der Datensatz [sys_trigger] des Schedule-Elements durch einen neuen Datensatz ersetzt. Das Deaktivieren oder Löschen der Spotlight-Gruppe löscht den Datensatz des Schedule-Elements. Wenn Sie die Spotlight-Gruppe erneut aktivieren, erstellen Sie einen neuen Datensatz des Schedule-Elements.

Hinweis:
Als Administrator können Sie auf den Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger] für eine Spotlight-Gruppe zugreifen, indem Sie auf **Planer anzeigen** im Spotlight-Gruppenformular klicken.

Beim Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Datensätzen für Schedule-Elemente [sys_trigger] werden Business Rules wie folgt verwendet:

Spotlight-Gruppenaktivierung, Business Rules und Planung

Aktion	Business Rule	Auswirkung auf den Datensatz des Schedule-Elements
Spotlight-Gruppe aktivieren	Erstellen Sie einen Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger]	Ein neuer Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger] wird mit den Planungsinformationen erstellt.
Bearbeiten eines Schedule in einem Spotlight-Gruppendatensatz	Erstellen Sie einen Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger]	Der vorhandene Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger] wird durch einen neuen Datensatz mit den neuen Planungsinformationen ersetzt.
Spotlight-Gruppe deaktivieren	Löschen Sie den Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger]	Der vorhandene Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger], der dieser Spotlight-Gruppe zugeordnet ist, wird gelöscht.
Spotlight-Gruppe reaktivieren	Erstellen Sie einen Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger]	Ein neuer Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger] wird mit den Planungsinformationen erstellt.
Spotlight-Gruppe löschen	Löschen Sie den Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger]	Der vorhandene Datensatz des Schedule-Elements [sys_trigger], der dieser Spotlight-Gruppe zugeordnet ist, wird gelöscht.

Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen

Diese Lösungen enthalten vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten. Die Lösungen enthalten auch Dashboards, die dieselben Informationen wie interaktive Spotlight-Analysen enthalten.

Folgende Spotlight-Lösungen sind mit Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) verfügbar:

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

- Spotlight – Change Spotlight Performance Analytics-Lösung (com.snc.pa.spotlight.change)
- Spotlight – Incident Spotlight Performance Analytics-Lösung (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight – Problem Spotlight Performance Analytics-Lösung (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight – Request Spotlight Performance Analytics-Lösung (com.snc.pa.spotlight.request)

Spotlight-Gruppen können in anderen Platform Analytics-Lösungen enthalten sein, die die vollständig lizenzierte Version von Performance Analyticserfordern. Die Lösung Customer Service (com.snc.pa.customer_service) enthält beispielsweise die Spotlight-Gruppe „Case“.

Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren

Um Spotlight zu verwenden, aktivieren Sie das Spotlight-Plugin. Aktivieren Sie auch eines der Plugins für Spotlight-Lösungen, das mit Ihrer Nutzung des Produkts übereinstimmt. Folgen Sie nach der Installation der Spotlight-Lösungen dem Guided Setup, um diese Lösungen kennenzulernen und anzupassen.

Vorbereitungen

- Andere Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen als Incident Spotlight erfordern Performance Analytics. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.
- Performance Analytics interaktive Dashboards aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mit interaktiven Dashboards arbeiten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Spotlight-Funktionalität ist erst verfügbar, nachdem Sie das Performance Analytics – Spotlight-Plugin (com.snc.pa.spotlight) aktiviert haben. Sie können das Plugin direkt aktivieren oder durch Aktivieren Ihres ersten Spotlight-Lösungs-Plugins.

Jede Spotlight-Lösung bietet Folgendes:

- Ein Spotlight-Dashboard für die relevante Anwendung. Die Informationen in diesem Dashboard ähneln den Informationen in Interaktive Spotlight-Analyse. Die Berichte in diesen Dashboards können in anderen Dashboards verwendet werden.
- Eine vorkonfigurierte Spotlight-Gruppe Die Spotlight-Gruppe definiert basierend auf einem angegebenen Indikator, welche Datensätze für die Priorisierung bewertet werden sollen. Die Spotlight-Gruppe definiert auch, welche Kriterien zur Auswertung der Daten verwendet werden und den Schedule für die Bewertung der Daten.
- Mehrere Spotlight-Kriterien basierend auf gängigen geschäftlichen Anwendungsfällen
- Eine Datenbankansicht, in der die Spotlight-Tabelle mit der Faktentabelle verbunden wird, die die Quelle des Hauptindikators der Spotlight-Gruppe ist. Sowohl das Spotlight-Dashboard der Lösung als auch die interaktive Analyse verwenden diese Datenbankansicht. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Datenbankansichten.

Nachdem Sie Spotlight-Lösungen aktiviert haben, verwenden Sie das Guided Setup, das Sie durch die Spotlight-Lösungen leitet. Navigieren zu **Spotlight** > **Geführtes Setup** und befolgen Sie die dortigen Anweisungen.

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

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Nächste Maßnahme

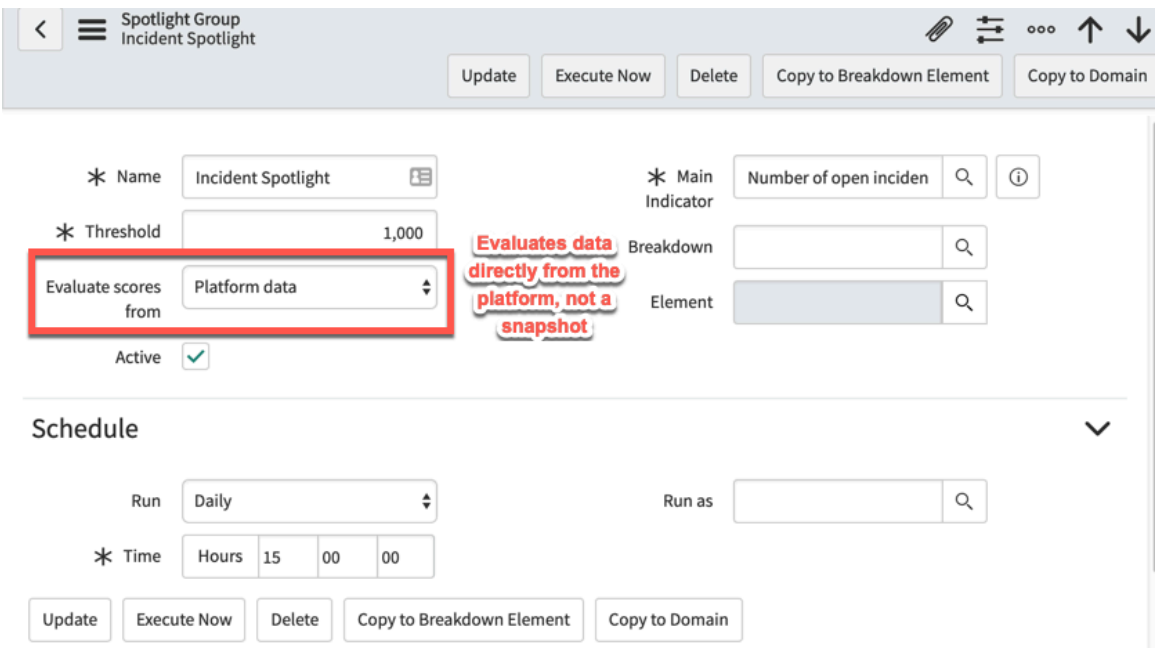
Wenn Sie eine Spotlight-Lösung aktiviert haben, untersuchen Sie die Spotlight-Gruppe und die Spotlight-Kriterien für diese Lösung. Ein Guided Setup ist verfügbar, um Sie durch die Lösung zu leiten. Navigieren zu **Spotlight** > **Geführtes Setup** und befolgen Sie die dortigen Anweisungen.

Beispiel: Incident-Spotlight

In diesem Beispiel werden die Einstellungen in der Incident-Spotlight-Gruppe beschrieben, die im Incident-Spotlight Platform Analytics-Lösungenthalten ist. Das Beispiel enthält die Ergebnisse eines Spotlight-Jobs und die Details eines daraus resultierenden Spotlight-Datensatzes.

Die Lösung Incident Spotlight umfasst die Spotlight-Gruppe Incident Spotlight. Diese Gruppe verwendet den Indikator **Anzahl der offenen Incidents** und hat einen Schwellenwert von 1.000. Weil der Indikator **Anzahl der offenen Incidents** die Incident-Faktentabelle als Quelle verwendet, bewertet der Spotlight-Job Datensätze in dieser Tabelle.

In der Gruppe „Incident Spotlight“ ist ein Job geplant, der täglich um 15:00 Uhr ausgeführt wird. Setzen Sie die Gruppe auf **Aktiv**, um den Job gemäß dem Schedule auszuführen.



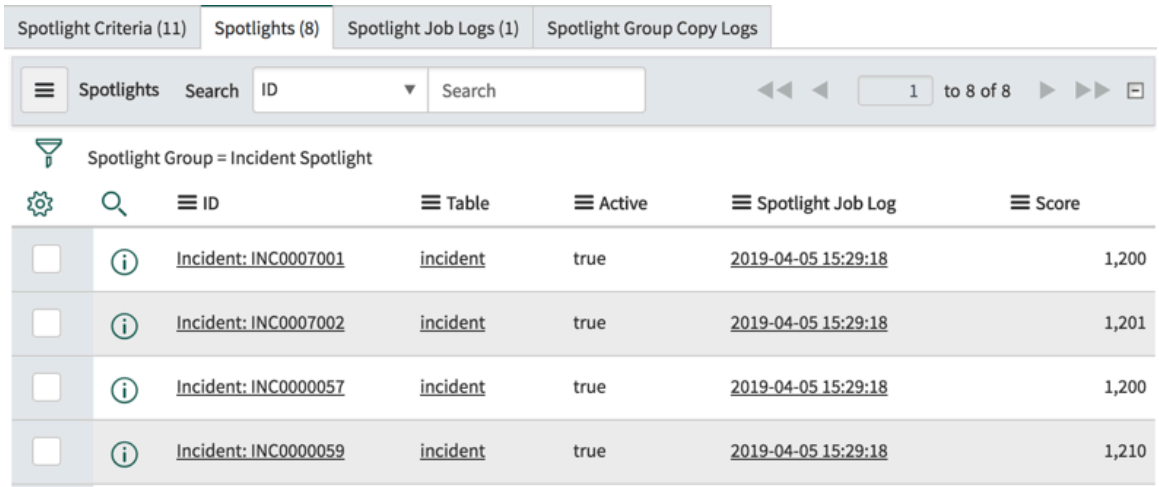
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Gruppe „Incident Spotlight“ enthält zugehörige Spotlight-Kriterien für:

- Seit wann ist der Incident geöffnet?
- Vor wie langer Zeit wurde der Incident zuletzt aktualisiert?
- Ob der Incident eine Beschreibung hat
- Ob der Incident mehr als dreimal neu zugewiesen wurde
- Ist die Priorität des Incidents „Niedrig“ oder „Mittel“? (Es wird nicht erwartet, dass Incidents mit der Priorität „Kritisch“ und „Hoch“ Spotlight benötigen.)

Jedem Kriterium ist eine Gewichtung zugeordnet, die in diesem Fall von 1 für eine Priorität von P4 Niedrig bis 1.000 variiert, weil 30 Tage lang keine Aktualisierung erfolgt ist.

Wenn ein Datenbewertungsjob ausgeführt wird, wertet er die Datensätze der Incident-Faktentabelle aus. Jeder Datensatz erhält eine Punktzahl, die der Summe der Gewichtungen der Kriterien entspricht, die der Datensatz erfüllt. Der Job generiert für jeden Incident-Datensatz ein Spotlight mit einer Punktzahl, die den Gruppenschwellenwert von 1.000 erreicht oder überschreitet.



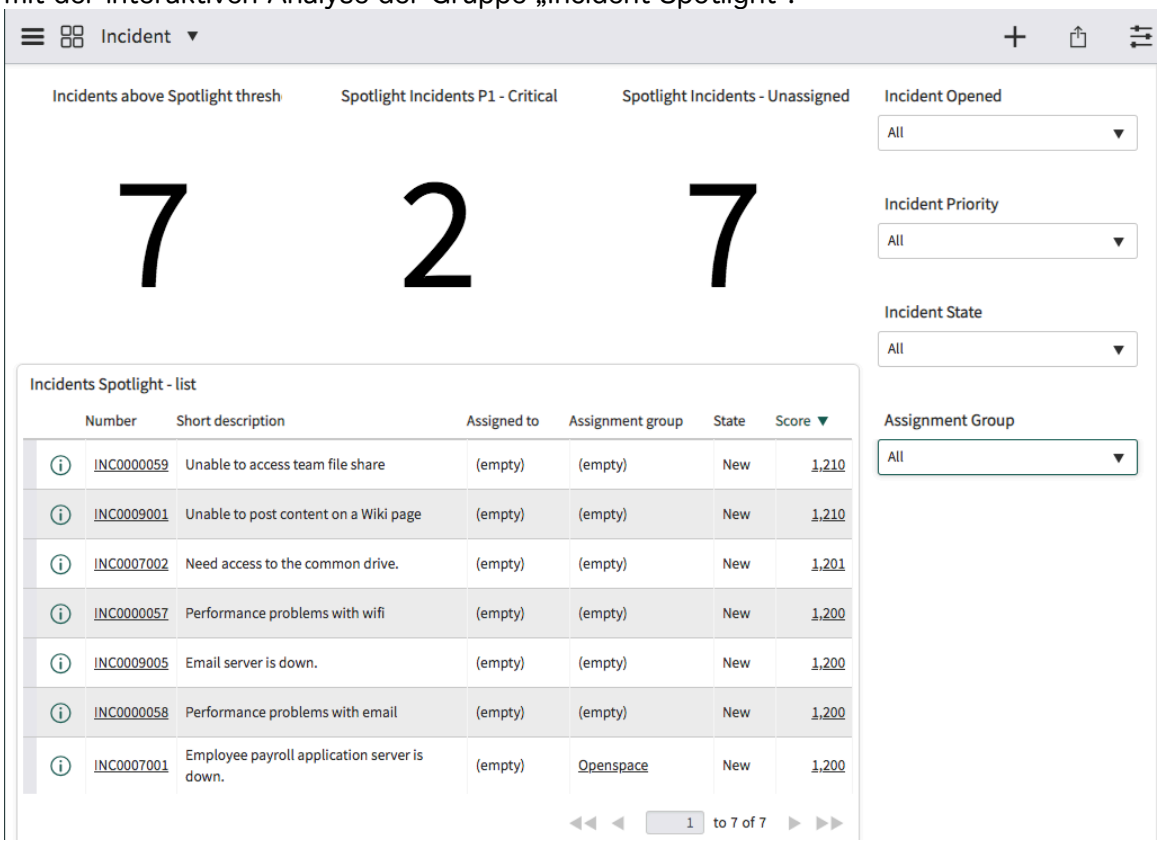
Durch Klicken auf ein Informationssymbol für ein Spotlight wird angezeigt, welche Kriterien zur Bewertung beigetragen haben. Zum Beispiel erfüllte Incident INC0007001 die folgenden Spotlight-Kriterien:

Kriterien	Gewichtung
Incidents, älter als 28 Tage	25
Incidents, älter als 14 Tage	25
Offene Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	1.000
Incidents, älter als 7 Tage	25
Incidents, älter als 90 Tage	25
Offene Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	100
GESAMTPUNKTZAHL:	1.200

Die Ergebnisse des Spotlight-Jobs sind im Dashboard „Incident“ in der Gruppe „Spotlight“ sichtbar. Dieses Dashboard ist identisch

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

mit der interaktiven Analyse der Gruppe „Incident Spotlight“.



Datenerfassungsprozess und Protokollierung

Performance Analytics Datenerfassungsaufgaben erfassen Indikatorpunktzahlen. Um die Datensammlung zu debuggen, müssen Sie den Datensammlungsprozess kennen und wissen, wie er sich in den Aufgabenprotokollen widerspiegelt.

Als Administrator müssen Sie manchmal eine Datenerfassungsaufgabe debuggen. Jede Aufgabe generiert ein Protokoll. Um die Einträge in diesem Protokoll zu verstehen, müssen Sie jedoch wissen, welcher Schritt im Datenerfassungsprozess die Einträge generiert hat. Performance Analytics bietet drei Protokollebenen:

- Job-Ereignisse, die anzeigen, welche Jobs ausgeführt wurden.
- Aufgabenprotokolle, die eine Übersicht über alle ausgeführten Aufgaben bieten.
- Auftragsprotokolldetails, die beschreiben, was in jedem Schritt eines ausgeführten Auftrags passiert ist.

Die Administratorkonsole bietet auch tägliche, wöchentliche und monatliche Übersichten über Datenerfassungsaufgaben.

Optimieren der Datenerfassung

Der optimierte Datensammler Performance Analytics reduziert Zeit, Arbeitsspeicher und CPU-Auslastung für die Verarbeitung großer Datensätze.

Der optimierte Datensammler ist standardmäßig in allen Instanzen aktiv, die in Tokyobeginnen. Sie wird beim Upgrade aktiviert. Um den optimierten Sammler zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft `com.snc.pa.dc.hsql`, und legen Sie sie auf falsefest. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Automatische Übersetzung

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

Wichtig:
Oracle-Datenbanken werden nicht unterstützt. Andere Instanzen, die noch die Performance Analytics-Punktzahlentabelle [pa_scores] verwenden, werden ebenfalls nicht unterstützt. Der optimierte Datensammler unterstützt nur Instanzen, in denen sich die Indikatorpunktzahlen in den beiden Tabellen „Punktzahlen Ebene 1“ [pa_scores_l1] und „Punktzahlen Ebene 2“ [pa_scores_l2] befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Punktzahlen migrieren.

Der optimierte Datensammler unterstützt die folgenden Funktionen:

- Fähigkeit, über 10 Millionen Datensätze zu verarbeiten, ohne die Leistung zu beeinträchtigen.
- Unterstützung für mindestens 10 Aufgliederungen mit aktivierter Aufgliederungsmatrix. Support für Aufgliederungen umfasst:
  - Dot-Walking-Bedingungen
  - Zwei große Aufgliederungen mit bis zu 1 Million Datensätzen
  - Aufgliederungsbeziehungen
- Unterstützung für zusätzliche Bedingungen für Indikatoren und Aufgliederungen.
- Optimierungen für die Count Distinct-Zusammenfassung.

Hinweis:
Die standardmäßige maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Indikatorquelle für die Datenerfassung zulässig sind, wurde für eine optimierte Datenerfassung erhöht. Weitere Informationen finden Sie unter der Eigenschaft [`com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source` in Performance Analytics -Eigenschaften.

Die Optimierungen ergeben sich aus der Verwendung einer eingebetteten Datenbank. Eine standardmäßige Datenerfassungsaufgabe speichert während der Aufgabe alle Punktzahlen im Knotenspeicher. Eine optimierte Datenerfassungsaufgabe verschiebt jedoch Pakete mit Punktzahlen in den temporären Speicher auf dem Datenträger. Am Ende der Aufgabe werden die Punktzahlen in die Punktzahltabellen geschrieben und die temporäre Datenbank gelöscht.

Hinweis:
Die Speicheroptimierung durch verzögertes Laden wurde implementiert, um Fehler aufgrund von Speichermangel zu vermeiden. Diese Speicheroptimierung kann jedoch die CPU-Auslastung erhöhen und die Verarbeitungszeit für große Aufträge verlängern. Weitere Informationen erhalten Sie von Kundenservice und Support.

Ereignis einer Datenerfassungsaufgabe anzeigen

Aufgabenereignisse zeigen an, welche Aufgaben für Performance Analytics ausgeführt wurden und welche Aktionen in Ihrer Instanz ausgelöst wurden ServiceNow z. B. Benachrichtigungen oder Business Rules.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Auftragsereignisse**.
2. Klicken Sie auf **Erstellt** um die Details eines bestimmten Aufgabenereignisses anzuzeigen.
   Zusätzliche Informationen zum Aufgabenereignis werden angezeigt.

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

Zugehörige Informationen

Protokolle zu Datenerfassungsaufgaben anzeigen

Protokolle zu Datenerfassungsaufgaben anzeigen

Aufgabenprotokolle zeigen Informationen zu den Datenerfassungsaufgaben an, die für Performance Analytics ausgeführt wurden. Sie können Aufgabenprotokolle anzeigen, Ereignisse erstellen und die Event Registry anzeigen und bearbeiten. Die Listenansicht zeigt alle Protokolleinträge an, sofern nicht gefiltert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Auftragsprotokolle**.
   Das Protokoll enthält die folgenden Informationen für alle Vorkommen.

Datenerfassung – Aufgabenprotokoll

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit, zu der die Datenerfassungsaufgabe gestartet wurde.
Status	Einer der folgenden Werte: **Wird gesammelt**, **Gesammelt**, oder **Gesammelt mit Fehlern**.
Name	Name des Jobs
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der die Datenerfassungsaufgabe beendet wurde.
Einfügen	Die Anzahl der neuen Datensätze, die eingefügt wurden.
Updates	Die Anzahl der vorhandenen Datensätze, die aktualisiert wurden.
Warnungen	Die Anzahl der Warnungen, die während des Datenerfassungsprozesses aufgetreten sind.
Fehler	Die Anzahl der Fehler, die während des Datenerfassungsprozesses aufgetreten sind.
Laufzeit	Dauer des Jobs

2. Klicken Sie auf **Erstellt**, um die Details einer bestimmten Aufgabe anzuzeigen.
   Zusätzliche Informationen zu den Aufgabeneinstellungen und den Sequenzschritten werden angezeigt. Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, können Sie E-Mails zu den Datenerfassungsergebnissen an Benutzer senden.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Aufgabe in der Liste, um ein detailliertes Protokoll der Aufgabe anzuzeigen. Weitere Informationen zum Inhalt einzelner Aufgabenprotokolle finden Sie unter Protokolldetails für klassischen Datensammler .

Hinweis:
Wenn die Protokolle den folgenden Fehler zurückgeben: java.lang.IllelegStateException: Sparse storage format has one field, sys_id, finden Sie weitere Informationen unter KB0550063 .

Zugehörige Informationen

Ereignis einer Datenerfassungsaufgabe anzeigen

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

Protokolldetails für optimierten Datensammler

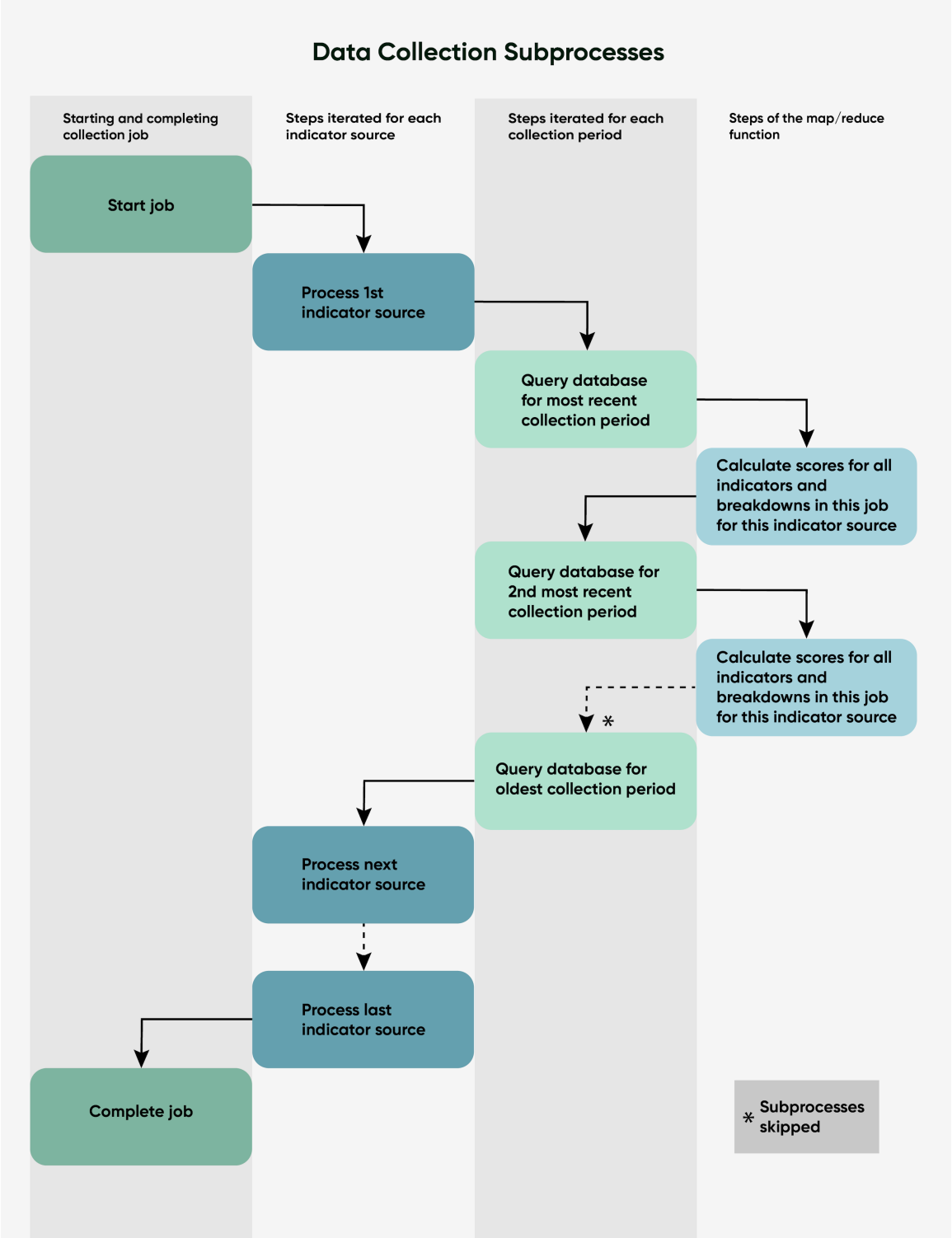
Ab Release Tokyo ist ein neuer, optimierter Datensammler verfügbar. Die Protokolldetails für diesen Datensammler unterscheiden sich von den Protokolldetails des klassischen Datensammlers.

Sammlungsübersicht

Die Datenerfassungsaufgabe umfasst das Ausführen einer SQL-Abfrage für jede Indikatorquelle, die den Datensammler verwendet. Die Abfrage wird für jede Sammlungszeit vom Startdatum bis zum Enddatum wiederholt. Anschließend werden Abfragen für die nächste Indikatorquelle ausgeführt. Jeder Schritt zum Ausführen der Abfrage ist im Datensammlungsprotokoll dokumentiert.

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

Allgemeine Ansicht der Datenerfassungsaufgabe



Automatische Übersetzung

Sammlungsauftrag starten und schließen

Folgen Sie dem Datenerfassungsprozess, wie in den Protokollnachrichten angegeben. Die Protokollnachrichten in jedem Unterprozess wurden in eigene Tabellen aufgeteilt.

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

Hinweis:
Dieses Protokoll ist für den optimierten HSQL-Datensammler vorgesehen, wie in Optimieren der Datenerfassungbeschrieben. Wenn `com.snc.pa.dc.hsql` auf „falsch“ festgelegt ist, verwenden Sie den klassischen Datensammler. Andernfalls verwenden Sie den optimierten Datensammler. Weitere Informationen zu diesem Protokoll finden Sie unter Protokolldetails für klassischen Datensammler.

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Zeigt die Domäne des Sammlungsauftrags „Als Benutzer ausführen“ an.	Benutzer <Administrator> gehört zu Domäne „Global“
Sammlung wird gestartet. Der Auftragsstart gibt an, ob Punktzahlen, Textverzeichnis oder beides erfasst werden soll. Nachrichten geben auch an, dass der optimierte HSQL-Datensammler verwendet wird, und ob Debug-Protokolle aktiviert sind. Nur Kundenservice und Support kann Debug-Protokolle aktivieren.	Start der Sammlung von Punktzahlen und Textindex. Wert der Eigenschaften im System – HSQL-Datensammler wird verwendet: true Debug-Protokolle aktiviert: true Knotenname: vsr007
Zeigt die Domänen an, für die Punktzahlen gesammelt werden. Zeigt auch andere relevante Details zu den Domänen an.	DomainConfig: Testing Domain Config Collection logs - 3d359877b77000106886e664de11a97c, Type: conditions, RollUpType: roll_up_children, collectAggregate? Yes, collectChildren?: Yes, AggregateDomain: Name: 3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID: d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domains: Default,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Airlines
Listet Indikatorquellen auf, für die der Auftrag Daten sammelt, einschließlich ihrer eindeutigen IDs.	Indicator Sources to collect: Incidents.New: b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f, Incidents.Open: b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed: 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Resolved: 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Listet jeden Indikator auf, der dem Auftrag zugeordnet ist, sowie die Indikatoreigenschaften, die sich auf die Datensammlung beziehen: • Werden Datensätze in einem Snapshot erfasst? • Werden Aufgliederungen ausgeschlossen? • Werden die Sammlungszeiträume in der Indikatorquelle überschrieben? • Wird die Aufgliederungsmatrix erfasst? • Werden bei der Erfassung der Aufgliederungsmatrix Aufgliederungskombinationen ausgeschlossen?	JobIndicator: Anzahl der offenen Incidents – de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Job-Indikator-Eigenschaften: collectIndicator?: Ja, BreakdownCollectionType: MIT_EXCLUDE Ausgeschlossene Aufgliederungen: Zuweisungsgruppe, Statusindikator-Eigenschaften => CollectingRecords: Ja, Überschriebene Sammlungszeiträume: Nein, Geskriptet?: Nein, Aufgliederungskombinationen?: Ja, ausgeschlossene Aufgliederungskombinationen: Es wird keine Kombination ausgeschlossen.
Iterationsschritte für jede Indikatorquelle	Siehe Tabelle Iterationsschritte für jede Indikatorquelle.

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Statistiken für den Datensammlungsauftrag anzeigen	Statistiken: Einfügungen 184, Aktualisierungen 0, Löschungen 92, Fehler 0, Warnungen 0
Auftrag abschließen	Datensammlung beendet

Iterationsschritte für jede Indikatorquelle

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Indikatorquelle abrufen	Indikatorquelle Incidents.Open wird verarbeitet...
Wiederholen Sie, dass der optimierte HSQL-Datensammler verwendet wird.	
Listenindikatoren mit zusätzlichen Bedingungen, die über die von der Indikatorquelle geerbten Bedingungen hinausgehen.	Indikator: Administratoranmeldungen – [sys_id des Indikators], zusätzliche Bedingungen: ref_isc_login_event.login_type=login_admin, Ist Datensätze erfassen: wahr
Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum.	Siehe Tabelle Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum
Nächste Indikatorquelle abrufen	Indikatorquelle Incidents.New wird verarbeitet

Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Startdatum der Sammelaufgabe	Wird für 20191103 für Indikatorquelle „Incidents.Open“ erfasst
Rufen Sie die folgenden Felder ab: • Die eindeutigen Felder der Aufgliederungsquellen (normalerweise sys_id) • Indikatorfelder, die in Aufgliederungszuordnungen verwendet werden • Die in geskripteten Aufgliederungszuordnungen verwendeten Tabellenfelder • Die Indikatorquellfelder, die in Textanalysen verwendet werden, wenn das Textverzeichnis erfasst wird (normalerweise enthält short_description)	„short_description,sys_id, opened_at, assignment_group, description, priority, category" wird von "incident“ abgerufen
Generieren von SQL basierend auf den Bedingungen, die in der Indikatorquelle angegeben sind.	SELECT task0.`sys_id` FROM task task0 WHERE task0.`sys_class_name` = 'incident' AND

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Hinweis: Wenn die Indikatorquelle „Heute“ in einer der Bedingungen angibt, wird „Heute“ relativ zu dem Zeitraum betrachtet, für den die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird. Beispielsweise enthält die Indikatorquelle Incidents.New die Bedingung **[Geöffnet] [am][Heute]**. Wenn die Tage so definiert sind, dass sie um 07:00:00 beginnen, und Daten für 2019-10-28 gesammelt werden, erzeugt der Auftrag das SQL-Skript auf der rechten Seite.	(task0.`opened_at` >= '2019-10-28 07:00:00' AND task0.`opened_at` <= '2019-10-29 06:59:59')
Zeigen Sie die Anzahl der von SQL abgerufenen Datensätze an.	150 Zeilen aus Indikatorquelle Incidents.Open abgerufen (Faktentabelle: Incident)
Vorherige Ergebnisse löschen.	Vorherige Ergebnisse 1 für Indikator gelöscht: Identitätswechsel
Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion ausführen, um Indikatorpunktzahlen zu berechnen.	Siehe Tabellen Schritte der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion
Wenn die Textindizierung aktiv ist und für die Indikatorquelle konfiguriert wurde, speichert der Datensammler den resultierenden Textindex.	Textindex für Indikatorquelle Incidents.Open wird gespeichert Von Textindex verwendete Bytes: 41,984 für: Incidents.Open
Objekte werden in die HSQL-Datenbank ausgelagert, wenn einer der folgenden Schwellenwerte überschritten wird: • Anzahl der Punktzahlen • Anzahl der Snapshots • Gesamtzahl der Count Distinct-Werte Protokollieren, wie oft das Offload-Limit für jede Objektkategorie überschritten wurde. Jedes Mal, wenn das Offload-Limit in einer Kategorie überschritten wird, werden alle Objekte in den temporären HSQL-Datenbankspeicher verschoben. Am Ende der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion werden alle verbleibenden Datensätze ausgelagert. Die Anzahl der verbleibenden Datensätze ist in der Regel geringer als der Schwellenwert, und diese Entlastung wird ebenfalls protokolliert.	Anzahl der Überschreitungen des Schwellenwerts für Punktzahlen für das Offload-Limit: 275 Anzahl der Überschreitungen des Schwellenwerts für Snapshots für das Offload-Limit: 0 Anzahl der Überschreitungen des Schwellenwerts für das Offload-Limit für unterschiedliche Werte: 0 Batch von Datensätzen entladen, die den Schwellenwert nicht überschritten haben: 1
Beginnen Sie mit dem Speichern neu erfasster Ergebnisse für die Indikatorquelle.	Gesammelte Ergebnisse für die Indikatorquelle „Incidents.Resolved“ werden gespeichert
Jeder Indikator mit einem NULL-Wert wird protokolliert.	„Wert, wenn null“ gespeichert: 0,0 als Punktzahl für Indikator: Anzahl der durch Wissen vermiedenen Incidents
Speichern der Ergebnisse beenden.	Gespeicherte gesammelte Ergebnisse

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Festlegen für welche Indikatoren der Datensammler keine Punktzahlen sammelt.	Nicht sammeln für Indikator: Summe des Alters der offenen Incidents mit ausgeschlossener Aufgliederung: Zuweisungsgruppe
Beenden der Datensammlung für diese Indikatorquelle für diesen Zeitraum.	Sammlung für 20200519 für Indikatorquellen-Incidents.Offen abgeschlossen
Zeigen Sie die durchschnittliche Zeit an, die für einen Datensatz aufgewendet wurde, um zusätzliche Bedingungen zu verarbeiten, die für Indikatoren festgelegt wurden.	Durchschnittliche Zeit für die Verarbeitung der zusätzlichen Indikatorbedingung für jeden Datensatz: 138 ms

Schritte der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Die Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird ausgeführt.	Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird für Indikatorquelle Incidents.Open angewendet ...
Warnung, wenn die Textindizierung für den Auftrag aktiv ist, aber aufgrund einer fehlenden oder ungültigen Textindexkonfiguration nicht ausgeführt werden kann.	Textindexsammlung wird übersprungen, da eine Textindexkonfiguration fehl oder ungültig ist
Verarbeiten Sie jeden Datensatz in der Indikatorquelle, um Punktzahlen zu berechnen. Protokollnachrichten verfolgen die laufende Summe der verarbeiteten Datensätze nach. Jedes Mal, wenn die Anzahl der resultierenden Punktzahlen oder Snapshots ein Limit überschreitet, werden alle Objekte in die HSQL-Datenbank ausgelagert. Das Offloading wird nach Abschluss der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion protokolliert. Die Verarbeitung für jeden Datensatz umfasst: • Führen Sie alle Skripts aus, oder bewerten Sie sie. • Indikatorbedingungen validieren • Indikatorwert berechnen • Für jede Aufgliederung: **1.** Berechnen der Aufgliederungs-Punktzahl oder Ausführen des Aufgliederungs-Skripts. **2.** Ermitteln aller eindeutigen Aufgliederungswerte. **3.** Erstellen oder aktualisieren des Array für Punktzahlen oder Snapshots. Das	15,8 % (3) Datensätze verarbeitet 31,6 % (6) Datensätze verarbeitet 47,4 % (9) Datensätze verarbeitet 63,2 % (12) Datensätze verarbeitet 78,9 % (15) Datensätze verarbeitet 94,7 % (18) Datensätze verarbeitet 100 % (4) Datensätze verarbeitet, Ergebnisobjektgröße: 20 MB

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Array ist: Indikator, Aufgliederung 1, Artefakt 1, Aufgliederung 2, Artefakt 2, Domäne, Wert, Array von [sys_id]	
Die Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird abgeschlossen.	Angewendete Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion

Zugehörige Informationen

Optimieren der Datenerfassung

Protokolle zu Datenerfassungsaufgaben anzeigen

Protokolldetails für klassischen Datensammler

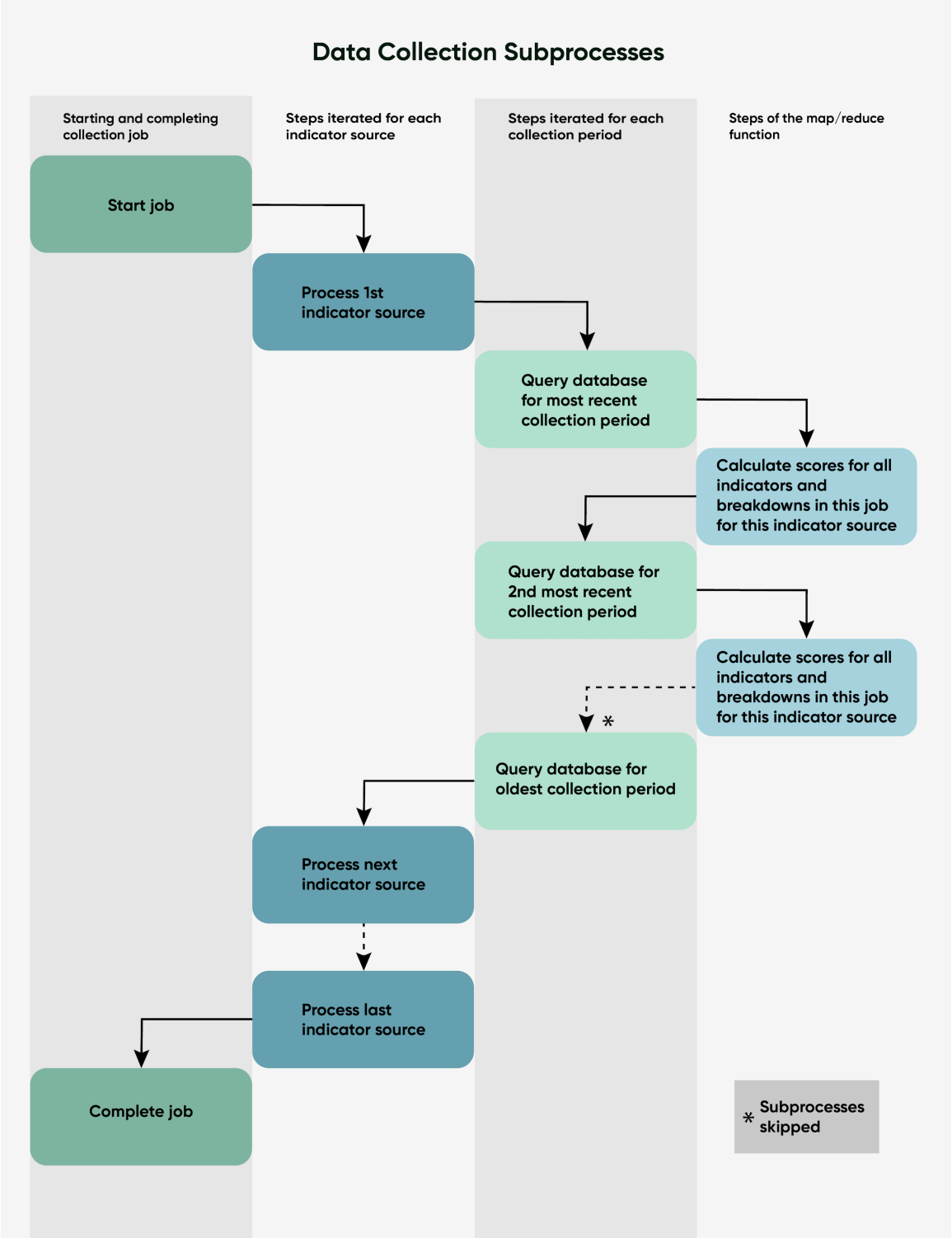
Performance Analytics Die Punktzahlerfassung folgt dem hier beschriebenen Prozess. Zur Unterstützung der Problembehandlung wird eine Zuordnung zwischen Auftragsschritten und Protokolleinträgen bereitgestellt.

Sammlungsübersicht

Die Datenerfassungsaufgabe umfasst das Ausführen einer SQL-Abfrage für jede Indikatorquelle, die den Datensammler verwendet. Die Abfrage wird für jede Sammlungszeit vom Startdatum bis zum Enddatum wiederholt. Anschließend werden Abfragen für die nächste Indikatorquelle ausgeführt. Jeder Schritt zum Ausführen der Abfrage ist im Datensammlungsprotokoll dokumentiert.

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

Allgemeine Ansicht der Datenerfassungsaufgabe



Automatische Übersetzung

Im Protokoll angezeigte Optimierungseigenschaften

Der Datensammler verfügt über mehrere Optimierungen, die in den Systemeigenschaften ein- oder ausgeschaltet werden können. Der Beginn des Auftragsprotokolls enthält den Status dieser Eigenschaften.

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

Hinweis:
Verwechseln Sie diese Optimierungseigenschaften nicht mit dem neuen, optimierten Datensammler. Diese Eigenschaften gelten nur für den klassischen Datensammler. Der neue Datensammler wurde auf einer grundlegenderen Ebene optimiert.

Eigenschaften der Optimierung der Datenerfassung

Optimierung	Beschreibung	Systemeigenschaft
Geschachtelte Sammlung	Ersetzt die flache Zuordnung, um redundante Objekte zu reduzieren. Anstatt beispielsweise identische Indikatorobjekte für jede Aufgliederung und jedes Element in diesem Indikator zu erstellen, wird nur ein Objekt für den Indikator erstellt.	`com.snc.pa.dc.nested_collectio` Standardwert: true
Snapshots leeren	Now Platform speichert eine maximale Anzahl von Performance Analytics Snapshots im Speicher, bevor sie in die Datenbank geladen werden.	`com.snc.pa.dc.flush_snapshot_c` Standard: 1000
Hashcode für eindeutige Anzahl verwenden	Speichert unterschiedliche Zusammenfassungen der Anzahl als Hashcode anstatt als separate Werte.	`com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_` Standardwert: true

Sammlungsauftrag starten und schließen

Folgen Sie dem Datenerfassungsprozess, wie in den Protokollnachrichten angegeben. Die Protokollnachrichten in jedem Unterprozess wurden in eigene Tabellen aufgeteilt.

Hinweis:
Dieses Protokoll ist für den ursprünglichen Datensammler. Wenn Ihre Instanz diesen Datensammler verwendet, ist der Systemparameter `com.snc.pa.dc.hsql` vorhanden und auf „falsch“ festgelegt. Andernfalls verwenden Sie den optimierten Datensammler, wie in Optimieren der Datenerfassungbeschrieben. Weitere Informationen zu diesem Protokoll finden Sie unter Protokolldetails für optimierten Datensammler.

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Zeigt die Domäne des Sammlungsauftrags „Als Benutzer ausführen“ an.	Benutzer <Administrator> gehört zu Domäne „Global“
Sammlung wird gestartet. Der Auftragsstart gibt an, ob Punktzahlen, Textverzeichnis oder beides erfasst werden soll. Nachrichten geben auch die Einstellungen der Optimierungseigenschaften der Datenerfassung an.	Start der Sammlung von Punktzahlen und Textindex. Wert der Eigenschaften im System – Flush-Snapshot-Anzahl: 1.000 Ist geschachtelte Sammlung: true Hashcode für Anzahl eindeutiger Werte wird verwendet: true
Zeigt die Domänen an, für die Punktzahlen gesammelt werden. Zeigt auch andere relevante Details zu den Domänen an.	DomainConfig: Testing Domain Config Collection logs - 3d359877b77000106886e664de11a97c, Type: conditions, RollUpType: roll_up_children, collectAggregate? Yes, collectChildren?: Yes, AggregateDomain: Name:

Automatische Übersetzung

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
	3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID: d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domains: Default,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Airlines
Listet Indikatorquellen auf, für die der Auftrag Daten sammelt, einschließlich ihrer eindeutigen IDs.	Indicator Sources to collect: Incidents.New: b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f, Incidents.Open: b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed: 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Resolved: 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Listet jeden Indikator auf, der dem Auftrag zugeordnet ist, sowie die Indikatoreigenschaften, die sich auf die Datensammlung beziehen: • Werden Datensätze in einem Snapshot erfasst? • Werden Aufgliederungen ausgeschlossen? • Werden die Sammlungszeiträume in der Indikatorquelle überschrieben? • Wird die Aufgliederungsmatrix erfasst? • Werden bei der Erfassung der Aufgliederungsmatrix Aufgliederungskombinationen ausgeschlossen?	JobIndicator: Anzahl der offenen Incidents – de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Job-Indikator-Eigenschaften: collectIndicator?: Ja, BreakdownCollectionType: MIT_EXCLUDE Ausgeschlossene Aufgliederungen: Zuweisungsgruppe, Statusindikator-Eigenschaften => CollectingRecords: Ja, Überschriebene Sammlungszeiträume: Nein, Geskriptet?: Nein, Aufgliederungskombinationen?: Ja, ausgeschlossene Aufgliederungskombinationen: Es wird keine Kombination ausgeschlossen.
Iterationsschritte für jede Indikatorquelle	Siehe Tabelle Iterationsschritte für jede Indikatorquelle.
Statistiken für den Datensammlungsauftrag anzeigen	Statistiken: Einfügungen 184, Aktualisierungen 0, Löschungen 92, Fehler 0, Warnungen 0
Auftrag abschließen	Datensammlung beendet

Iterationsschritte für jede Indikatorquelle

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Indikatorquelle abrufen	Indikatorquelle Incidents.Open wird verarbeitet...
Listenindikatoren mit zusätzlichen Bedingungen, die über die von der Indikatorquelle geerbten Bedingungen hinausgehen.	Indikator: Anzahl neu zugewiesener offener Incidents – ffb59561ff2302001e68ffffffffff33, zusätzliche Bedingungen: reassignment_count>0
Gibt an, ob die Punktzahlsammlung der geschachtelten Datenstruktur folgt, anstatt eine flache Zuordnung zu verwenden. Durch die verschachtelte Sammlung werden weniger redundante Objekte im Speicher erstellt. Nicht verschachtelte Sammlungen unterstützen die Stapelverarbeitung von Punktzahlen.	Verwenden einer verschachtelten Sammlung. Hinweis: Batch-Einfügungen von Punktzahlen werden bei einer verschachtelten Sammlung nicht unterstützt.

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum.	Siehe Tabelle Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum
Nächste Indikatorquelle abrufen	Indikatorquelle Incidents.New wird verarbeitet

Iterationsschritte für jeden Erfassungszeitraum

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Startdatum der Sammelaufgabe	Wird für 20191103 für Indikatorquelle „Incidents.Open“ erfasst
Rufen Sie die folgenden Felder ab: • Die eindeutigen Felder der Aufgliederungsquellen (normalerweise sys_id) • Indikatorfelder, die in Aufgliederungszuordnungen verwendet werden • Die in geskripteten Aufgliederungszuordnungen verwendeten Tabellenfelder • Die Indikatorquellfelder, die in Textanalysen verwendet werden, wenn das Textverzeichnis erfasst wird (normalerweise enthält short_description)	„short_description,sys_id, opened_at, assignment_group, description, priority, category" wird von "incident“ abgerufen
Generieren von SQL basierend auf den Bedingungen, die in der Indikatorquelle angegeben sind. **Hinweis:** Wenn die Indikatorquelle „Heute“ in einer der Bedingungen angibt, wird „Heute“ relativ zu dem Zeitraum betrachtet, für den die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird. Beispielsweise enthält die Indikatorquelle Incidents.New die Bedingung **[Geöffnet] [am][Heute]**. Wenn die Tage so definiert sind, dass sie um 07:00:00 beginnen, und Daten für 2019-10-28 gesammelt werden, erzeugt der Auftrag das SQL-Skript auf der rechten Seite.	SELECT task0.`sys_id` FROM task task0 WHERE task0.`sys_class_name` = 'incident' AND (task0.`opened_at` >= '2019-10-28 07:00:00' AND task0.`opened_at` <= '2019-10-29 06:59:59')
Zeigen Sie die Anzahl der von SQL abgerufenen Datensätze an.	150 Zeilen aus Indikatorquelle Incidents.Open abgerufen (Faktentabelle: Incident)
Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion ausführen, um Indikatorpunktzahlen zu berechnen.	Siehe Tabellen Schritte der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion
Wenn die Textindizierung aktiv ist und für die Indikatorquelle konfiguriert wurde, speichert der Datensammler den resultierenden Textindex.	Textindex für Indikatorquelle Incidents.Open wird gespeichert
	Von Textindex verwendete Bytes: 41,984 für: Incidents.Open

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Beginnen Sie mit dem Speichern neu erfasster Ergebnisse für die Indikatorquelle.	Zu speichernde Punktzahlen: 374.842 (mit Ausnahme der verzögert ausgewerteten Anzahl eindeutiger Punktzahlen der Ebene 2 für Indikatoren – ID – Alle Incidents mit allen 3 Aufgliederungen)
Jeder Indikator mit einem NULL-Wert wird protokolliert.	„Wert, wenn null“ gespeichert: 0,0 als Punktzahl für Indikator: Anzahl der durch Wissen vermiedenen Incidents
Speichern der Ergebnisse beenden.	Gespeicherte Punktzahlen: 1.125.057
	Gespeicherte gesammelte Ergebnisse
Festlegen für welche Indikatoren der Datensammler keine Punktzahlen sammelt.	Nicht sammeln für Indikator: Summe des Alters der offenen Incidents mit ausgeschlossener Aufgliederung: Zuweisungsgruppe
Beenden der Datensammlung für diese Indikatorquelle für diesen Zeitraum.	Sammlung für 20200519 für Indikatorquellen-Incidents.Offen abgeschlossen
Zeigen Sie die durchschnittliche Zeit an, die für einen Datensatz aufgewendet wurde, um zusätzliche Bedingungen zu verarbeiten, die für Indikatoren festgelegt wurden.	Durchschnittliche Zeit für die Verarbeitung der zusätzlichen Indikatorbedingung für jeden Datensatz: 138 ms

Schritte der Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
Die Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird ausgeführt.	Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird für Indikatorquelle Incidents.Open angewendet ...
Warnung, wenn die Textindizierung für den Auftrag aktiv ist, aber aufgrund einer fehlenden oder ungültigen Textindexkonfiguration nicht ausgeführt werden kann.	Textindexsammlung wird übersprungen, da eine Textindexkonfiguration fehl oder ungültig ist
Löschen früherer Punktzahlen für die Indikatoren und Aufgliederungen, die die Indikatorquelle verwenden.	Vorherige Ergebnisse für die Indikatorquelle Incidents.Open werden gelöscht ...
	Vorherige Ergebnisse 38 für Indikator gelöscht: Externe Anmeldungen
	Vorherige Ergebnisse 21 für Indikator gelöscht: Fehlgeschlagene Anmeldungen
Verarbeiten Sie jeden Datensatz in der Indikatorquelle, um Punktzahlen zu berechnen. Protokollnachrichten verfolgen die laufende Summe der verarbeiteten Datensätze und die Speichernutzung nach. Die Verarbeitung für jeden Datensatz umfasst: • Führen Sie alle Skripts aus, oder bewerten Sie sie. • Indikatorbedingungen validieren • Indikatorwert berechnen • Für jede Aufgliederung:	18 %% (1) Datensätze verarbeitet, Ergebnisobjektgröße: 5 MB
	42 % (2) Datensätze verarbeitet, Ergebnisobjektgröße: 9 MB
	76 % (3) Datensätze verarbeitet, Ergebnisobjektgröße: 14 MB
	100 % (4) Datensätze verarbeitet, Ergebnisobjektgröße: 20 MB

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

Schritt des Sammlungsauftrags	Beispiel für den resultierenden Protokolleintrag
1. Berechnen der Aufgliederungs-Punktzahl oder Ausführen des Aufgliederungs-Skripts. 2. Ermitteln aller eindeutigen Aufgliederungswerte. 3. Erstellen oder aktualisieren des Array für Punktzahlen oder Snapshots. Das Array ist: Indikator, Aufgliederung 1, Artefakt 1, Aufgliederung 2, Artefakt 2, Domäne, Wert, Array von [sys_id]	
Die Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion wird abgeschlossen.	Angewendete Zuordnungs-/Reduzierungsfunktion

Verwendung von Datensammlung anzeigen

Klicken Sie in der Kachel „Benutzung“ auf **Datensammlungsübersicht**, um Statistiken zu Datenerfassungsaufgaben auf der Performance Analytics Adminkonsole anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**.
2. Klicken Sie auf der Kachel „Verwendung“ auf **Datensammlungsübersicht**.

Ergebnisse
Die folgenden Widgets werden angezeigt:

- Die neuen Nettopunktzahlen, die durchschnittliche Laufzeit und die Anzahl der Fehler an diesem Tag
- Die neuen wöchentlichen Nettopunktzahlen und die durchschnittliche Laufzeit
- Die Anzahl der Datenerfassungsaufgaben wird im Laufe der Zeit eingefügt und gelöscht

Nächste Maßnahme
Standardmäßig werden wöchentliche Statistiken in einer Analytics Hub angezeigt, die nach Datensammlern aufgeschlüsselt ist. Sie können im Widget verschiedene Visualisierungen und Aufgliederungen auswählen.

Performance Analytics – Diagnose

Identifizieren und diagnostizieren Sie Konfigurationsprobleme mithilfe vordefinierter Skripts, die die Datenbank nach ungültigen Datensätzen durchsuchen und Vorschläge zur Behebung von Problemen bereitstellen.

Jede Diagnose besteht aus einer Skript- oder Datenbankabfrage mit einem Schweregradcode, Nachrichtentext und einem Lösungsvorschlag. Diagnosen sind schreibgeschützt. Sie können keine Diagnosen erstellen oder bearbeiten.

Sie können eine oder alle Diagnosen für alle anwendbaren Datensätze ausführen, oder Sie können alle anwendbaren Diagnosen für einen Datensatz ausführen.

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

Führen Sie eine Diagnose für alle Datensätze aus

Um zu ermitteln, ob ein Konfigurationsproblem Auswirkungen auf Ihre Performance Analytics-Implementierung haben kann, führen Sie eine Diagnose aus. Sie können auswählen, ob eine Diagnose oder alle Diagnosen ausgeführt werden sollen. Die Diagnose untersucht die Untermenge von Performance Analytics-Datensätzen, auf die sich die Diagnose logisch bezieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Diagnosen**.
2. Wählen Sie die Diagnose aus, die Sie ausführen möchten.
   Um alle aktiven Diagnosen auszuführen, klicken Sie auf **Alle ausführen** in der Liste.
3. Klicken Sie **auf Diagnose ausführen**.
   Das Diagnoseskript wird automatisch abgebrochen, wenn die Ausführung länger als 2 Minuten dauert.
4. Nachdem die Diagnose abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Ergebnisse anzeigen**.

Nächste Maßnahme
Wenn eine Diagnose eine Warnung oder einen Fehler zurückgibt, überprüfen Sie die bereitgestellte Lösung und ergreifen Sie Maßnahmen zur Behebung des Problems.

Alle aktiven Diagnosen für einen Datensatz ausführen

Um festzustellen, ob ein Konfigurationsdetails eines Datensatzes Auswirkungen auf Ihre Performance Analytics Implementierung haben könnte, führen Sie alle anwendbaren Diagnosen für diesen Datensatz aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Performance Analytics** und öffnen Sie eine Liste aller Komponenten: Indikatoren, Indikatorquellen, Aufgliederungen, Aufgliederungsquellen, Widgets oder andere.
2. Suchen und öffnen Sie die benötigte Aufzeichnung.
3. Klicken Sie auf den Link **Diagnose ausführen**.
   Ein Dialog öffnet sich, um den Fortschritt der Diagnose anzuzeigen.
4. Wenn der Diagnosevorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Ergebnis anzeigen** im Fortschrittsdialog.

Nächste Maßnahme
Wenn eine Diagnose eine Warnung oder einen Fehler zurückgibt, überprüfen Sie die bereitgestellte Lösung und ergreifen Sie Maßnahmen zur Behebung des Problems.

Performance Analytics Rollen

Weisen Sie Rollen zu, um sicherzustellen, dass Benutzer alle notwendigen Aktionen durchführen können.

Rollen und Personas

⚠ Warnung:
Jemandem die Rolle „pa_admin“ oder „pa_data_collector“ zuzuweisen, ist aus sicherheitstechnischer Sicht gleichbedeutend damit, ihm die Rolle „admin“ zuzuweisen.

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

Rolle	Autorisierungen	Typische Persona
Keine Rolle	• Sehen Sie sich Performance Analytics-Grafiken im Service Portal an. • Zeigen Sie Dashboards an, die für diesen Benutzer freigegeben wurden. Einige Dashboards erfordern eine themenbezogene Rolle zum Anzeigen, z. B. „sn_hr_core_basic“ für das HR-Agent-Dashboard. Dashboardbesitzer und -administratoren können den Dashboardzugriff auch nach Rollen einschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.	Anfordernde Person, die über bestimmte Visualisierungen von Ergebnissen hinaus keinen Zugriff auf Performance Analytics benötigt
Beliebige Rolle (nicht unbedingt eine Performance Analytics-Rolle)	• Erstellen Sie Dashboards. • Beschränken Sie den Zugriff nach Rolle auf ein von ihnen erstelltes Dashboard. • Teilen Sie Dashboards, die ihnen gehören.	
pa_viewer Enthalten in: Allen Rollen außer „pa_contributor“	Vor Quebecwar diese Rolle für die folgenden Aktionen erforderlich. Bei aktualisierten Instanzen kann dies weiterhin erforderlich sein. • Zeigen Sie Analytics Hub an. • Erstellen Sie persönliche Schwellenwerte und Ziele für Indikatoren. • Lesen, aktualisieren und löschen Sie die von ihnen	Anforderer, der die Details der wichtigsten Leistungsindikatoren benötigt und versteht

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

Rolle	Autorisierungen	Typische Persona
	erstellten Schwellenwerte und Ziele. • Zeigen Sie Textanalyse-Widgets in Dashboards an.	
sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic Berechtigt: pa_admin	• Lesen Sie aus den Diagnosetabellen. • Aktivieren oder deaktivieren Sie eine Diagnose. • Führen Sie eine Diagnose aus. • Löschen Sie Nachrichtendatensätze und Diagnoseprotokolle.	Keine bestimmte Persona, aber diese Rolle wird normalerweise einzelnen Geschäftsanalysten oder Gruppen von Ausführern zugewiesen.
pa_contributor Berechtigt: pa_power_user, pa_admin	Für Indikatoren, für die der Benutzer als ein **Beitragender** bezeichnet wird: • Lesen und aktualisieren Sie Punkte in den Scoresheets. • Zeigen Sie den Analytics Hub an. Dieser Benutzer kann auch Dashboards lesen, die für ihn freigegeben wurden.	Keine spezifische Persona, aber diese Rolle wird normalerweise einzelnen Ausführern oder Gruppen zugewiesen, die Indikatorenwerte manuell setzen können
pa_kpi_signal_admin Enthalten in: admin	Ermöglicht dem Benutzer, ein Signal zu verwerfen oder die Baseline für KPI-Signalezurückzusetzen.	Prozessverantwortlicher, der auch über Schulungen in Performance Analyticsverfügt. Erfordert auch die Rolle „pa_viewer“.
pa_target_admin Berechtigt: pa_power_user, pa_admin	• Erstellen Sie Ziele. • Lesen, aktualisieren und löschen Sie alle Ziele, einschließlich derer, die ihnen nicht gehören. • Weisen Sie Indikatoren Ziele zu.	Manager, der weiß, welche Ziele festgelegt werden sollen, aber keine weiteren Eingaben in Performance Analytics vornehmen kann

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

Rolle	Autorisierungen	Typische Persona
pa_threshold_admin Berechtigt: pa_power_user, pa_admin	• Erstellen Sie globale Schwellenwerte. • Lesen, aktualisieren und löschen Sie alle Schwellenwerte, einschließlich derer, die ihnen nicht gehören. • Weisen Sie Indikatoren Schwellenwerte zu.	Manager, der weiß, welche Schwellenwerte eingestellt werden sollen, aber keine weiteren Eingaben in Performance Analytics vornehmen kann
pa_analyst Berechtigt: pa_power_user, pa_admin	• CRUD Text Analytics Schlüsselwörter, Sätze und Stoppwörter • Lesen Sie Indikatorquellen.	Keine bestimmte Persona, aber diese Rolle wird einzelnen Ausführern oder Gruppen zugewiesen, deren Expertise Schlüsselwörter, Sätze und Stoppwörter für Word-Clouds enthält.
pa_power_user Berechtigt: pa_admin Die Rolle „pa_power_user“ enthält die Rollen „pa_viewer“, „pa_contributor“, „pa_target_admin“, „pa_analyst“ und „pa_threshold_admin“.	• CRUD-Indikatoren und -Aufgliederungen. • CRUD-Widgets • Fügen Sie dem Dashboard Performance Analytics-Widgets hinzu. • CRUD-Textindexkonfigurationen für die Textanalyse. • CRUD-Bucket-Gruppen. • CRUD-Indikatorgruppen	Business-Analyst. Versteht die Business-Use-Cases für Performance Analytics und die Anforderungen für Indikatoren und Aufgliederungen.
pa_data_collector Berechtigt: pa_admin	• CRUD, planen und Datensammlungsjobs ausführen • CRUD-Indikator und Aufgliederungsquellen • Einige Systemeigenschaften lesen • CRUD-Systemeinheiten • CRUD-Skripts und automatisierte Benachrichtigungen • CRUD-Bucket-Gruppen	Technischer Experte, der die zugrunde liegende Datensatzstrukur der Datenbank versteht von Performance Analytics

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

Rolle	Autorisierungen	Typische Persona
pa_admin Die Rolle „pa_admin“ enthält die Rollen „pa_power_user“, „sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic“ und „pa_data_collector“.	• Lesen Sie Performance Analytics Eigenschaften. • Auf die Administratorkonsole zugreifen • Abhängigkeitsbewertung starten	Performance Analytics Technischer Experte, der auch geschäftliche Bedürfnisse versteht.
admin	Die Systemadministrator-Rolle. Benutzer mit der Administratorrolle können alle „pa_admin“-Funktionen ausführen, Eigenschaften bearbeiten, Datenbankansichten erstellen, CRUD für jedes Dashboard verwenden und Dashboards den Besitzer zuweisen.	Systemadministrator

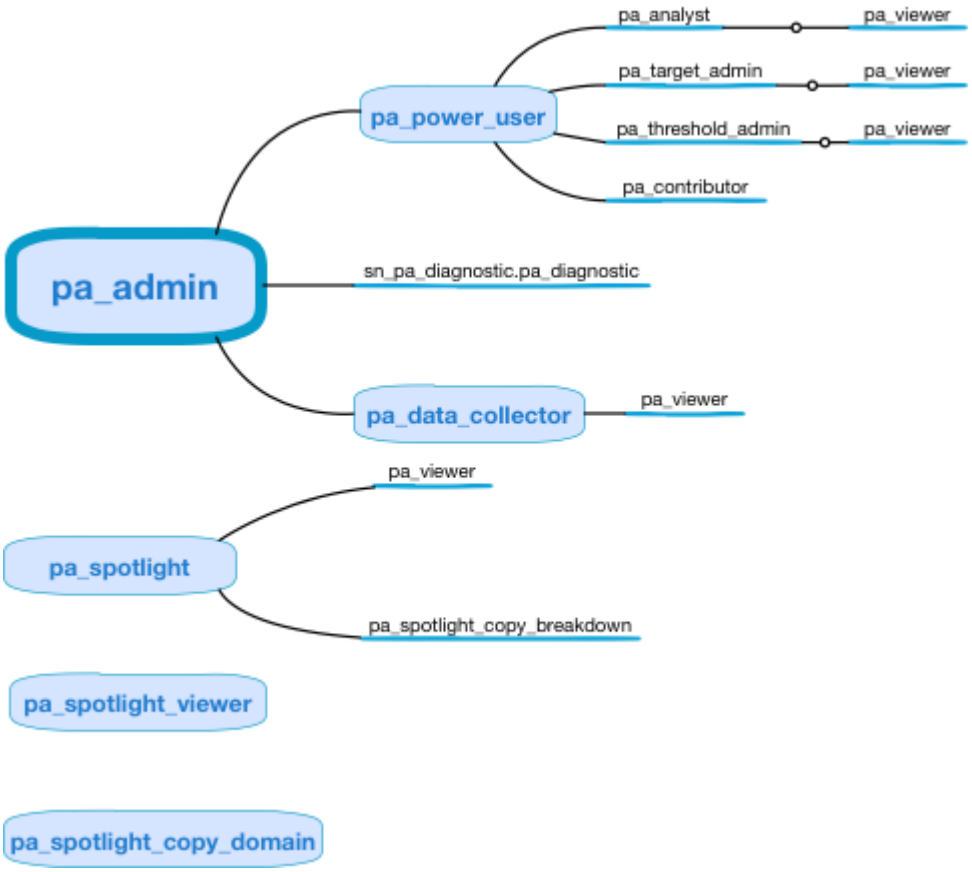
Spotlight-Rollen

Rolle	Autorisierung	Typische Persona
pa_spotlight Enthält: pa_viewer, pa_spotlight_copy_breakdown	CRUD-Spotlight-Gruppen und-Kriterien	Experte, der die Geschäftslogik versteht und weiß, welche Datensätze Erinnerungen erfordern.
pa_spotlight_viewer	Zugriff auf die Dashboards der Spotlight-Lösungen für Analytik und Berichterstellung.	Erfüller, der mehr als eine einfache Prioritätseinstellung benötigt, um an Datensätze erinnert zu werden, die eine Aktion erfordern
pa_spotlight_copy_breakdown	Kann Spotlight-Gruppen zu mehreren Elementen einer Aufgliederung kopieren	Spotlight-Experte oder Business Analyst, der die Anwendbarkeit einer Spotlight-Gruppe nach Aufgliederungselementen versteht
pa_spotlight_copy_domain	Kann Spotlight-Gruppen in mehrere Domänen kopieren	Domänenadministrator mit Performance Analytics-Kenntnissen

Rollenhierarchie

Bestimmte Rollen wie „pa_power_user“ und „pa_admin“ enthalten andere Rollen. Zum Beispiel enthält „pa_power_user“ „pa_contributor“. Dieses Diagramm zeigt die Rollenhierarchie.

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



Erforderliche Rollen für Aktionen

Modul	Aktion	Minimal erforderliche Rolle
Administratorkonsole	Zugriff	pa_admin
Analytics Hub (Bewertungslisten)	Ansicht	Keine, da Quebec. Aktualisierte Instanzen erfordern jedoch möglicherweise weiterhin pa_viewer.
Automatisierte Indikatoren	CRUD	„pa_data_collector“ oder „pa_power_user“
Automatisierungspläne	Lesen und löschen (wahrscheinlich gelten andere Sicherheitsbeschränkungen)	pa_data_collector
Automatisierungsskripte	CRUD	pa_data_collector
Aufgliederungen und Elemente, einschließlich Aufgliederungsbeziehungen	CRUD	„pa_data_collector“ oder „pa_power_user“
Bucket-Gruppen	CRUD	„pa_data_collector“ oder „pa_power_user“
Farbschemata für Diagramme und Ziele	CRUD	pa_power_user

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

Modul	Aktion	Minimal erforderliche Rolle
Dashboards	Erstellen Sie ein Dashboard. Aktualisieren Sie ein Dashboard, das erstellt wurde, einschließlich Einschränkung des Zugriffs auf die Rolle.	Alle Rollen, die für den Zugriff auf die anzuzeigenden Daten oder für eine bestimmte Rolle erforderlich sind
Dashboards	Fügen Sie Performance Analytics-Widgets Dashboards hinzu, die Sie besitzen.	pa_power_user
Dashboards	Ein Dashboard lesen, das für Sie freigegeben wurde	Standardmäßig keine Rolle, aber Dashboards können Rollen erfordern, um ihre Daten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.
Dashboards	Aktualisieren, löschen oder teilen Sie ein Dashboard, das Ihnen gehört.	pa_power_user
Dashboards	Aktualisieren, löschen oder teilen Sie ein Dashboard. Weisen Sie das Eigentum für ein Dashboard neu zu.	„admin“ (und Dashboard-Rolle „dashboard_admin“)
Datensammlerjobs	Lesen, schreiben, ausführen	pa_data_collector
Abhängigkeitsbewertung	Abhängigkeitsbewertung von einem Indikator oder Aufgliederungsformular starten	pa_admin
Externe Indikatoren und Aufgliederungen	CRUD	„pa_data_collector“ oder „pa_power_user“
Formelindikatoren und manuelle Indikatoren	CRUD	pa_power_user
Indikatorgruppen	CRUD	pa_power_user
Quellen, entweder Indikator oder Aufgliederung	CRUD	pa_data_collector
Indikatorziele	Ziele lesen und bearbeiten, die Sie nicht besitzen	pa_target_administrator
Indikatorziele oder Schwellenwerte	Erstellen Sie neu. Lesen oder bearbeiten Sie Ihre eigenen.	Keine, da Quebec. Aktualisierte Instanzen erfordern jedoch möglicherweise weiterhin pa_viewer.
Indikatorschwellenwerte	Schwellenwerte lesen und bearbeiten, die Sie nicht besitzen	pa_threshold_administrator
Formularinterne Analysen	CRUD	pa_power_user

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

Modul	Aktion	Minimal erforderliche Rolle
KPI-Signale	Baseline zurücksetzen oder Signal verwerfen	pa_kpi_signal_admin
Listen in allen Anwendungen	Auf eine interaktive Analyse zugreifen	Standardmäßig keine Rolle, aber einige interaktive Analysen erfordern Rollen, um ihre Tabellen anzuzeigen
Die Diagnose verwalten	Lesen, ausführen, löschen	sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic
Geplante E-Mail-Zusammenfassungsjobs	CRUD	pa_power_user
Scoresheets	CRUD	pa_power_user
Service Portal	Performance Analytics-Grafiken anzeigen	Keine Rolle
Systemeigenschaften	Bearbeiten	Administrator
Systemeigenschaften	Lesen	„pa_data_collector“ für einige, „pa_admin“ für alle
Systemeinheiten	CRUD	pa_data_collector
Textanalysen	Textverzeichniskonfigurationen einrichten	pa_power_user
Textanalysen	Ein Text-Widget auf einem Dashboard anzeigen	Keine, da Quebec. Aktualisierte Instanzen erfordern jedoch möglicherweise weiterhin pa_viewer.
Schlüsselwörter, Sätze oder Stoppwörter in Textanalysen	CRUD	pa_analyst
Was gibt es bei „Nachrichtenregeln verschieben“ und „Statistikgeneratoren“	Lesen, bearbeiten	pa_power_user
Widgets	CRUD	pa_power_user

Zugehörige Informationen

Dashboard-Berechtigungen

Berichte verwalten

Performance Analytics -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von Performance Analytics.

Um Eigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **System** > **Eigenschaften** oder zu sys_properties_list.do.

Hinweis:
Hier werden nur die Eigenschaften auf der Seite Performance Analytics „ Eigenschaften“ beschrieben. Die Seite sys_properties.list enthält weitere Eigenschaften, die sich auf Performance Analyticsauswirken. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare Systemeigenschaften .

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

Performance Analytics-Eigenschaften der Sammlungsbereinigung

Mehrere Eigenschaften bestimmen wie lange Performance Analytics Punktzahlen und Snapshots aufbewahrt werden, bevor sie durch die regelmäßige Bereinigungsaufgabe gelöscht werden.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.dc.keep_scores_for.frequency	Maximale Anzahl von Perioden vor dem heutigen Tag, für die Punktzahlen gesammelt und aufbewahrt werden. Die Anzahl der Perioden hängt von der Häufigkeit der Punktzahlsammlung wie folgt ab: täglich; wöchentlich; alle 2 Wochen; alle 4 Wochen; monatlich; alle 2 Monate; vierteljährlich; ein Mal im Geschäftsquartal; halbjährlich; jährlich; ein Mal im Geschäftsjahr. Werte, die älter als dieses Limit sind, werden während der Datensammlung nicht erfasst. **Hinweis:** Diese Eigenschaft kann für einzelne Indikatoren überschrieben werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 732; 105; 53; 40; 60; 30; 20; 20; 20; 10; 10 • Standort: **Performance Analytics** > **System** > **Eigenschaften**
com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.frequency	Maximale Anzahl von Perioden vor dem heutigen Tag, für die zugehörige Datensatzlisten (Snapshots) zu einer Punktzahl gesammelt und aufbewahrt werden. Die Anzahl der Perioden hängt von der Häufigkeit der Punktzahlsammlung wie folgt ab: täglich; wöchentlich; alle 2 Wochen; alle 4 Wochen; monatlich; alle 2 Monate; vierteljährlich; ein Mal im Geschäftsquartal; halbjährlich; jährlich; ein Mal im Geschäftsjahr. Snapshots, die älter als dieses Limit sind, werden während der Datensammlung nicht erfasst. **Hinweis:** Diese Eigenschaft kann für einzelne Indikatoren überschrieben werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 183; 26; 13; 10; 15; 8; 5; 5; 5; 3; 3 • Standort: **Performance Analytics** > **System** > **Eigenschaften**

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

Performance Analytics-Eigenschaften des Geschäftsjahrs

Diese Eigenschaften bestimmen das Jahr in Performance Analytics entsprechend dem Geschäftsjahr Ihres Unternehmens.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.fy_start	Beginn des Geschäftsjahres des Unternehmens Bereich: 1 (Januar) - 12 (Dezember) Standard: 1

Standardfarbschema Performance Analytics-Eigenschaften

Diese Eigenschaften legen die Standardfarben für das Diagramm allgemein und für Indikatorziele fest.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.indicator_target_default_color_schema	Standardmäßiges Indikatorziel-Farbschema Standard: 3-farbige Ampel
com.snc.pa.chart_default_color_schema	Standardfarbschema für Visualisierung Standard: Standard UI14

Performance Analytics-Eigenschaften für Aufgliederung und Indikator

Diese Eigenschaften legen Grenzwerte für Aufgliederungselemente und -indikatoren fest, hauptsächlich im Kontext von Visualisierungen.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.scoresheet.max_elements	Die Höchstanzahl von Elementen einer Aufgliederung, die in einem Scoresheet angezeigt werden kann Standard: 500
com.snc.pa.breakdown_element_cutoff	Maximale Anzahl von Elementen, die eine Aufgliederung haben kann, wobei Analytics Hub und KPI-Details die Elemente ohne Punktzahl anzeigen. Ein Element ist ohne Punktzahl, wenn es eine der folgenden Bedingungen erfüllt: • Bei Echtzeitpunktzahlen hatte das Element noch nie eine Punktzahl. • Bei einem Formelindikator weist das Element noch nie eine Punktzahl in

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

Eigenschaft	Beschreibung
	mindestens einem der beitragenden Indikatoren auf. • Für die gesammelten Punktzahlen eines automatisierten Indikators hatte das Element noch nie eine Punktzahl. Wenn jedoch die Anzahl der weiterhin angezeigten Elemente den Wert *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* überschreitet, werden nur die Elemente angezeigt, die am ausgewählten Datum eine Punktzahl oder einen Änderungswert aufweisen. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Gesammelte Punktzahlen und com.snc.pa.breakdown_element_cutoff. **Hinweis:** Dieser Parameter hat keinen Einfluss darauf, ob nicht übereinstimmende Elemente angezeigt werden. Standard: 50
com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements	Maximale Anzahl von Aufgliederungselementen in Analytics Hub-Listen Standard: 1000
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.max_rows	Anzahl der Aufgliederungselemente in Visualisierungen Standard: 10
com.snc.pa.thresholds.frequency_intervals_in_the_past_limit	Maximale Anzahl von Häufigkeitsintervallen in der Vergangenheit, die von einem Schwellenwertüberprüfungsauftrag analysiert werden Standardwert: 2
com.snc.pa.scorecard.max_record_num	Anzahl der Datensätze, die automatisch auf der Registerkarte „Datensätze“ von Analytics Hub für einen einzelnen Indikator geladen werden sollen. Wenn die Anzahl der Datensätze den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, werden die Datensätze nicht automatisch geladen. In diesem Fall wird der Benutzer benachrichtigt, und ihm wird eine Schaltfläche angezeigt, mit der er alle Datensätze laden kann. Standard: 50.000

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

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.breakdown_element_ui_max_records	Veraltet in Analytics Hub. Obergrenze für die Anzahl von Elementen, die für eine Aufgliederung abgerufen werden sollen. Verwendet für die Suchfelder (Aufgliederungs-Dashboard, alte detaillierte Bewertungsliste usw.) Standard: 100
com.snc.pa.target_batch_operation_limit	Gilt nur für KPI-Details: Die maximale Anzahl von Zielen, die in einer Massenaktion auf der Seite „Zielkonfiguration“ eingefügt oder aktualisiert werden können. Wenn beim Einfügen oder Aktualisieren von Zielen im Massenvorgang Zeitüberschreitungen auftreten, sollten Sie dieses Limit reduzieren. Standard: 100
com.snc.pa.widget.max_widget_indicators	Maximale Anzahl von Widget-Indikatoren zusätzlich zum Hauptindikator, die einem Widget hinzugefügt werden können Standard: 7
com.snc.pa.widgets.repekt_acl	Beschränken Sie die Sichtbarkeit des Widgets gemäß den ACLs von Indikatoren und Aufgliederungen. Wahr|Falsch. • Standard für neue Instanzen: true • Standard für aktualisierte Instanzen von vor Quebec: false

Diagrammeigenschaften für Performance Analytics

Ein *Diagramm* bezieht sich hier auf eine grafische Komponente eines Performance Analytics -Widgets oder des Analytics Hub. Diese Eigenschaften gelten nur für die Core-UI, nicht für Visualisierungen in konfigurierbaren Arbeitsbereichen.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.default_chart_line_color	Farbe der Punkte im Analytics Hub und in Widgets, einschließlich der Trendlinie und des Punktdiagramms. • Format: RGBA • Standard: 106,183,239,1
com.snc.pa.text.trendline_points_for.frequency	Maximale Anzahl an Punkten, die in der Text Analytics-Trendlinie sichtbar sein 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	Standard: 30
com.snc.pa.default_chart_target_color	Farbe des Ziels in einem Diagramm. • Format: hexadezimal • Standard: #506163
com.snc.pa.default_chart_personal_target_color	Die Linienfarbe für persönliche Ziele, die im Analytics Hub für einen einzelnen Indikator angezeigt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #879394
com.snc.pa.default_chart_threshold_color	Farbe des Schwellenwerts in einem Diagramm. • Format: hexadezimal • Standard: #506163
com.snc.pa.default_chart_personal_threshold_color	Die Linienfarbe für persönliche Schwellenwerte, die im Analytics Hub für einen einzelnen Indikator angezeigt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #879394
com.snc.pa.default_chart_area_color0	Farbe des ersten Farbverlaufbereichs in einem Diagramm. • Format: RGBA • Standard: 106,183,239,1
com.snc.pa.default_chart_area_color1	Farbe des zweiten Farbverlaufbereichs in einem Diagramm. • Format: RGBA • Standard: 106,183,239,0
com.snc.pa.navigator_line_color	Farbe der Linie im Diagrammnavigator. • Format: RGBA. • **Standard:**106,183,239,1
com.snc.pa.navigator_area_color0	Farbe des ersten Farbverlaufbereichs im Diagrammnavigator. • Format: RGBA. • Standard: 204,204,204,0,25

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

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.navigator_area_color1	Farbe des zweiten Farbverlaufbereichs im Diagrammnavigator. • Format: RGBA. • Standard: 204,204,204,0,5
com.snc.pa.navigator_mask_fill_color	In Analytics Hubveraltet. Maskierungsfüllfarbe des Diagrammnavigators. • Format: RGBA. • Standard: 106,183,239,0,25
com.snc.pa.spark_line_width	Pixelbreite der Diagrammlinie. Wird nur für das Workbench-Widget verwendet. Standard: 1
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.name_max_length	Maximale Anzahl von Elementnamen für die Legende in einem Aufgliederungs-Widget. Standard: 27

Performance Analytics-Eigenschaften des Datensammlers

Die Eigenschaften des Datensammlers ermöglichen es Ihnen, verschiedene Grenzwerte für die Performance Analytics Datensammlung zu konfigurieren. Die Eigenschaften werden konfiguriert, um den Datenerfassungsprozess zu sichern. Die Standardwerte sind für die meisten Umgebungen geeignet.

Hinweis:
Versuchen Sie nicht, diese Werte über die erforderlichen Werte hinaus zu erhöhen. Je nach Implementierung kann die Erhöhung dieser Werte die Leistung beeinträchtigen. Konsultieren Sie nach Möglichkeit einen Domänenexperten oder Implementierungspartner, der eventuell eine alternative Lösung zum Erhöhen des Eigenschaftswerts finden kann.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.pa.dc.script_timeout	Die Höchstdauer in Sekunden, die ein Skript während eines Datensammlungszyklus, wie z. B. ein Indikatorquellenskript oder ein Aufgliederungsskript, ausgeführt werden darf. Diese Beschränkung gilt für jeden Datensatz, der von der Datenerfassungsaufgabe verarbeitet wird. Wenn ein Skript diese Grenze überschreitet, überspringt die Datenerfassungsaufgabe den aktuellen Datensatz. Wenn Ihre Skripts häufig das Standardlimit erreichen, vereinfachen Sie die Skripts so weit wie möglich, bevor Sie diese Eigenschaft ändern.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
com.snc.pa.dc.query_time_limit	Die maximale Ausführungsdauer in Minuten für eine einzelne Abfrage in einem Datenerfassungsaufgabe, bevor eine Warnung protokolliert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60
com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source	Die maximale Anzahl der Datensätze, die ein Job von einer einzelnen Indikatorquelle sammeln kann. **Wichtig:** Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die keine optimierte Datenerfassung verwenden. Wenn die optimierte Datenerfassung aktiviert ist, was die Standardbedingung ist, sehen Sie sich die Eigenschaft `com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_sou` Dieses Limit gilt für jede Indikatorquelle, die in einer Datenerfassungsaufgabe enthalten ist. Die Anzahl der Indikatoren, die mit jeder Indikatorquelle verknüpft sind, wirkt sich nicht auf diesen Grenzwert aus. Wenn beispielsweise eine Datensammlungsaufgabe Punktzahlen für 12 Indikatoren aus drei Indikatorquellen sammelt, kann die Aufgabe standardmäßig maximal 150.000 Datensätze sammeln: 50.000 aus jeder Indikatorquelle. **Warnung:** • Wenn die Anzahl der Datensätze, die eine Indikatorquelle enthält, höher ist als der Wert dieser Eigenschaft, werden für diese Indikatorquelle keine Indikatoren erfasst. • Diese Eigenschaft kann für einzelne Indikatorquellen überschrieben werden. In diesem Fall wird die einzelne Indikatorquelle möglicherweise nicht erfasst, obwohl die Zeilenanzahl niedriger als der Wert von `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_sourcei`

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source	Die maximale Anzahl der Datensätze, die ein Job von einer einzelnen Indikatorquelle sammeln kann. **Wichtig:** Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die die optimierte Datenerfassung verwenden. Andernfalls gilt *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source*. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren der Datenerfassung. Dieses Limit gilt für jede Indikatorquelle, die in einer Datenerfassungsaufgabe enthalten ist. Die Anzahl der Indikatoren, die mit jeder Indikatorquelle verknüpft sind, wirkt sich nicht auf diesen Grenzwert aus. Wenn beispielsweise eine Datenerfassungsaufgabe Punktzahlen für 12 Indikatoren aus drei Indikatorquellen sammelt, kann die Aufgabe standardmäßig maximal 3 Millionen Datensätze sammeln: 1 Million aus jeder Indikatorquelle. Beim Upgrade auf eine höhere Version als San Diegowird der optimierte Datensammler aktiviert. Diese Eigenschaft überschreibt dann *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source*. Der Wert der neuen Eigenschaft wird auf den Standardwert 1 Million festgelegt, es sei denn, der Wert von *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source* war größer als 1 Million. Im letzteren Fall wird der ursprüngliche Eigenschaftswert beibehalten.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Warnung: • Wenn die Anzahl der Datensätze, die eine Indikatorquelle enthält, höher ist als der Wert dieser Eigenschaft, werden für diese Indikatorquelle keine Indikatoren erfasst. • Diese Eigenschaft kann für einzelne Indikatorquellen überschrieben werden. In diesem Fall wird die einzelne Indikatorquelle möglicherweise nicht erfasst, obwohl die Zeilenanzahl niedriger als der Wert von *com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_s* • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.000.000
com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit	Maximale Anzahl von Aufgliederungselementen, die durch die Datensammlung für jede Aufgliederungsquelle abgerufen werden. Wenn die Anzahl der Elemente in einer Aufgliederungsquelle dieses Limit überschreitet, erfasst der Datensammler keine Punktzahlen aus dieser Aufgliederungsquelle. **Wichtig:** Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die keine optimierte Datenerfassung verwenden. Informationen zur optimierten Datenerfassung finden Sie unter der Eigenschaft *com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi* Siehe auch Optimieren der Datenerfassung. Dieser Grenzwert gilt separat für jede Aufgliederungsquelle, die in einer Datensammlungsaufgabe enthalten ist. Die Anzahl der Aufgliederungen, die mit jeder Aufgliederungsquelle verknüpft sind, wirkt sich nicht auf diesen Grenzwert aus. Wenn beispielsweise eine Datensammlungsaufgabe Punktzahlen für 12 Aufgliederungen aus drei Aufgliederungsquellen sammelt, kann die Aufgabe standardmäßig maximal 30.000 Datensätze sammeln: 10.000 aus jeder Aufgliederungsquelle.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	⚠ Warnung: Durch Erhöhen dieses Grenzwerts wird die Verarbeitungslast auf dem Knoten erhöht. Diese Eigenschaft wird unterschiedlich behandelt, je nachdem, ob die geschachtelte Sammlung aktiviert ist: Wenn die geschachtelte Sammlung aktiviert ist, werden nur Elemente mit Punktzahlen ungleich Null auf dieses Limit angerechnet. Die Anzahl wird verwendet, wenn die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird. Wenn die Anzahl der Elemente mit Punktzahlen dieses Limit erreicht, wird die Aufgliederungsquelle deaktiviert und die Punktzahlen aus dem Speicher gelöscht. Wenn die geschachtelte Sammlung nicht aktiviert ist, werden alle Elemente einer Aufgliederungsquelle auf das Limit angerechnet. Die Anzahl wird ermittelt, bevor Punktzahlen erfasst werden. Stellen Sie sich einen Fall vor, in dem die Standardgrenze von 10.000 Elementen auf eine Aufgliederungsquelle mit 1 Million Elementen angewendet wird, von denen 5.000 über Punktzahlen verfügen. Unter der verschachtelten Sammlung erfasst die Aufgabe die Punktzahlen für diese 5.000 Elemente. Wenn die geschachtelte Sammlung deaktiviert ist, erfasst die Aufgabe keine Punktzahlen für diese Aufgliederungsquelle. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit	Maximale Anzahl von Aufgliederungselementen, die durch die Datensammlung für jede Aufgliederungsquelle abgerufen werden. Wenn die Anzahl der Elemente in einer Aufgliederungsquelle dieses Limit überschreitet, erfasst der Datensammler keine Punktzahlen aus dieser Aufgliederungsquelle.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Wichtig: Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die die optimierte Datenerfassung verwenden. Andernfalls gilt `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit`. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren der Datenerfassung. Dieser Grenzwert gilt separat für jede Aufgliederungsquelle, die in einer Datensammlungsaufgabe enthalten ist. Die Anzahl der Aufgliederungen, die mit jeder Aufgliederungsquelle verknüpft sind, wirkt sich nicht auf diesen Grenzwert aus. Standardmäßig ist die Anzahl der Aufgliederungselemente nicht begrenzt. Wenn Leistungsprobleme bei Aufträgen mit Aufgliederungsquellen mit einer großen Anzahl von Elementen auftreten, sollten Sie in Absprache mit Kundenservice und Supportein Limit festlegen. Beim Upgrade auf eine höhere Version als San Diegowird die optimierte Datenerfassung aktiviert. Diese Eigenschaft überschreibt dann `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit`. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: -1
com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit	Maximale Anzahl zulässiger Aufgliederungselemente in einer Matrix aus zwei Aufgliederungen. Wenn dieses Limit überschritten wird, werden die Aufgliederungselemente in der Matrix nicht erfasst. **Wichtig:** Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die keine optimierte Datenerfassung verwenden. Informationen zur optimierten Datenerfassung finden Sie unter der Eigenschaft `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_leve` Siehe auch Optimieren der Datenerfassung. Beispiel: Mit dem Standardgrenzwert von 1 Million Elementen, einer Aufgliederung der ersten Ebene mit 10.000 Elementen und einer Aufgliederung der zweiten Ebene mit 500 wird die resultierende Matrix von 5 Millionen Elementen nicht erfasst. Wenn die Aufgliederung der ersten Ebene

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	nur 1.000 Elemente enthält, werden die resultierenden 500.000 Elemente erfasst. **Hinweis:** Dieses Limit wird auch von der Eigenschaft `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit` beeinflusst. Wenn eine der Aufgliederungsquellen diese Grenze überschreitet, wird keine Aufgliederungsmatrix erfasst. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1.000.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_level2_limit	Maximale Anzahl zulässiger Aufgliederungselemente in einer Matrix aus zwei Aufgliederungen. Wenn dieses Limit überschritten wird, werden die Aufgliederungselemente nicht erfasst. **Wichtig:** Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die die optimierte Datenerfassung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren der Datenerfassung. Standardmäßig ist die Anzahl der Aufgliederungselemente in einer Matrix nicht begrenzt. Wenn Leistungsprobleme bei Aufträgen mit Aufgliederungsquellen mit einer großen Anzahl von Elementen auftreten, sollten Sie in Absprache mit Kundenservice und Supportein Limit festlegen. **Hinweis:** Dieser Grenzwert kann durch die Eigenschaft `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi` beeinflusst werden. Wenn diese Grenze festgelegt ist, wird keine Aufgliederungsmatrix erfasst, wenn eine der Aufgliederungsquellen diese Grenze überschreitet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: -1
com.snc.pa.dc.max_error_count	Die maximale Anzahl von Fehlern, die bei einer einzelnen Datenerfassungsaufgabe auftreten dürfen, bevor die Datensammlung gestoppt wird. Fehler bei der Datenerfassung treten normalerweise aufgrund eines ungültigen Skripts oder beim Erreichen des Skript-Zeitlimits auf.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie dieses Limit erreichen, überprüfen Sie alle Skripts, die während der Datensammlung ausgeführt werden, um sicherzustellen, dass sie gültig sind und wie erwartet ausgeführt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.snc.pa.dc.max_records	Maximale Anzahl von Sys-IDs, die in einem einzelnen Snapshot-Datensatz [pa_snapshots] gespeichert werden. Für jede erfasste Punktzahl wird ein Snapshot-Datensatz erstellt, und ein Feld in diesem Datensatz enthält alle Sys-IDs der Datensätze, die zur Punktzahl beitragen. Wenn dieses Limit überschritten wird, wird ein Snapshot-Datensatz mit der maximalen Anzahl von Datensätzen erstellt. Dieses Limit gilt nur, wenn **Datensätze erfassen** für einen Indikator ausgewählt ist. Angenommen, Sie verwenden das Standardlimit von 5.000 und führen einen Job aus, bei dem 5.010 Datensätze zur Punktzahl beitragen. Das System erstellt einen Snapshot-Datensatz mit einer durch Kommas getrennten Liste der ersten 5.000 Sys-IDs im Feld sys_id. Im Allgemeinen bietet das Standardlimit genügend Details der gesammelten Datensätze. Das Erhöhen dieses Grenzwerts kann sich auf die Leistung während der Datenerfassung oder bei der Ausführung von Vorgängen in der Snapshot-Tabelle auswirken. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5.000

Gesammelte Punktzahlen und com.snc.pa.breakdown_element_cutoff

Die Elemente einer Aufgliederung, die Analytics Hub und KPI-Details für ein ausgewähltes Datum anzeigen, hängen von der Anzahl der Elemente und dem Wert von `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`ab.

Wenn die Anzahl der Elemente für eine Aufgliederung `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`überschreitet, zeigen Analytics Hub und KPI-Details im Allgemeinen nur die Elemente an, die jemals eine Punktzahl hatten.

Für einen Formelindikator werden die Elemente angezeigt, die jemals eine Punktzahl für alle beitragenden automatisierten Indikatoren hatten. Diese Punktzahlen müssen nicht am selben Datum liegen. Die Anforderung besteht nur darin, dass für jeden beitragenden Indikator zu einem bestimmten Zeitpunkt eine Punktzahl für das Element vorhanden war.

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

Für erfasste Punktzahlen eines automatisierten Indikators – also für alle Punktzahlen mit Ausnahme von Echtzeitpunktzahlen – gibt es zwei Verhalten:

- Wenn die Anzahl der Elemente, die jemals eine Punktzahl hatten, kleiner als der in *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* festgelegte Grenzwert ist, werden alle diese Elemente für ein ausgewähltes Datum aufgelistet. Elemente, die für das ausgewählte Datum keine Punktzahl haben, werden dennoch für dieses Datum aufgelistet. Dieses Verhalten ist identisch mit dem Verhalten für Echtzeitpunktzahlen.
- Wenn die Anzahl der Elemente, die jemals eine Punktzahl hatten, größer als der in *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* festgelegte Grenzwert ist, werden für dieses Datum nur Elemente aufgelistet, die eine Punktzahl oder einen Change-Wert für ein ausgewähltes Datum aufweisen. Elemente, die keine Punktzahl oder keinen Change-Wert für dieses Datum haben, werden nicht aufgelistet, unabhängig davon, ob sie eine Punktzahl für ein anderes Datum haben.

Tipp:

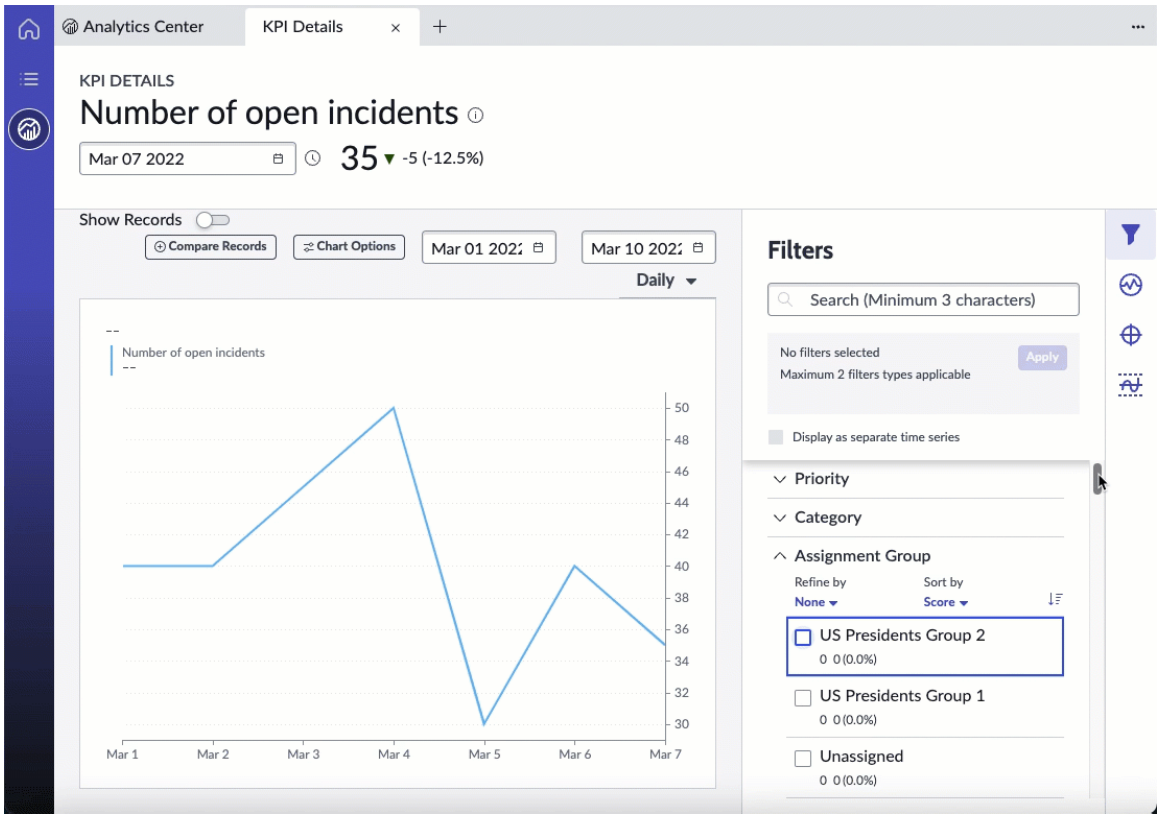
Um zu verhindern, dass Elemente mit Nullpunktzahlen in Analytics Hub oder KPI-Details für automatisierte Indikatoren angezeigt werden, sollten Sie einen niedrigen Wert für *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* festlegen , z. B. 0 oder 1. Elemente mit Nullpunktzahlen können jedoch für Echtzeitpunktzahlen und Formelindikatoren weiterhin angezeigt werden.

Example: Punktzahlen, die für automatisierte Indikatoren mit unterschiedlichen Werten von com.snc.pa.breakdown_element_cutoff angezeigt werden

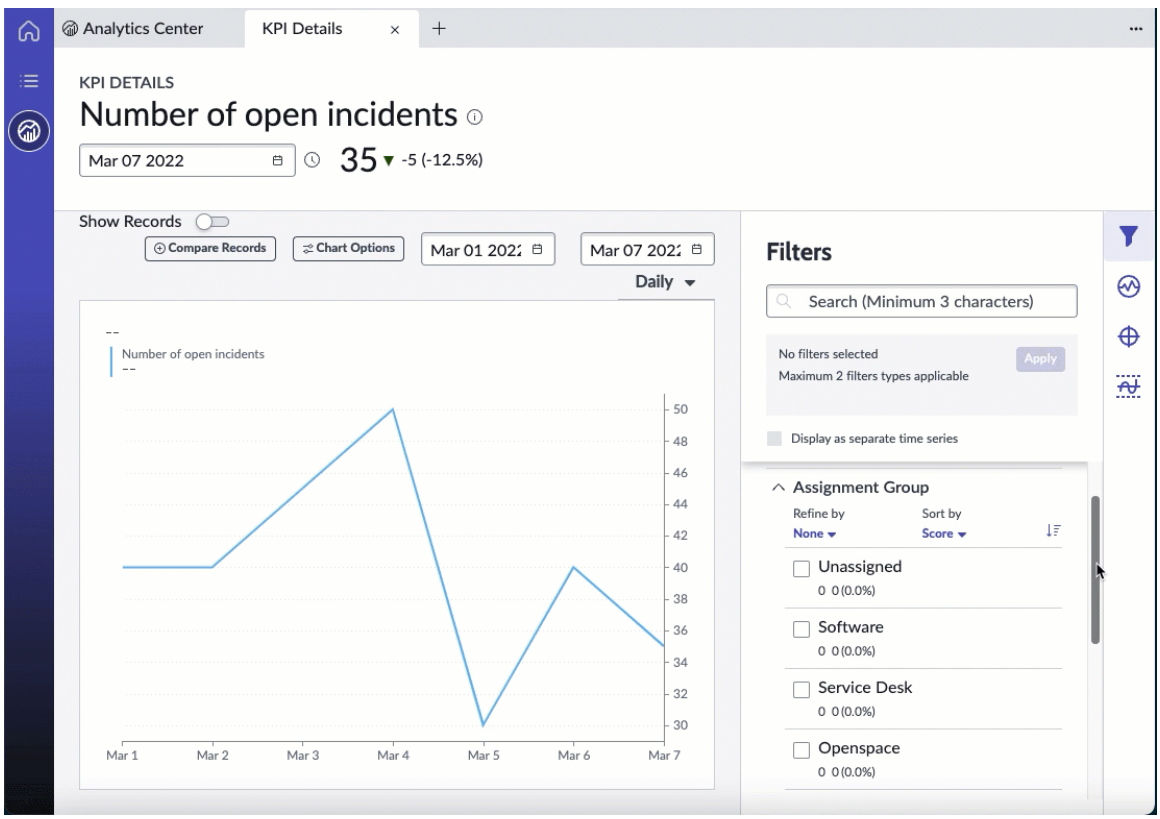
In diesem Beispiel wird KPI-Details verwendet, um die Aufgliederung der Zuweisungsgruppe für den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“ zu untersuchen. Die Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ in der im Beispiel verwendeten Instanz weist knapp 50 Elemente auf.

Erstens ist der Standardfall, wobei *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* = 50 ist. Dieser Wert ist höher als die Anzahl der Elemente der Zuweisungsgruppe. Daher werden für jedes ausgewählte Datum alle Elemente der Aufgliederungsgruppe angezeigt.

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

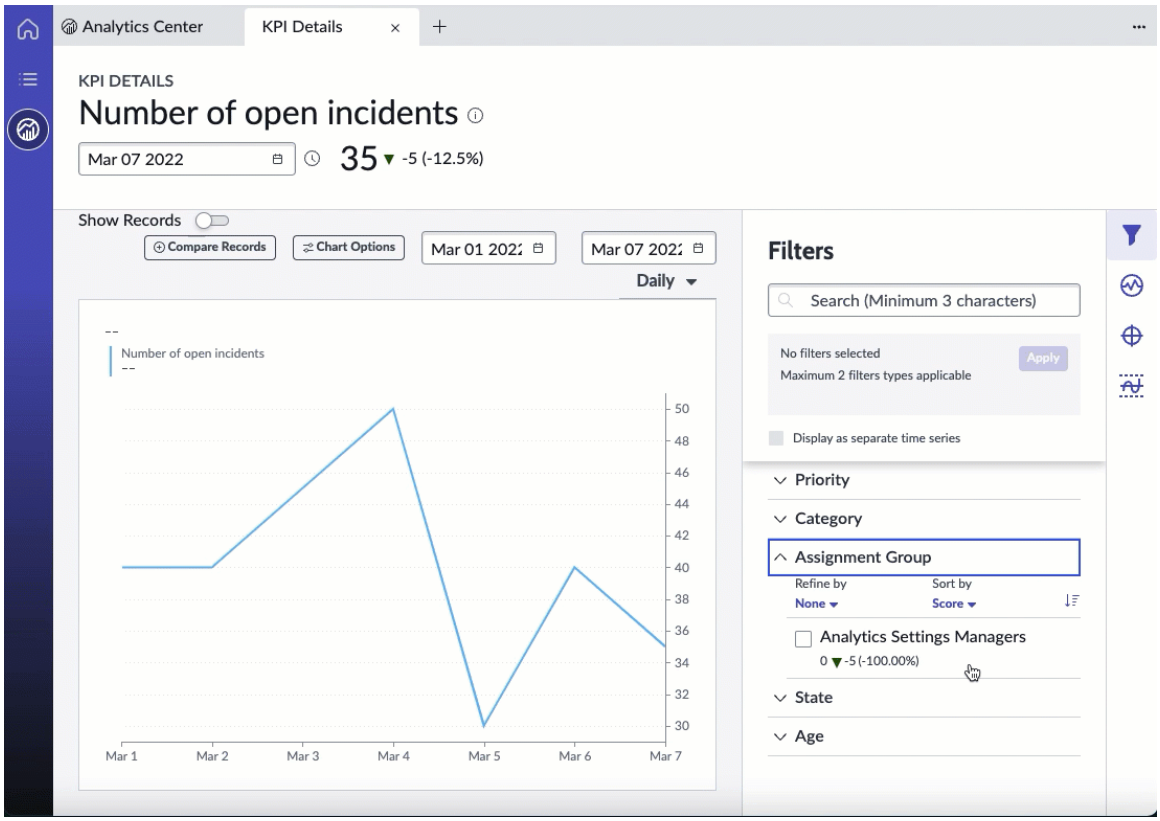


Der nächste Fall ist *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*= 10. Die Anzahl der Elemente in der Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ überschreitet diesen Wert bei weitem. Allerdings hatten nur acht Elemente jemals eine Punktzahl. Diese Zahl ist kleiner als der Abschnittswert 10, sodass für jedes Datum alle acht Elemente angezeigt werden, auch wenn sie NULL sind.



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

Schließlich gibt es den Fall, in dem *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*= 5. Diese Anzahl ist kleiner als die Anzahl der Elemente, die jemals eine Punktzahl hatten. Jetzt werden nur die Elemente mit einem Wert ungleich Null oder einem Änderungswert am ausgewählten Datum an diesem Datum angezeigt. Daher werden verschiedene Elemente für verschiedene Datumsangaben angezeigt.

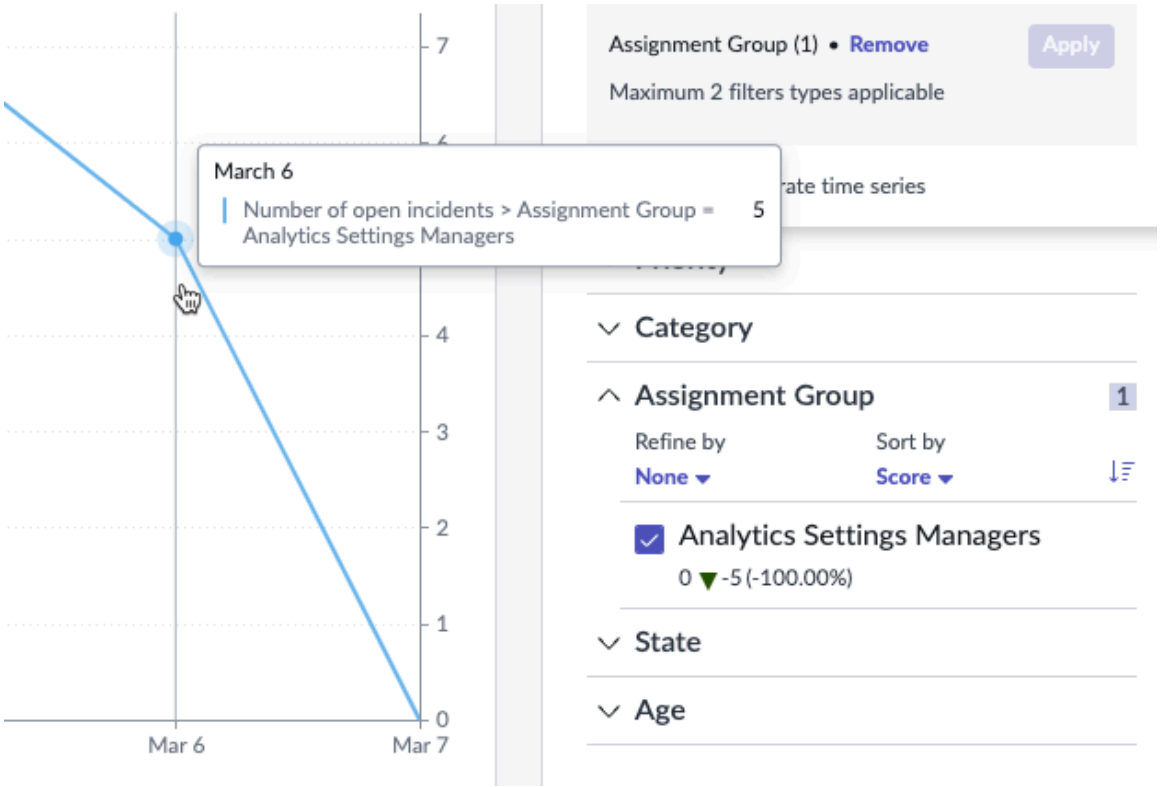


Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

Das Analytics-Einstellungsmanager-Element wird für den 7. März angezeigt, obwohl es einen NULL-Wert hat. Er wird angezeigt, da er für den vorherigen Erfassungszeitraum einen Wert von 5 hatte und daher für den 7. März einen Änderungswert von -5 hat.



Abhängigkeitsbewertung

Mit der Abhängigkeitsbewertung können Sie Ihre Performance Analytics-Komponenten einschließlich Widgets, Indikatoren und Aufgliederungen in einer einzigen Ansicht anzeigen, analysieren und bearbeiten. Wenn Sie sich die Hierarchie der Komponenten und die Beziehungen zwischen ihnen ansehen, können Sie sofort sehen, wer von einer Änderung betroffen ist und welche Auswirkungen Ihre Änderungen haben.

Die Abhängigkeitsbewertung besteht aus mehreren Komponenten:

Top-Down-Baumansicht

Die Top-Down-Baumansicht zeigt die Komponenten einer Performance Analytics-Einheit in einer hierarchischen Ansicht. Wenn Sie beispielsweise die Abhängigkeitsbewertung auf einem Dashboard starten, werden in der Top-Down-Baumansicht Knoten für die einzelnen Dashboard-Registerkarten angezeigt. Wenn Sie eine Dashboard-Registerkarte auswählen, wird die Baumansicht erweitert, um Knoten anzuzeigen, die die einzelnen Widgets auf dem Dashboard darstellen.

Bottom-Up-Baumansicht

Die Bottom-up-Baumansicht zeigt, wo in Ihrer Instanz eine Performance Analytics-Einheit verwendet wird. Wenn Sie **Verwendet von anzeigen** aus dem Kontextmenü einer Baumansichtskomponente auswählen, werden in der Baumansicht alle Orte angezeigt, an denen diese Einheit verwendet wird. Klicken Sie auf das Symbol zum Zurücksetzen ( ), um zur Top-Down-Baumansicht zurückzukehren.

Komponentenzusammenfassungen

Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Zusammenfassung der Komponente zu sehen.

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

Weitere Aktionen

Klicken Sie auf das Kontextmenü (☰) in einer Komponente, um die für diese Komponente verfügbaren Aktionen anzuzeigen. Dazu gehören das Bearbeiten der Komponente, das Anzeigen der Schemakarte der Komponente und die Vorschau eines Widgets.

Hinweis:
Die Baumansicht ist dauerhaft. Wenn Sie zur Abhängigkeitsbewertung zurückkehren, wird in der Baumansicht dieselbe Konfiguration angezeigt wie beim letzten Besuch.

Abhängigkeitsbewertung starten

Verwenden Sie die Baumansicht der Abhängigkeitsbewertung, um Performance Analytics -Komponenten, einschließlich Widgets, Indikatoren und Aufgliederungen, in einer einzigen Ansicht anzuzeigen und zu bearbeiten. Sie können die Auswirkungen Ihrer Änderungen sofort sehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Baumansicht der Abhängigkeitsbewertung wird im selben Browserfenster geöffnet, in dem Sie sie gestartet haben. Bearbeitungsfenster öffnen sich in Pop-ups, sodass Sie nicht zwischen Browserfenstern navigieren müssen oder Kontext verlieren. In dieser Aufgabe wird beschrieben, wie die Abhängigkeitsbewertung aus der Liste „Dashboards“ gestartet wird. Sie können auch zu einem der folgenden Orte navigieren, ein Element aus der Liste auswählen und auf **Abhängigkeitsbewertung starten** in den zugehörigen Links klicken:

- **Performance Analytics** > **Service Portal-Widgets**
- **Performance Analytics** > **Skripts**
- **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**
- **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Manuelle Indikatoren**
- **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**
- **Performance Analytics** > **Breakdowns** > **Automatisierte Aufgliederungen**
- **Performance Analytics** > **Breakdowns** > **Manuelle Aufgliederungen**
- **Performance Analytics** > **Quellen** > **Aufgliederungsquellen**
- **Performance Analytics** > **Bewertungslisten**

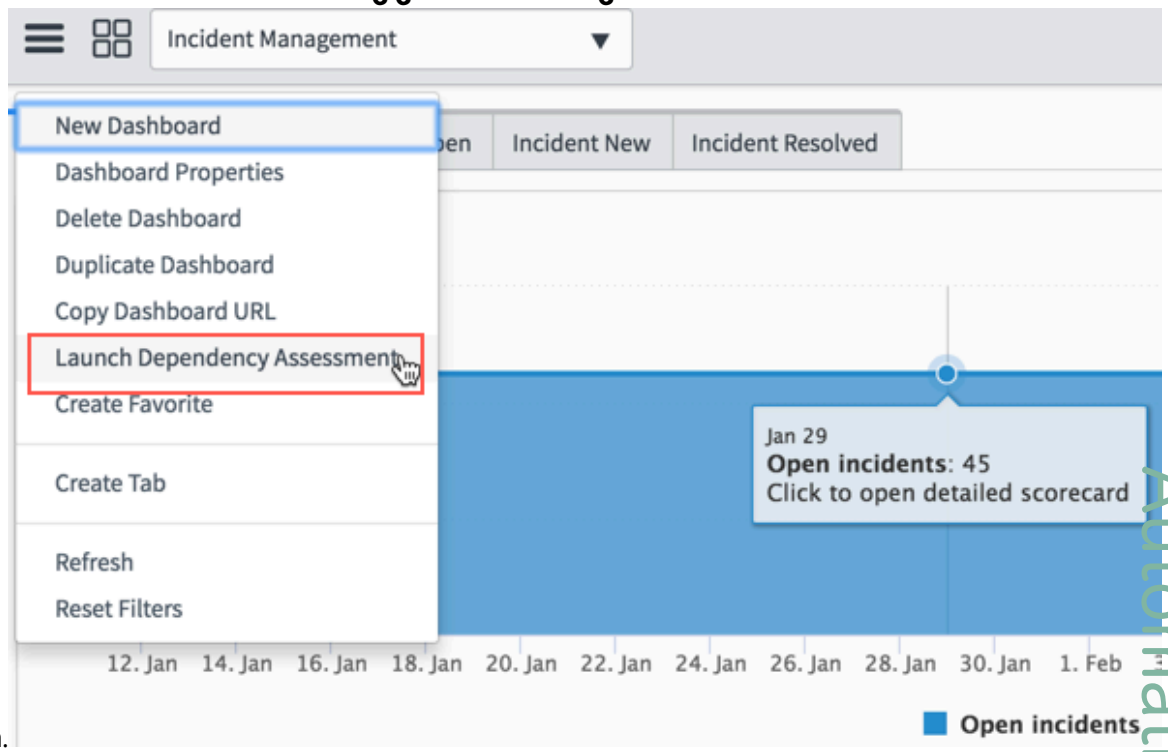
Hinweis:
Wählen Sie in einem Analytics Hub das Kontextmenü und dann **Abhängigkeitsbewertung starten**aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Dashboards** > oder **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie analysieren möchten.

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

3. Wählen Sie aus dem Kontextmenü **Abhängigkeitsbewertung starten**.



Sie können auch **Dashboardeigenschaften** auswählen und auf **Abhängigkeitsbewertung** in den zugehörigen Links klicken.

Ergebnisse

Die Baumansicht des ausgewählten Dashboards wird geöffnet.

Baumansicht der Abhängigkeitsbewertung

Die Baumansicht ermöglicht es Administratoren, die Beziehungen zwischen PA-Entitäten anzuzeigen und die Auswirkungen von Änderungen zu kennen, die an einem Knoten in der Hierarchie der Baumansicht vorgenommen wurden.

Die Baumansicht der Abhängigkeitsbewertung besteht aus einer Vielzahl möglicher Knoten und einer Legende. Die Knoten stellen Performance Analytics-Entitäten dar. Zeigen Sie auf einen Knoten, und der Typ des Knotens wird in der Legende hervorgehoben. Wenn Sie in der Baumansicht auf einen Knoten klicken, werden die nachfolgenden Knoten geöffnet. Wenn sich auf einer Ebene der Baumansicht mehr als acht Knoten befinden, werden sechs angezeigt und ein siebter Knoten gibt an, wie viele Knoten nicht angezeigt werden. Klicken Sie auf diesen Knoten, um eine Liste der anderen Knoten anzuzeigen.

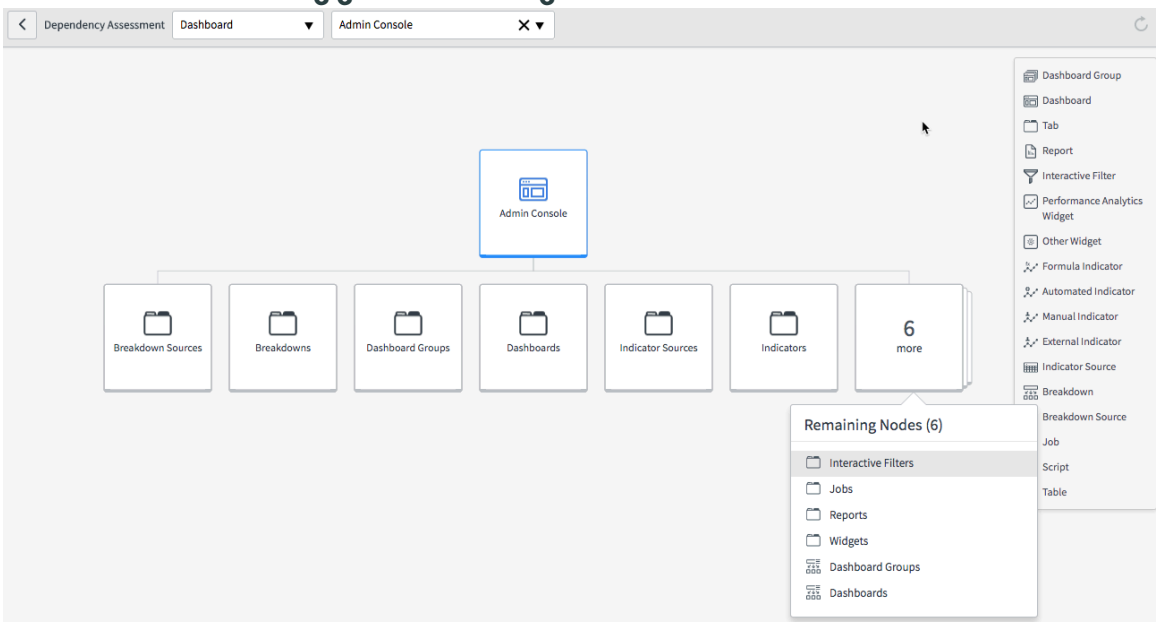
Die Baumansichtkopfzeile enthält Auswahllisten zum Ändern des PA-Entitätstyps und eines Werts. Die Baumansicht wird entsprechend Ihrer Auswahl aktualisiert. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurücksetzen“ ( ), um die Baumansicht auf den Ausgangspunkt zurückzusetzen, der nur das übergeordnete Element der ersten Ebene und seine unmittelbar untergeordneten Knoten enthält.

Jeder Knoten verfügt über ein Kontextmenü ( ), wo Sie aus einer Reihe von Aktionen wählen können. Wählen Sie **Verwendet von anzeigen**, um die Baumansicht zu ändern und anzuzeigen, wo ein Knoten in Ihrer Instanz verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Bottom-Up-Baumansicht.

Automatische Übersetzung

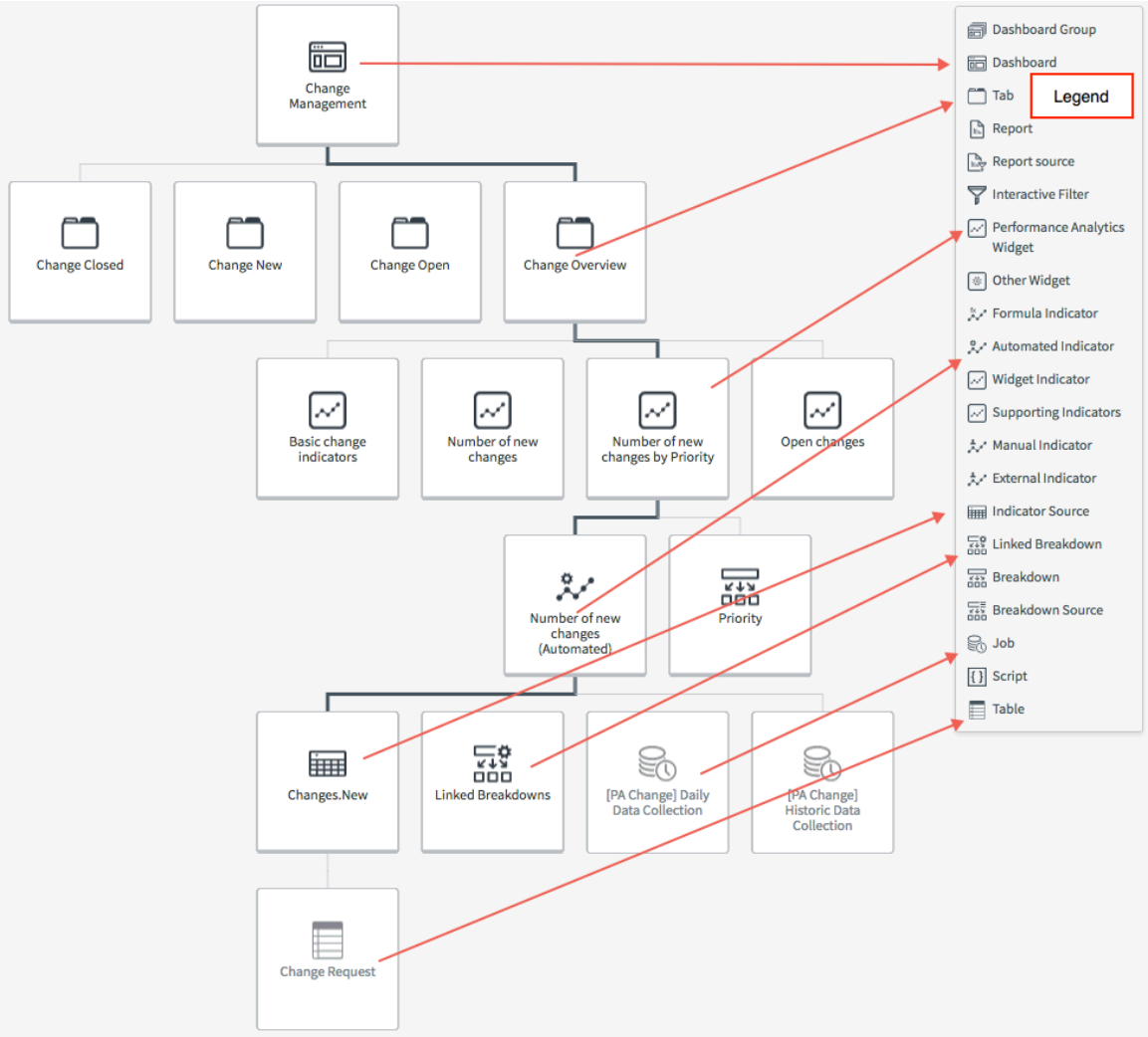
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Baumansicht der Abhängigkeitsbewertung



Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Top-Down-Baumansicht, beginnend mit einem Dashboard auf der obersten Ebene, den zugehörigen Registerkarten auf der zweiten Ebene, den Widgets einer der Dashboard-Registerkarten auf der dritten Ebene und so weiter. Die Baumansicht im Beispiel zeigt alle Aufgliederungen und unterstützenden Indikatoren, wie sie im Aufgliederungsformular definiert sind.

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



Zugehörige Informationen

Performance Analytics – Aufgliederungen

Bottom-Up-Baumansicht

Sie können sehen, wo ein Element in der Baumansicht verwendet wird. Dies ist nützlich, wenn Sie ein Element wie einen Indikator oder eine Aufgliederung ändern und die Auswirkung Ihrer Änderung auf andere PA-Elemente sehen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Abhängigkeitsbewertung starten auf der Performance Analytics-Entität, die Sie untersuchen möchten.

   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Dashboards**.

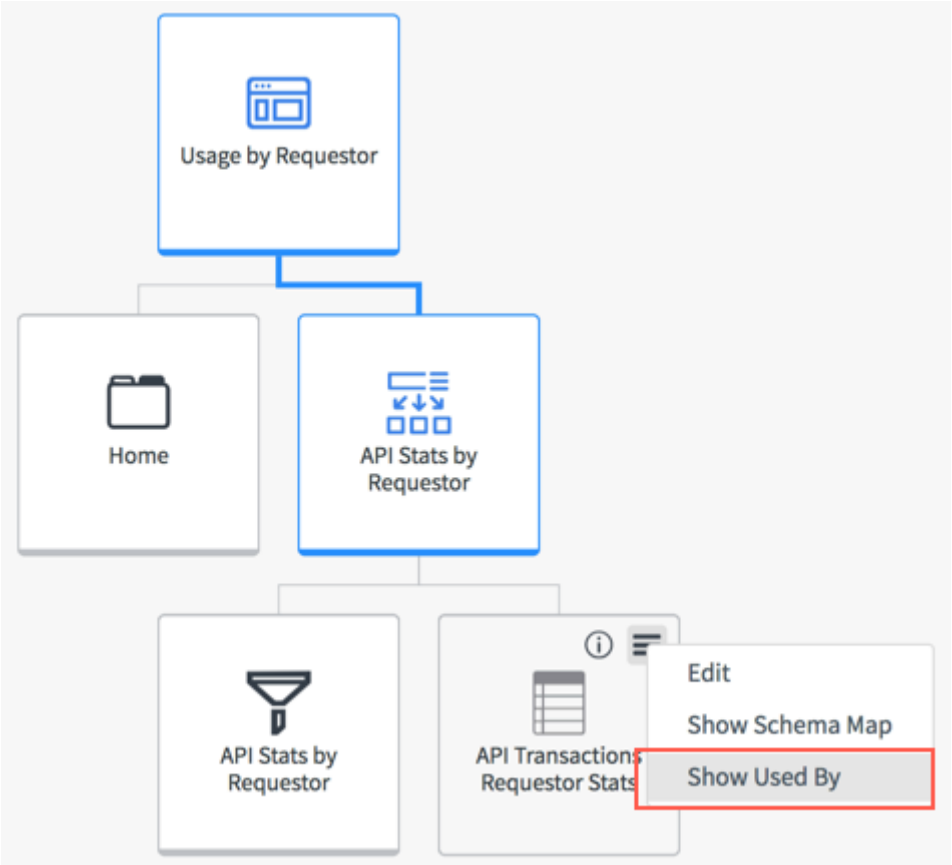
   b. Wählen Sie das Dashboard aus, das untersucht werden soll, oder das Dashboard, das die Entität verwendet, die Sie untersuchen möchten.
   In diesem Beispiel beginnen wir mit dem Dashboard „Nutzung nach Anforderer“.

   c. Wählen Sie im Kontextmenü ( ) **Abhängigkeitsbewertung starten**aus.

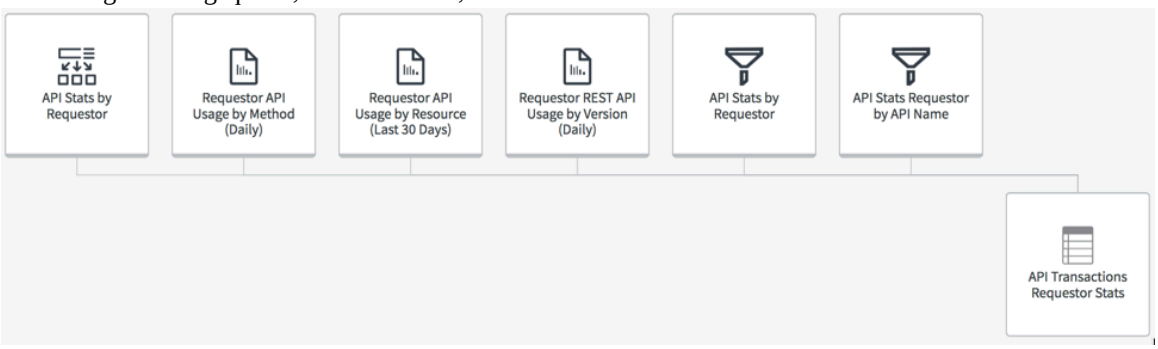
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

2. Erweitern Sie die Baumansicht, um die Entität zu finden, die Sie untersuchen möchten.

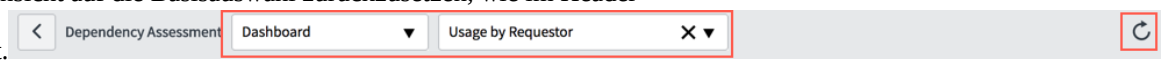
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü ( ) der Entität, und wählen Sie **Verwendet von anzeigen aus**.



4. Die Top-Down-Baumansicht wird durch eine Ansicht ersetzt, in der alle Entitäten angezeigt werden, die die ausgewählte Entität verwenden.
In diesem Fall wird die Tabelle „API-Transaktionsanforderer – Statistiken“ von einer Aufgliederungsquelle, drei Berichten, und zwei interaktiven Filtern verwendet:



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurücksetzen“ ( ), um die Baumansicht auf die Basisauswahl zurückzusetzen, wie im Header gezeigt.



Baumansichtsnavigation

Um in der Baumansicht der Administratorkonsole effektiv zu navigieren, ist es hilfreich zu wissen, was die verschiedenen Symbole und andere visuelle Daten in der Strukturansicht anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Navigieren durch die Baumansicht

Sie können auf die Baumansicht klicken und sie ziehen, um Knoten außerhalb des Bildschirms anzuzeigen. Sie können auch Strg+A verwenden und dann die Pfeiltasten verwenden, um die Strukturansicht zu verschieben. Verwenden Sie die Tabulatortaste, um zum ersten Knoten in der Struktur zurückzukehren.

Knotentypen

Die Knotentypen spiegeln die verschiedenen Funktionen von Performance Analyticswider. Wenn Sie auf einen Knoten klicken, wird er auf der nächsten Ebene der Baumansicht in seine untergeordneten Funktionen erweitert.

Dashboard-bezogene Knoten

Dashboard-Gruppenknoten werden in die einzelnen Dashboards erweitert. Dashboards werden in Dashboard-Registerkarten erweitert, und zwar auch dann, wenn das Dashboard nur über eine einzige Registerkarte verfügt. Dashboard-Registerkarten werden in den Inhalt der Registerkarte erweitert.

Widgets

Widgets öffnen Knoten, die ihre Komponenten anzeigen.

Indikatoren

Alle Indikatorknoten öffnen sich in Knoten für ihre Komponentenquellen, Aufgliederungen, Aufgaben und Skripts. Indikatorknoten umfassen automatisierte, Formel-, Widget-, manuelle, externe und unterstützende Indikatoren.

Berichte

Berichte öffnen Knoten, die ihre Komponententabellen anzeigen.

Aufgliederungen

Aufgliederungen öffnen Knoten, die ihre Quellen anzeigen.

Quellen

Alle Quellenknoten (Aufgliederungs-, Indikator- und Berichtsquellen) öffnen Knoten, die ihre Quellentabellen anzeigen.

Wenn Sie auf ein Text-Widget klicken, wird die zugrunde liegende Datei als Popup über der Baumansicht angezeigt. Auswahlmöglichkeiten aus einem Kontextmenü werden auch in einem Popup angezeigt.

Symbole

Symbol	Funktion	Kontextmenüaktionen
	Dashboard-Gruppe	Bearbeiten
	Dashboard	• Bearbeiten • Dashboard anzeigen Wenn Sie „Dashboard anzeigen“ auswählen, wird das Dashboard in einem Popup über der Baumansicht angezeigt. Alle Funktionen

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

Symbol	Funktion	Kontextmenüaktionen
		des Dashboards sind verfügbar, einschließlich Freigabe, Layoutkonfiguration und Hinzufügen von Widgets. Wenn Sie das Popup schließen, ist die Baumansicht wieder sichtbar. • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Dashboard-Registerkarte	• Bearbeiten • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Bericht	• Bearbeiten Öffnet den Bericht im Berichts-Designer in einem Popup-Fenster. Wenn Sie das Popup schließen, ist die Baumansicht wieder sichtbar. • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Berichtsquelle	• Bearbeiten • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Interaktiver Filter	• Bearbeiten • „Verwendet von“ anzeigen

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

Symbol	Funktion	Kontextmenüaktionen
		Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Performance Analytics-Widget	• Bearbeiten • Widget-Vorschau Wählen Sie **Widget-Vorschau**, um das Widget in einem Popup-Fenster anzuzeigen. • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Anderes Widget	Kein Kontenkontextmenü.
	Formelindikator	• Bearbeiten • Anzeigen Analytics Hub • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Automatisierter Indikator	• Bearbeiten • Analytics Hub anzeigen • Punktzahlen anzeigen • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Widget-Indikator	• Bearbeiten • Widget-Vorschau

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

Symbol	Funktion	Kontextmenüaktionen
		Wählen Sie **Widget-Vorschau**, um das Widget in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
	Unterstützende Indikatoren	Bearbeiten
	Manueller Indikator	Bearbeiten
	Externer Indikator	Bearbeiten
	Indikatorquelle	• Bearbeiten • Schemakarte anzeigen • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Verknüpfte Aufgliederung	Kein Kontenkontextmenü. Klicken Sie auf die Kachel, um die zugehörigen Aufgliederungen anzuzeigen.
	Aufgliederung	• Bearbeiten • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Aufgliederungsquelle	• Bearbeiten • Schemakarte anzeigen • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Auftrag	• Bearbeiten • Jetzt ausführen

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

Symbol	Funktion	Kontextmenüaktionen
		• Alle Protokolle anzeigen • Zuletzt ausgeführtes Protokoll anzeigen • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Skript	Bearbeiten
	Tabelle	• Bearbeiten • Schemakarte anzeigen • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.
	Filter-Widget	• Bearbeiten • Widget-Vorschau Wählen Sie **Widget-Vorschau**, um das Widget in einem Popup-Fenster anzuzeigen. • „Verwendet von“ anzeigen Startet Bottom-Up-Baumansicht, der alle Entitäten anzeigt, die diese Entität verwenden.

Andere visuelle Daten

Jeder Knoten hat eines oder mehrere dieser Symbole. Zeigen Sie auf die obere rechte Ecke des Knotens, um sie anzuzeigen.

Info-Schaltfläche []

Klicken Sie auf die Info-Schaltfläche, um weitere Details zum Knoten anzuzeigen. Das Informationsfenster eines Knotens zeigt abhängig vom Knotentyp unterschiedliche Informationen an, aber alle Informationsfelder haben eine Schaltfläche **Aufzeichnung öffnen**. Klicken Sie auf **Aufzeichnung öffnen**, um die Aufzeichnung zur Bearbeitung zu öffnen.

Kontextmenü []

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

Klicken Sie auf das Symbol des Kontextmenüs, um weitere Aktionen für die Quelle des Knotens auszuführen.

Fehleranzeigen [⚠]

Öffnen Sie das Element, auf das der Knoten verweist, damit Sie Probleme beheben können.

Domain Separation und Performance Analytics

Domänentrennung wird für Performance Analyticsunterstützt. 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. Performance Analytics unterstützt das Sammeln von Punktzahlen aus mehreren Domänen und kann so konfiguriert werden, dass die domänenspezifische Verwaltung aktiviert wird. Die erweiterte Domänenkonfigurationsfunktionalität ist für Kunden mit komplexen Domänen verfügbar.

Support-Stufe: Erweitert

- Umfasst die Stufen **Basis** und **Standard**.
- Ein datengesteuerter Prozess ermöglicht es Service Provider-Kunden, die Geschäftslogik basierend auf definierten Anwendungsfällen zu ändern. Diese Konfigurationen sind UI-basiert und ausfallsicher, sodass Konfigurationen von einem Kunden sich nicht auf einen anderen auswirken können.
- Mandanten der Instanz müssen die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter für sich selbst konfigurieren können. Diese Logik und diese Parameter würden für die normale Funktion der Anwendung erwartet.

Beispiel-Anwendungsfall: Mandanten-Kunden einer gemeinsam genutzten Umgebung müssen in der Lage sein, Änderungen an der Auswirkungs-, Dringlichkeits- und Prioritätsmatrix vorzunehmen, um die Priorität in ihrer Domäne festzulegen.

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

Anforderungen

- A Performance Analytics. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.
- Das Plugin „Domain Support – Domain Extension Installer“.

⚠ Warnung:
Bei Instanzen mit einer großen Anzahl von Domänen, wie sie für mehrere Service Provider (MSPs) typisch sind, kann es beim Abrufen von Performance Analytics Punktzahlen zu Leistungsverschlechterungen kommen. Eine mögliche Lösung finden Sie unter KB1516963 . Zugriff auf Now Support ist erforderlich.

Ansätze für die Domänentrennung

In Performance Analyticsgibt es drei Ansätze für die Domänentrennung:

Global

Die Performance Analytics -Datensätze, z. B. Indikatoren und Aufgliederungen, befinden sich alle in der globalen Domäne. Datenerfassungsaufgaben berücksichtigen die Domänen von Faktentabellendatensätzen, z. B. Incidents, wenn sie Indikatorpunktzahlen erfassen. Benutzer

Automatische Übersetzung

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

sehen Punktzahlen nur aus Domänen, in die sie Einblick haben. Platform Analytics-Lösungen verwenden diesen Ansatz. In den meisten Fällen ist dies der am besten geeignete Ansatz.

Domänenspezifisch

Die Datensätze Performance Analytics selbst sind domänengetrennt. Jede Domäne hat Benutzer mit „pa_admin“ und anderen Rollen zum Verwalten von Performance Analytics.

Hybrid

Low-Level-Datensätze Performance Analytics, z. B. Indikatorquellen, sind global. Allgemeine Performance Analytics Datensätze, z. B. Widgets, sind domänengetrennt. Die Benutzer des Typs „pa_admin“ verwalten die globalen Datensätze auf niedriger Ebene. Jede Domäne verfügt über Benutzer mit Rollen wie „pa_power_user“, um allgemeine Datensätze zu verwalten. Dieser Ansatz ist fortgeschritten.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Ansatz für Performance Analytics mit Domänentrennung
- Performance Analytics für Managed Service Provider
- SPM Project Portfolio Management, Domänentrennung und Managed Service Provider

Erweiterte Funktionalität für komplexe Domänen

Sie können den Support der Domänentrennung für Performance Analytics mit den folgenden Funktionen erweitern, die speziell für Kunden mit komplexen zu verwaltenden Domänen entwickelt wurden:

Hierarchische Mehrdomänenkonfigurationen

Gruppieren Sie Domänen basierend auf ihrer Sichtbarkeit für eine Benutzergruppe oder anderen Bedingungen. Sammeln von Punktzahlen für einige, alle oder keine der untergeordneten Domänen dieser Domänen. Entscheiden Sie, ob für die Punktzahlen der untergeordneten Domäne ein Rollup in der übergeordneten Domäne durchgeführt werden soll und ob für alle untergeordneten Elemente oder nur für die explizit in der Konfiguration enthaltenen Domänen.

Sammeln Sie zusammengefasste Punktzahlen

Kombinieren Sie Punktzahlen aus mehreren Domänen in einer Domänenkonfiguration, um eine zusammengefasste Punktzahl zu erstellen.

Dashboard, das nach Domäne gefiltert wird

Filtern Sie Dashboards, um Punktzahlen nach Domäne oder Domänenzusammenfassung anzuzeigen, wie Sie dies nach Aufgliederung tun würden.

Die erweiterte Funktionalität ist im Plugin „Performance Analytics – Domain Separation Support“ verfügbar. Die allgemeinen Anforderungen für die Domänentrennung in Performance Analytics gelten ebenfalls.

Die erweiterte Funktionalität unterstützt nur den globalen Ansatz zur Domänentrennung.

Weitere Informationen zu dieser erweiterten Funktionalität finden Sie unter: Gruppieren von Domänen in Performance Analytics Domänenkonfigurationen

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

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

Ansatz für Performance Analytics mit Domänentrennung

Wenn Sie Performance Analytics mit Domänentrennung verwenden, können Sie domänenspezifische Punktzahlen erfassen. Sie können globale oder domänenspezifische Performance Analytics Tabellendatensätze oder sogar eine Kombination aus beidem verwenden.

Globaler Ansatz und Sammeln domänenspezifischer Punktzahlen

Sie können alle Performance Analytics -Datensätze, z. B. Indikatoren, Aufgliederungen und Widgets, in der globalen Domäne beibehalten. In diesem Fall wenden Sie die Domänentrennung über domänenspezifische Datenerfassungsaufgaben an.

Um eine Datenerfassungsaufgabe so zu konfigurieren, dass sie domänenspezifisch ist, fügen Sie der Aufgabe einen Benutzer vom Typ **Ausführen als** hinzu. Der Benutzer **Ausführen als** bestimmt den Domänenkontext, in dem die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen.

Sie können auch eine Domänenkonfiguration angeben. Domänenkonfigurationen sind Teil des Plugins Performance Analytics für den Domänensupport, das bei der komplexen Domänenverwaltung helfen soll. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenkonfiguration mit einer Datensammlungsaufgabe verknüpfen.

Die Datenerfassungsaufgabe sammelt Punktzahlen für Faktentabellendatensätze in der globalen Domäne. Die Aufgabe erfasst auch Punktzahlen für Datensätze in den Domänen des **Ausführen als** -Benutzers. Der Job speichert die Punktzahlen in der Domäne, in der er sie gesammelt hat. In Datenvisualisierungen sieht ein Benutzer nur Punktzahlen aus Domänen, in die er Einblick hat.

Wenn Sie nur einen **Ausführen als** -Benutzer angeben, wird für Punktzahlen aus allen untergeordneten Domänen ein Rollup zum übergeordneten Domänen durchgeführt. Wenn Sie auch eine Domänenkonfiguration angeben, sind weitere Optionen verfügbar. Weitere Informationen zu Optionen zum Sammeln und Rollup von Punktzahlen untergeordneter Domänen finden Sie unter Gruppieren von Domänen in Performance Analytics Domänenkonfigurationen.

Nur Benutzer mit der Rolle „pa_admin“, die Mitglieder einer der Domänen sind, für die die Aufgabe Punktzahlen sammelt, können domänengetrennte Datenerfassungsaufgaben ändern. Globale Benutzer mit „pa_admin“ können jeden Job ändern.

Standardmäßig verwendet Platform Analytics-Lösungen den globalen Ansatz.

Hinweis:
Domänenkonfigurationen erfordern einen globalen Ansatz für die Domänentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren von Domänen in Performance Analytics Domänenkonfigurationen.

Domänenspezifischer Ansatz

Durch die Verwendung domänenspezifischer Performance Analytics -Datensätze können Sie Domänenbenutzern die Rolle „pa_admin“ erteilen, um ihre eigenen domänenspezifischen Komponenten zu erstellen. Benutzer, einschließlich Administratoren, können Performance Analytics -Datensätze nur innerhalb ihrer Domäne erstellen und bearbeiten. Benutzer in untergeordneten Domänen können Performance Analytics Datensätze in einer übergeordneten Domäne lesen, aber nicht bearbeiten.

Sie müssen eine domänenspezifische Kopie eines Performance Analytics -Datensatzes erstellen, um ihn in dieser Domäne zu verwenden. Um beispielsweise einer Indikatorquelle eine

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

domänenspezifische Bedingung hinzuzufügen, müssen Sie eine Kopie des Indikators und der Indikatorquelle in dieser Domäne erstellen.

Sie können einen Indikator oder eine Aufgliederung und zugehörige Daten schnell aus einer anderen Domäne kopieren. Verwenden Sie die UI-Aktion **„Einfügen und beibehalten mit Beziehungen** “ in den Formularen „Indikator“ oder „Aufgliederung“. Alle Aufgliederungen, Ausgliederungsausschlüsse oder Zeitreihenausschlussbeziehungen werden ebenfalls kopiert. Alle zugeordneten regelmäßigen Aufgaben werden nur kopiert, wenn der Benutzer in **Ausführen als** der aktuelle Benutzer dieser Aufgabe ist.

Um Punktzahlen zu sammeln, erstellen Sie eine neue Datenerfassungsaufgabe, die den domänenspezifischen Indikatoren zugeordnet ist.

Hinweis:
Domänenbenutzer können keine Performance Analytics-Eigenschaften festlegen, die mit `com.snc.pa` beginnen. Nur Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „pa_admin“ in der globalen Domäne können diese Eigenschaften anzeigen oder festlegen.

Hybrider Ansatz

Bei einem hybriden Ansatz bleiben wiederverwendbare, grundlegende Performance Analytics Datensätze wie Indikatorquellen in der globalen Domäne oder einer übergeordneten Domäne erhalten. Gleichzeitig erstellen Administratoren in anderen Domänen domänenspezifische übergeordnete Performance Analytics Datensätze wie Indikatoren und Widgets.

Hinweis:
Der Hybridansatz ist eine erweiterte Option. Implementieren Sie entweder den globalen oder den domänenspezifischen Ansatz erfolgreich, bevor Sie versuchen, einen Hybridansatz zu verwenden.

Bei Verwendung eines Hybridansatzes sollten grundlegende Datensätze nur innerhalb der globalen Domäne oder einer übergeordneten Domäne verwaltet werden. Alle anderen Performance Analytics -Datensätze, z. B. Widgets und Indikatoren, sollten innerhalb jeder untergeordneten Domäne separat verwaltet werden. Die folgenden Datensatztypen werden als grundlegende Datensätze betrachtet:

- Bucket-Gruppen
- Buckets
- Skripts
- Aufgliederungsquellen
- Indikatorquellen
- Filter
- Aufgliederungen
- Verwaltete Quellen
- Manuelle Aufgliederungen
- Aufgliederungszuordnungen
- Aufgliederungsbeziehungen

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

Kopieren von Performance Analytics Datensätzen zwischen Domänen

Sie können Performance Analytics Datensätze in mehreren Domänen wiederverwenden. Die `PADomainUtils_` API bietet Funktionen, mit denen Administratoren Performance Analytics -Datensätze zwischen Domänen verschieben oder kopieren können.

Gruppieren von Domänen in Performance Analytics Domänenkonfigurationen

Anstatt Performance Analytics für die Domänen eines bestimmten Benutzers zu konfigurieren, erstellen Sie eine wiederverwendbare Domänenkonfiguration. Wählen Sie Domänen aus, die für eine Gruppe von Benutzern sichtbar sind, oder filtern Sie Domänen direkt. Mit Domänenkonfigurationen können Sie hierarchische Beziehungen definieren und Punktzahlen über mehrere Domänen hinweg zusammenfassen.

Hinweis:
Performance Analytics Domänenkonfigurationen werden mit dem Plugin Performance Analytics „ – Domain Separation Support“ aktiviert. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Ordnen Sie diese Domänenkonfigurationen bestimmten Datenerfassungsaufgaben und Dashboards zu, um Benutzern relevante Punktzahlen bereitzustellen. Verwalten Sie gleichzeitig Ihre Performance Analytics -Datensätze, z. B. Indikatoren, Aufgliederungen und deren Quellen, in der globalen Domäne.

Wichtig:
Unabhängig davon, ob eine Domänenkonfiguration verwendet wird, bestimmt der Benutzer unter **Ausführen als** immer den Domänenkontext, in dem die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird.

Nur Performance Analytics Administratoren mit Zugriff auf alle Domänen in einer Konfiguration können eine Datenerfassungsaufgabe bearbeiten, auf die eine Domänenkonfiguration angewendet wird.

Erforderlicher Ansatz

Nur der globale Ansatz für Performance Analytics mit Domänentrennung unterstützt Domänenkonfigurationen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansatz für Performance Analytics mit Domänentrennung.

Datentabellen, Prozesstabellen und Als Benutzer ausführen

Der Benutzer **Ausführen als** bestimmt immer den Domänenkontext, in dem die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird. Wenn Sie Punktzahlen nur für Datentabellen wie Incident [incident] erfassen, legen Sie einen Administrator aus der globalen Domäne als Benutzer unter **Ausführen als** fest. Dieser Benutzer und der unter ihm ausgeführte Datensammler haben vollständige Transparenz aller Datentabellendatensätze.

Ein anderer Ansatz ist erforderlich, wenn Sie Punktzahlen in einer Prozessdomäne sammeln. Es ist üblich, Prozessdatensätze wie Business Rules und SLAs in einer Prozessdomäne zu definieren. In diesem Fall hat ein **Ausführen als** -Benutzer, der ein globaler Administrator ist, nur Einblick in globale Domänendatensätze dieser Tabellen. Diese Einschränkung wirkt sich auch auf Punktzahlen aus, die über Datenbankansichten erfasst werden, z. B. wenn ein Join mit einer SLA-Tabelle wie contract_sla erfolgt. Legen Sie in solchen Fällen einen Benutzer mit explizitem Einblick in die relevanten Prozessdomänen als Benutzer unter **Ausführen als** fest.

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

Optionen für Sammlung, Rollup und Zusammenfassung

Der Domänenkonfigurationsdatensatz bietet Flexibilität in der Art und Weise, wie Domänendatensätze zu Punktzahlen beitragen. Vor der Verfügbarkeit des Plugins „Domain Support“ wurde für Datensätze in untergeordneten Domänen ein Rollup durchgeführt und die Punktzahl einer übergeordneten Domäne berücksichtigt. Das Plugin „Domain Support“ bietet zusätzliche Optionen für die Behandlung von Datensätzen in untergeordneten Domänen:

- Wählen Sie aus, ob Punktzahlen aus einzelnen untergeordneten Domänen erfasst werden sollen.
- Wählen Sie aus, ob für Punktzahlen aus untergeordneten Domänen ein Rollup in der Punktzahl der übergeordneten Domäne durchgeführt werden soll. Sie können für untergeordnete Domänenpunktzahlen ein Rollup durchführen und dabei auch die einzelnen Punktzahlen erfassen.
- Wenn Sie Punktzahlen von untergeordneten Domänen bis zur übergeordneten Domäne zusammenfassen, wählen Sie aus, ob ein Rollup für alle untergeordneten Domänen durchgeführt werden soll oder nur für diejenigen, die in der Domänenkonfiguration explizit enthalten sind.
- Wählen Sie aus, ob alle erfassten einzelnen Domänenpunktzahlen zu einer Gesamtpunktzahl zusammengefasst werden sollen. Diese Punktzahl wird in einer separaten Domäne gespeichert.

Die folgende Tabelle zeigt die Punktzahlen, die für verschiedene Konfigurationen mit einer übergeordneten Domäne und drei untergeordneten Kundendomänen erfasst werden. Die Tabelle zeigt auch zusammengefasste Werte.

Beispiel für Domänenkonfigurationen für eine einzelne übergeordnete Domäne mit drei untergeordneten Domänen

Konfiguration	Übergeordnete Domäne: MSP					
	Untergeordnete Domänen: Kunden			MSP enthält Kunden		
	A	B	C	MSP	Kunden	Zusammenfas
Daten						
Neue Incident-Datensätze	30	100	50	20	0	-
Ergebnisse						
Keine Zusammenfassungsoptionen	-	-	-	20	-	-
Keine Zusammenfassungsoptionen + Zusammenfassung	-	-	-	20	-	20
Untergeordnete Elemente erfassen	30	100	50	20	0	-
Untergeordnete Elemente	30	100	50	20	0	200

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

Beispiel für Domänenkonfigurationen für eine einzelne übergeordnete Domäne mit drei untergeordneten Domänen (Fortsetzung)

Konfiguration	Übergeordnete Domäne: MSP					
	Untergeordnete Domänen: Kunden			MSP enthält Kunden		
	A	B	C	MSP	Kunden	Zusammenfas
erfassen + Aggregat						
Untergeordnete Elemente erfassen + Rollup nur für ausgewählte Domänen durchführen (A und C)	30	100	50	100	80	-
Untergeordnete Elemente erfassen + Rollup nur für ausgewählte Domänen (A und C) durchführen + Aggregat	30	100	50	100	80	200
Untergeordnete Elemente erfassen + Rollup für alle untergeordneten Domänen durchführen	30	100	50	200	180	-
Untergeordnete Elemente erfassen + Rollup für alle untergeordneten Domänen durchführen + Aggregat	30	100	50	200	180	380
Rollup nur für ausgewählte Domänen durchführen (A und C)	-	-	-	100	-	-

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

Beispiel für Domänenkonfigurationen für eine einzelne übergeordnete Domäne mit drei untergeordneten Domänen (Fortsetzung)

Konfiguration	Übergeordnete Domäne: MSP					
	Untergeordnete Domänen: Kunden			MSP enthält Kunden		
	A	B	C	MSP	Kunden	Zusammenfas
Rollup nur für ausgewählte Domänen (A und C) + Aggregat durchführen	-	-	-	100	-	100
Führen Sie einen Rollup für alle untergeordneten Domänen durch	-	-	-	200	-	-
Rollup aller untergeordneten Domänen + Zusammenfassung	-	-	-	200	-	200

Domänenkonfigurationsdatensätze

Das Plugin Performance Analytics „ – Support für Domänentrennung“ fügt Ihrer Instanz die Tabelle „Domänenkonfigurationen“ [pa_domain_configurations] hinzu. Die Details jeder Domänenkonfiguration werden in einem dieser Datensätze gespeichert.

Übertragen von Datensätzen zwischen Instanzen

Verwenden Sie Update Sets, um Domänenkonfigurationen zwischen Instanzen zu übertragen. Wenn in der Domänenkonfiguration **Erfassungszusammenfassung** aktiviert ist, übertragen Sie die Zusammenfassungsdomäne auch separat. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenkonfiguration mit Punktzahlzusammenfassung übertragen.

Domänenkonfiguration erstellen

Erstellen Sie eine Domänenkonfiguration, um zu definieren, welche Domänen Punktzahlen sammeln und wie Punktzahlen in der Domänenhierarchie gespeichert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin oder admin

Das Plugin „Performance Analytics - Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Domänenkonfiguration** und erstellen Sie einen neuen Datensatz.

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

Feld	Beschreibung
Konfigurationstyp	Geben Sie an, wie Sie festlegen möchten, welche Domänen in diese Konfiguration aufgenommen werden sollen. Wählen Sie **Sichtbarkeitsgruppe**, um alle für eine bestimmte Gruppe sichtbaren Domänen einzuschließen, basierend auf vorhandenen Sichtbarkeitsdomänen, die dieser Gruppe zugeordnet sind. Wählen Sie **Bedingungen**, um die Domänen unter Verwendung von Bedingungen direkt anzugeben.
Sichtbarkeitsgruppe	Wenn der **KonfigurationstypSichtbarkeitsgruppe ist**, wählen oder erstellen Sie eine Gruppe [sys_user_group] mit mindestens einer Sichtbarkeitsdomäne. Alle für diese Gruppe verfügbaren Sichtbarkeitsdomänen sind in dieser Domänenkonfiguration enthalten. Weitere Informationen zu Sichtbarkeitsdomänen finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Enthält Domänen .
Bedingungen	Wen für den **Konfigurationstyp Bedingungen** eingestellt ist, geben Sie Bedingungen an, um festzulegen, welche Domänen in dieser Konfiguration enthalten sind. Die von Ihnen ausgewählten Bedingungen gelten für die Domänentabelle [Domäne]. Wählen Sie beispielsweise [[Typ][ist][MSP]] aus, um alle Managed Service-Provider-Domänen auszuwählen.
Erfassungszusammenfassung	Zusammengefasste Punktzahlen aus der angegebenen Domänenhierarchie Zusammengefasste Punktzahlen werden in einer separaten Domäne gespeichert, die außerhalb der Domänenhierarchie existiert und nur Punktzahlen enthält. Eine zusammengefasste Domäne wird für jede Domänenkonfiguration erstellt, in der **Erfassungszusammenfassung** ausgewählt ist. Der Name dieser Domäne wird im schreibgeschützten Feld **Zusammengefasste Domäne** angezeigt. Zusammengefasste Domänen werden als nachfolgende Elemente der Domäne Performance Analytics Zusammenfassungs-Container gespeichert.
Nachfolgende Elemente sammeln	Wählen Sie diese Option, um Punktzahl von nachfolgenden Elementen der angegebenen Domänen zu sammeln. Die Punktzahlen werden von allen nachfolgenden Domänen erfasst, nicht nur von den Domänen, die direkte nachfolgende Elemente der angegebenen Domänen sind. Punktzahlen, die von einer nachfolgenden Domäne gesammelt wurden, werden in dieser Domäne gespeichert.
Aufrollen	Wählen Sie diese Option aus, um die erfassten Punktzahlen von untergeordneten Domänen bis zur übergeordneten Domäne der obersten Ebene in der Hierarchie zu rollen.
Roll-up-Typ	Wählen Sie **Alle nachfolgenden Domänen** aus, um Punktzahlen von den angegebenen Domänen und allen ihren nachfolgenden Domänen aufzurollen. Wählen Sie **Nur ausgewählte Domänen** aus, um ein Rollup für Punktzahlen nur aus den untergeordneten Domänen durchzuführen, die explizit in der Domänenkonfiguration enthalten sind. Für eine Sichtbarkeitsgruppe enthält eine Domänenkonfiguration explizit eine untergeordnete Domäne,

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

Feld	Beschreibung
	wenn sie und ihre übergeordnete Domäne sich in einer Sichtbarkeitsdomäne der Gruppe befinden. Für Bedingungen enthält eine Domänenkonfiguration explizit eine untergeordnete Domäne, wenn die Bedingungen diese Domäne und ihre übergeordnete Domäne auswählen.

Zugehörige Informationen

Einrichtung und Verwaltung der Domänentrennung

Domänenkonfiguration mit einer Datensammlungsaufgabe verknüpfen

Um Performance Analytics Indikatorpunktzahlen aus den in einer Domänenkonfiguration angegebenen Domänen zu sammeln, ordnen Sie diese Domänenkonfiguration einer Erfassungsaufgabe zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Das Plugin „Performance Analytics - Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Unabhängig davon, ob eine Domänenkonfiguration verwendet wird, bestimmt der Benutzer unter **Ausführen als** immer den Domänenkontext, in dem die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Datenerfassungsaufgabe aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Domänenkonfigurationen“** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Domänenkonfigurationen aus, die Sie diesem Job zuordnen möchten.
   Für jede in der Konfiguration enthaltene Domäne wird eine separate Datenerfassungsaufgabe ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Modifizieren Sie die **Reihenfolge** der Domänenkonfiguration.
   Wenn mehrere Domänenkonfigurationen mit einer Sammlungsaufgabe verknüpft sind, kann eine Überlappung in den eingeschlossenen Domänen dazu führen, dass die Punktzahlen falsch erfasst werden. Nur die Punktzahlen, die für die Domänenkonfiguration mit dem höchsten **Auftrags**wert gesammelt wurden, werden für die überlappenden Domänen beibehalten.

Tipp:
Stellen Sie bei Verwendung mehrerer Domänenkonfigurationen mit einer einzelnen Aufgabe sicher, dass jede Domänenkonfiguration einen eindeutigen Satz von Domänen angibt.

Domänenkonfiguration mit einem Dashboard verknüpfen

Zeigen Sie eine Domänenauswahl in einem Dashboard an, damit Benutzer dieses Dashboards Punktzahlen aus bestimmten Domänen anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Das Plugin „Performance Analytics - Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

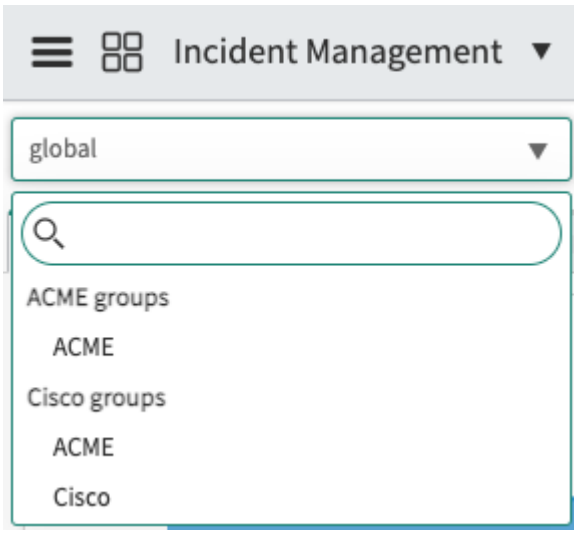
Ein Benutzer muss Einblick in alle Domänen in der Domänenkonfiguration haben, um domänenspezifische Punktzahlen in einem Dashboard anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboard-Administration**.
2. Wählen Sie ein Dashboard aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Domänenkonfigurationen** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Domänenkonfigurationen aus, die Sie diesem Dashboard zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Ein Benutzer, der Einblick in alle Domänen in der Domänenkonfiguration hat, z. B. ein Administrator, kann eine Domäne auswählen. Die Berichte und Widgets im Dashboard zeigen nur Punktzahlen und Werte aus dieser Domäne an.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie Analytics Hub über ein Dashboard mit einer Domänenauswahl öffnen, werden nur die für die ausgewählte Domäne gesammelten Punktzahlen angezeigt. Jedes Ziel, jeder Schwellenwert oder Kommentar, den Sie hinzufügen, wird automatisch der aktuellen Domäne zugeordnet. Die Option **Punktzahlen bearbeiten** ist nicht verfügbar.

Domänenkonfiguration mit Punktzahlzusammenfassung übertragen

Um eine Domänenkonfiguration, die zum Zusammenfassen von Punktzahlen festgelegt ist, Performance Analytics zwischen Instanzen zu übertragen, übertragen Sie sowohl die Konfiguration als auch die Zusammenfassungs-Domäne.

Vorbereitungen

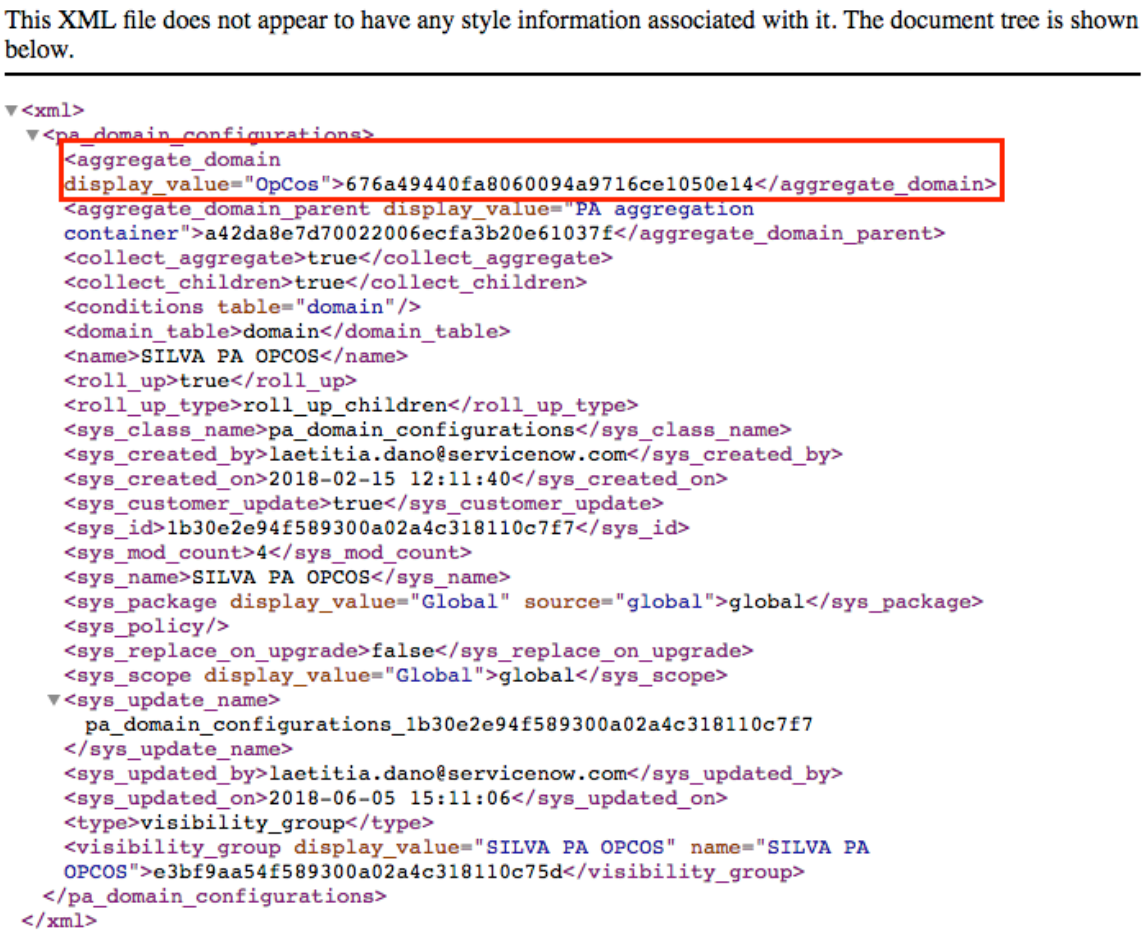
Übertragen Sie die Domänenkonfiguration mit einem Update Set. Weitere Informationen zur Verwendung von Update Sets zum Übertragen von Konfigurationen zwischen Instanzen finden Sie unter System-Update Sets .

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator bei der Quellinstanz an, von der Sie die Domänenkonfiguration übertragen haben.
2. Navigieren zu **Datenerfasser** > **Domänenkonfigurationen**.
3. Öffnen Sie den Domänenkonfigurationsdatensatz, den Sie im Update Set übertragen haben.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **XML anzeigen**.
5. Kopieren Sie die sys_id, die den Wert des `aggregate_domain`-Elements darstellt.



6. Navigieren zu **Domänenadministrator** > **Domänen**.
7. Filtern Sie die Liste der Domänen nach der sys_id, die Sie aus der übertragenen Domänenkonfiguration kopiert haben.
8. Öffnen Sie die gefilterte Domäne und exportieren Sie den Domäneneintrag aus dem Kontextmenü als XML.
9. Melden Sie sich als Administrator bei der Zielinstanz an.
10. Navigieren zu **Domänenadministrator** > **Domänen**.
11. Importieren Sie im Kontextmenü die XML-Datei des Domäneneintrags aus der Quellinstanz.

Ergebnisse

Sie können Datensammlungsaufträge für die übertragene Domäne ausführen.

PADomainUtils – Global

Mit der `PADomainUtils-` API können Sie Performance Analytics Datensätze zwischen verschiedenen Domänen in derselben Instanz kopieren.

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

Verwenden Sie diese API in Serverskripts, um Performance Analytics Datensätze wie Indikatoren, Aufgliederungen und Dashboards in verschiedene Domänen zu kopieren. Mit dieser API können Sie einen Performance Analytics -Datensatz in einer Domäne erstellen und diesen Datensatz in eine beliebige Anzahl zusätzlicher Domänen kopieren.

Hinweis:
Diese API kann keine Datensätze in die globale Domäne kopieren.

Warnung:
Wenn Konfigurationsdatensätze in eine andere Domäne verschoben werden, sind die Punktzahlen nicht zugänglich.

Um `PADomainUtils`zu verwenden, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Performance Analytics muss aktiviert sein.
- Der Benutzer, der das Skript ausführt, muss über die Administratorrolle verfügen.
- Die Instanz muss die Domänentrennung verwenden.
- Das Skript muss von der globalen Domäne ausgeführt werden.
- Beim Verschieben oder Kopieren von Datensätzen müssen die Quell- und Zieldomänen unterschiedlich sein.

PADomainUtils – PADomainUtils()

Instanziiert ein neues PADomainUtils-Objekt, um Performance Analytics Datensätze aus der globalen Domäne zu verschieben oder zu kopieren.

Verwenden Sie den `PADomainUtils(String domainFrom)`-Konstruktor stattdessen beim Verschieben oder Kopieren von Datensätzen aus einer anderen Domäne als der globalen Domäne.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

```
// PADomainUtils initialized with the global domain
var globalUtils = new SNC.PADomainUtils();
```

PADomainUtils – PADomainUtils(String domainFrom)

Instanziiert ein neues PADomainUtils-Objekt, um Performance Analytics Datensätze aus der angegebenen Domäne zu verschieben oder zu kopieren.

Verwenden Sie den `PADomainUtils()`-Konstruktor stattdessen beim Verschieben oder Kopieren aus der globalen Domäne.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
domainFrom	Zeichenfolge	Die Domäne, von der Datensätze kopiert werden sollen.

```
// c90d4b084a362312013398f051272c0d is the sys id of the ACME domain
var acmeUtils = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
```


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

PADomainUtils – setFoundation(Boolean foundation)

Verwenden Sie diese Methode, um nur grundlegende Datensätze in einer Hybriddomänenkonfiguration zu verschieben oder zu kopieren.

Sie können einen hybriden Ansatz implementieren, indem Sie einige Datensatztypen in einer übergeordneten Domäne und einige Typen in untergeordneten Domänen verwalten. Im Allgemeinen enthält die übergeordnete Domäne grundlegende Datensätze und die untergeordnete Domäne Datensätze auf höherer Ebene, z. B. Widgets. Die folgenden Datensatztypen werden als grundlegende Datensätze betrachtet.

- Bucket-Gruppen
- Buckets
- Skripts
- Aufgliederungsquellen
- Indikatorquellen
- Filter
- Aufgliederungen
- Verwaltete Quellen
- Manuelle Aufgliederungen
- Aufgliederungszuordnungen
- Aufgliederungsbeziehungen

Andere Performance Analytics -Datensätze wie Widgets und Indikatoren sind keine grundlegenden Datensätze. Legen Sie diese Methode auf „false“ fest, um diese zusätzlichen Datensätze ebenfalls zu verschieben oder zu kopieren.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
foundation	Boolean	Gibt an, ob nur grundlegende Datensätze von diesem PADomainUtils-Objekt kopiert oder verschoben werden sollen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
PADomainUtils	Das Objekt, das diese Funktion aufruft.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils().setFoundation(true);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils – setOverrides(Boolean overrides)

Verwenden Sie diese Methode, bevor Sie Datensätze kopieren, um den sys_override-Wert des neuen Datensatzes auf den ursprünglichen übergeordneten Datensatz festzulegen.

Mit dieser Methode können Sie Datensätze in einer übergeordneten Domäne automatisch überschreiben. Durch das Überschreiben der übergeordneten Datensätze wirken sich die übergeordneten Datensätze nicht auf die untergeordnete Domäne aus. Wenn die Quelldomäne beim Kopieren von Datensätzen nicht die übergeordnete Zieldomäne ist, hat das Festlegen des sys_override-Werts keine Auswirkungen auf das Verhalten. Sie können

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

eine Überschreibung nur beim Kopieren von Datensätzen festlegen, nicht beim Verschieben von Datensätzen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
overrides	Boolean	Gibt an, dass kopierte Datensätze in einer untergeordneten Domäne den Quelldatensatz in der übergeordneten Domäne überschreiben sollten. Dieser Wert ist standardmäßig „true“.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
PADomainUtils	Das Objekt, das diese Funktion aufruft.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
pa.setOverrides(false);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils – copy(String runAs)

Kopiert Performance Analytics Datensätze in eine andere Domäne.

Informationen zum Kopieren von Dashboards oder regelmäßigen Aufgaben finden Sie unter copyDashboard und copyJob .

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
runAs	Zeichenfolge	Benutzer, in dessen Domäne Datensätze kopiert werden sollen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
// copy all the Performance Analytics records from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copy('09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils – copyJob(String paJob, String runAs)

Kopiert einen Performance Analytics-Datensatz einer regelmäßigen Datenerfassungsaufgabe in eine andere Domäne.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
paJob	Zeichenfolge	Die sys_id eines Performance Analytics-Datensatzes einer regelmäßigen Datenerfassungsaufgabe [sysauto_pa].
runAs	Zeichenfolge	Der Benutzer, in dessen Domäne die Aufgabe kopiert werden soll.

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

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Eine Fehlermeldung, wenn ein Fehler auftritt, oder eine leere Zeichenfolge, wenn kein Fehler vorliegt.

```
// No source domain needs to be set
var pa = new SNC.PADomainUtils();
// copy the '[PA Incident] Daily Data Collection job'
// set the 'run as' of the new record to be the 'acme.itil' user
// first argument is the sys_id of the sysauto_pa record
// the second is the sys_id of the acme.itil user record
pa.copyJob('82ba2023d7101100b96d45a3ce6103cd','797d14341f1310005a3637b8ec8b7010');
```

PADomainUtils – copyDashboard(String dashboardId, String runAs)

Kopiert ein Dashboard in eine andere Domäne.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
dashboardId	Zeichenfolge	Sys_id des zu kopierenden Dashboards.
runAs	Zeichenfolge	Benutzer, in dessen Domäne das Dashboard kopiert werden soll.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
//Copy Incident Management dashboard from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copyDashboard('a64b7031d7201100b96d45a3ce610335','09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils – move(String runAs)

Verschiebt Performance Analytics Datensätze in eine andere Domäne.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
runAs	Zeichenfolge	Der Benutzer, in dessen Domäne Datensätze kopiert werden sollen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
// move all the Performance Analytics records from the global to the customers domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.move('774190f01f1310005a3637b8ec8b70ef')
```


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

PADomainUtils – isWriteable(String table, String id)

Evaluieren Sie, ob Sie in einen bestimmten Datensatz schreiben können, der durch Tabelle und sys_id identifiziert wurde.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
table	Zeichenfolge	Der Name der Tabelle, die den abzufragenden Datensatz enthält, z. B. „pa_indicators“.
id	Zeichenfolge	Die sys_id des abzufragenden Datensatzes.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Boolean	Gibt an, dass Sie in den angegebenen Datensatz schreiben können. Gibt „true“ zurück, wenn der Datensatz in der Domäne des aktuellen Benutzers vorhanden ist. Gibt „false“ zurück, wenn der Datensatz nicht existiert oder sich in einer anderen Domäne befindet.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.isWriteable('pa_incidents','cd8125b5140012007665a83e633b028d');
```

Performance Analytics integrieren

Integrieren Sie Performance Analytics ein externes System, um Punktzahlen basierend auf Remote-Daten zu sammeln oder um Analytics Hub-Informationen zur Verfügung zu stellen.

REST- und JavaScript-APIs stehen Ihnen zum Erstellen von Abfragen zur Verfügung.

Performance Analytics-API – Beispiele

Diese Beispiele zeigen, wie Sie eine REST-Abfrage mit cURL-Befehlen ausführen und die für jeden Befehl zurückgegebenen Daten anzeigen. Jedes Beispiel baut auf dem letzten auf, wobei spätere Beispiele die Daten verwenden, die von früheren Beispielen zurückgegeben wurden.

Gibt alle Indikatoren zurück, die im angezeigt werden Analytics Hub

Sie können eine Liste aller Indikatoren anfordern, die im Analytics Hubangezeigt werden, einschließlich ihrer eindeutigen Datensatzbezeichner.

Hinweis:
Diese Beispiele verwenden die macOS-Syntax für curl-Befehle. Die Windows-Syntax kann sich unterscheiden.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards"
```

Die folgende Antwort ist abgeschnitten, um nur den Indikator „Number of open incidents“ anzuzeigen, der in den anderen Beispielen auf dieser Seite verwendet wird:

```
//{
  "result" : [
...
```


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

```
  {
    "change_formatted" : "",
    "key" : false,
    "value_unit" : "",
    "value_formatted" : "",
    "period_title" : null,
    "gapperc" : null,
    "gap" : null,
    "target" : null,
    "period" : null,
    "target_formatted" : "",
    "favorite" : false,
    "direction_label" : "Minimize",
    "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
    "name" : "Number of open incidents",
    "value_color" : "#000000",
    "frequency_label" : "Daily",
    "change" : null,
    "gap_formatted" : "",
    "gapperc_formatted" : "",
    "value" : null,
    "unit" : {
      "display_value" : "#",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "changeperc_formatted" : "",
    "direction" : 2,
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "changeperc" : null,
    "indicator" : {
      "display_value" : "Number of open incidents",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  },
...

 ]
}
```


Indikatordetails zurückgeben

Sie können Analytics Hub nach einem bestimmten Indikator abfragen, indem Sie den Parameter *sysparm_uuid* mit dem sys_id-Wert eines Indikators angeben. In diesem Fall verwenden Sie die sys-ID für den Indikator „Number of open incidents“, die Sie im ersten Beispiel abgerufen haben, in dem alle Indikatoren im Analytics Hub abgerufen wurden:


```
"uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
"name" : "Number of open incidents",
```


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

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4"
```

Antwort:


```
{
  "result" : [
    {
      "change_formatted" : "",
      "key" : false,
      "value_unit" : "",
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "gapperc" : null,
      "gap" : null,
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "name" : "Number of open incidents",
      "value_color" : "#000000",
      "frequency_label" : "Daily",
      "change" : null,
      "gap_formatted" : "",
      "gapperc_formatted" : "",
      "value" : null,
      "unit" : {
        "display_value" : "#",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
        "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "changeperc_formatted" : "",
      "direction" : 2,
      "frequency" : 10,
      "precision" : 0,
      "changeperc" : null,
      "indicator" : {
        "display_value" : "Number of open incidents",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
        "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
    }
  ]
}
```


Automatische Übersetzung

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

Gibt alle Aufgliederungen und Zusammenfassungen für einen Indikator zurück

Sie können eine Liste der verfügbaren Aufgliederungen und Zusammenfassungen für einen Indikator abfragen, indem Sie die Parameter *sysparm_include_available_breakdowns* und *sysparm_include_available_aggregates* auf „true“ setzen.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4&sysparm_include_available_breakdowns=true&sysparm_include_availa
ble_aggregates=true"
```

Antwort:

```
{
  "result" : [
    {
      "key" : false,
      "change_formatted" : "",
      "aggregates" : [
        {
          "display_value" : "7d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba98
6f14ce6103dc",
          "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
        },
        {
          "display_value" : "28d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/4dfa4c11d7001100ba986
f14ce6103e2",
          "value" : "4dfa4c11d7001100ba986f14ce6103e2"
        },
        {
          "display_value" : "30d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/3e409011d7001100ba98
6f14ce610319",
          "value" : "3e409011d7001100ba986f14ce610319"
        },
        // Aggregates truncated for brevity

      ],
      "changeperc" : null,
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "gapperc" : null,
      "value_unit" : "",
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "gap" : null,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "name" : "Number of open incidents",
```

Automatische Übersetzung

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

```
    "value_color" : "#000000",
    "frequency_label" : "Daily",
    "change" : null,
    "gap_formatted" : "",
    "gapperc_formatted" : "",
    "value" : null,
    "unit" : {
      "display_value" : "#",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "breakdowns" : [
      {
        "display_value" : "Priority",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
        "value" : "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
      },
      {
        "display_value" : "Category",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe",
        "value" : "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
      },
      {
        "display_value" : "Assignment Group",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
        "value" : "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      // Information for State and Age indicators truncated

    ],
    "changeperc_formatted" : "",
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "direction" : 2,
    "indicator" : {
      "display_value" : "Number of open incidents",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  }
 ]
}
```


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

Zeitreihenaggregation von Indikatorpunktzahlen zurückgeben

Sie können die Zusammenfassung „Laufende Summe: 7 Tage“ auf Analytics Hub anwenden, indem Sie den Wert von *sysparm_uuid* mit der sys_id der Zusammenfassung verwenden.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
```

Antwort:

```
{
  "result" : [
    {
      "key" : false,
      "change_formatted" : "",
      "value_unit" : "",
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "aggregate" : {
        "display_value" : "7d running SUM",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba98
6f14ce6103dc",
        "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
      },
      "gapperc" : null,
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "gap" : null,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc",
      "name" : "Number of open incidents / 7d running SUM",
      "value_color" : "#000000",
      "frequency_label" : "Daily",
      "change" : null,
      "gap_formatted" : "",
      "gapperc_formatted" : "",
      "value" : null,
      "unit" : {
        "display_value" : "#",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
        "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "changeperc_formatted" : "",
      "direction" : 2,
      "frequency" : 10,
      "precision" : 0,
      "changeperc" : null,
      "indicator" : {
        "display_value" : "Number of open incidents",
```

Automatische Übersetzung

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

```
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
   }
 ]
}
```

Elemente für eine Aufgliederung zurückgeben

Um die Punktzahlen abzurufen, die jedem Element einer Aufgliederung zugeordnet sind, und um die sys_ids dieser Elemente abzurufen, verwenden Sie den Parameter *sysparm_breakdown* mit der sys_id der Aufgliederung. In diesem Beispiel rufen Sie die Elemente der Aufgliederung „Assignment Group“ für den Indikator „Number of open incidents“ ab. Aus dem vorherigen Beispiel stehen Ihnen die sys_id fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4 für den Indikator „Number of open incidents“ und die sys_id baec0752bf130100b96dac808c0739ed für die Aufgliederung „Assignment Group“ zur Verfügung.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
```

Die Antwort besteht aus einem Satz von indicator-Objekten mit jeweils einem Element-Objekt. Die Element-Objekte enthalten jeweils den Namen und die sys_id eines Objekts. Weil die Informationen über den Indikator für jedes indicator-Objekt gleich sind, wird in diesem Beispiel nur das erste indicator-Objekt im Detail angegeben.

Antwort:

```
{
 "result":[
  {
   "indicator": {
    "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
     "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "gap_formatted":"",
    "benchmarking":false,
    "frequency_label":"Daily",
    "changeperc_formatted":"0.0%",
    "direction_label":"Minimize",
    "precision":0,
    "breakdown": {
     "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
      "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
```


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

```
    },
    "personal_target":null,
    "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:unmatche
d",
    "frequency":10,
    "gap":null,
    "value_unit":"14",
    "indicator_frequency":10,
    "value":14.0,
    "indicator_aggregate":1,
    "facts_table": {
      "name":"incident",
      "label":"Incidents"
    },
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {
      "display_value":"Unassigned",      //Element name

 "link":"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/unmatched",
      "value":"unmatched"               //No sys_id for unmatched scores
    },
    "period_title":"Jul 22",
    "period":"Jul 22",
    "target_formatted":"",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
ROpened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
      "type":"formatted",
      "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"14",            // Score where Assignment Group=Unassigned
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Unassigned",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  },
  {"indicator": {

    "element": {
```


Automatische Übersetzung

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

```
      "display_value":"Software",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4ba
f547aa7",
      "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"    // sys_id of element Software
    },
    ...

    "value_formatted":"6",                    // Score where Assignment Group: Software
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  },
  {"indicator": {
    ...

    "element": {
      "display_value":"Service Desk",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/d625dccec0a8016700a222a0f
7900d06",
      "value":"d625dccec0a8016700a222a0f7900d06"   // sys_id of element Service Desk
    },

    ...

    "value_formatted":"5",                    // Score for Assignment Group: Service Desk
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Service Desk",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  },
  {"indicator": {

    ...

    "element": {
      "display_value":"Hardware",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a5055c9c61122780043563ef
53438e3",
      "value":"8a5055c9c61122780043563ef53438e3"   // sys_id for element Hardware
    },

    ...

    "value_formatted":"3",                    // Score for Assignment Group: Hardware
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Hardware",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
```


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

```
    "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {

 ...

    "element": {
     "display_value":"Network",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e",
      "value":"287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e"},  // sys_id for element Network

...

    "value_formatted":"3",                    // Score for Assignment Group: Network
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Network",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
   },
 ...
 ]
...
}
```

Indikator nach einer Aufgliederung und einem Element gefiltert zurückgeben

Sie können eine Aufgliederung anwenden, indem Sie die Werte für die Aufgliederung und das Aufgliederungselement sys_id an den Parameter *sysparm_uuid* anhängen. In diesem Beispiel sind die Daten aufgeschlüsselt, um Incidents der Priorität 1 anzuzeigen. Die sys_id für die Aufgliederung „Priority“ ist 0df47e02d7130100b96d45a3ce610399 und im Beispiel „Alle Aufgliederungen und Zusammenfassungen für einen Indikator zurückgeben“ zu finden. Sie können die sys_id für das Element „1 - Critical“ abrufen, indem Sie den gleichen Befehl wie in „Alle Elemente für eine Aufgliederung zurückgeben“ ausführen, jedoch die Aufgliederung „Priority“ anstelle der Aufgliederung „Assignment Group“ verwenden. Die sys_id für „1 - Critical“ ist 5f012106db5123003ee8f93baf9619bd.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106db5123003ee8f93baf9619bd"
```

Antwort:

```
{
// The request is made Dec 12. The
// score is 76, which is unchanged from
// Dec 11, and which exceeds the
// target of 70.
  "result": [
   {
    "indicator": {
     "display_value":"Number of open incidents",
```


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

```
 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
       "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
     },
     "gap_formatted":"-6",
     "benchmarking":false,
     "frequency_label":"Daily",
     "changeperc_formatted":"0.0%",
     "direction_label":"Minimize",
     "precision":0,
     "breakdown": {
       "display_value":"Priority",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
       "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
     },
     "personal_target":null,
     "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
     "value_color":"#ff8c00",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106db5123003ee8f93baf9619bd",
     "frequency":10,
     "gap":-6.0,
     "value_unit":"76",
     "indicator_frequency":10,
     "value":76.0,
     "indicator_aggregate":1,
     "facts_table": {
       "name":"incident",
       "label":"Incidents"
     },
     "key":false,
     "indicator_frequency_label":"Daily",
     "direction":2,
     "element": {
       "display_value":"1 - Critical",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/5f012106db5123003ee8f93baf9619bd",
       "value":"5f012106db5123003ee8f93baf9619bd"
     },
     "period_title":"Dec 12",
     "period":"Dec 12",
     "target_formatted":"70",
     "change":0.0,
     "gapperc_formatted":"-8.6%",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^ORopened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript:gs.endOfToday()^state!=8^priority=1^EQ",
     "realtime_enabled":true,
```


Automatische Übersetzung

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

```
    "changeperc":0.0,
    "target":70.0,
    "unit": {
     "display_value":"#",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "type":"formatted","value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"76",
    "name":"Number of open incidents > Priority = 1 - Critical",
    "gapperc":-0.08571428571428572,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":true,
    "personal_target_formatted":""
   }
 ]
}
```


Indikator nach Standort aufgegliedert zurückgeben

Die Performance Analytics-API gibt Daten über den geografischen Standort zurück, wenn sie verfügbar sind.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=656d5662eb23310065deac6aa206fee7"
```

Antwort:


```
{
 "result": [
  {
    ...
    "element": {
     "display_value": "San Diego",
      "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/108752c8c611227501d
4ab0e392ba97f",
      "value": "108752c8c611227501d4ab0e392ba97f",
      "longitude": -117.15726,
      "latitude": 32.71533
    },
    ...
  }
  {
    ...
    "element": {
     "display_value": "Florida",
      "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/8e3e85f037d0200044e
0bfc8bcbe5d14",
      "value": "8e3e85f037d0200044e0bfc8bcbe5d14",
      "longitude": -95.71289,
      "latitude": 37.09024
    },
```


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

```
    ...
   }
  ]
}
```

Aufgliederungspunktzahlen der ersten und zweiten Ebene zurückgeben

Sie können mehrere Aufgliederungen anwenden, indem Sie mehrere sys_ids von Aufgliederungen an den Parameter *sysparm_uuid* anhängen. In diesem Beispiel sind die Daten nach Priorität sortiert, um Incidents der Priorität 1 anzuzeigen, und nach Kategorie, um Datenbankincidents anzuzeigen.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597829 9a
805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d4020033100766597829 9a805c1"
```

Antwort:

```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a
3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": null,
      "value_color": "#000000",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": null,
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Priority / 1 - Critical / Category / Database",
      "value": null,
      "key": false,
      "gap_formatted": "",
      "element": {
        "display_value": "1 - Critical",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/e590014020033100766597829
99a805f3",
        "value": "e590014020033100766597829 9a805f3"
      },
      "precision": 0,
      "element_level2": {
        "display_value": "Database",
```


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

```
      "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/9e418d402003310076659782
99a805c1",
       "value": "9e418d4020033100766597829 9a805c1"
     },
     "breakdown": {
       "display_value": "Priority",
       "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d4
5a3ce610399",
       "value": "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
     },
     "period": null,
     "favorite": false,
     "change_formatted": "",
     "unit": {
       "display_value": "#",
       "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6
103ad",
       "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
     },
     "frequency_label": "Daily",
     "breakdown_level2": {
       "display_value": "Category",
       "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d4
5a3ce6103fe",
       "value": "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
     },
     "target": null,
     "changeperc": null,
     "uuid":
 "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033
1007665978299a805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d4020033100766597829 9a8
05c1",
     "gapperc_formatted": "",
     "value_unit": "",
     "gap": null
   }
 ]
}
```


Punktzahlen für eine Reihe von Datumsangaben für zwei Aufgliederungsebenen zurückgeben

Sie können eine Liste einzelner Punktzahlen für alle verfügbaren Datumsangaben anfordern, indem Sie den Parameter *sysparm_include_scores* auf „true“ festlegen. Um den Datumsbereich der Punktzahlen festzulegen, verwenden Sie auch die Parameter *sysparm_from* und *sysparm_to*. In diesem Beispiel sind Aufgliederung und Element der Ebene 1 Assignment Group: Software (sys_id `baec0752bf130100b96dac808c0739ed` und `8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7`). Aufgliederung und Element der Ebene 2 sind Priority: 1 - Critical (sys_id `0df47e02d7130100b96d45a3ce610399` und `e590014020033100766597829 9a805f3`). Es werden nur Punktzahlen ab dem 30. November 2018 zurückgegeben.

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

Befehl:

```
curl -v -u "resttest:resttest" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597829 9a805f3&syspar
m_include_scores=true&sysparm_from=2018-11-30"
```

Antwort:

```
{
  "result": [
    { "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
        "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gap_formatted":"",
      "benchmarking":false,
      "frequency_label":"Daily",
      "scores": [
       { "end_at":"2018-12-04",
         "period":"Dec 04",
         "value_formatted":"2",
         "start_at":"2018-12-04",
         "value":2.0
       },
       ...

       { "end_at":"2018-11-30",
         "period":"Nov 30",
         "value_formatted":"0",
         "start_at":"2018-11-30",
         "value":0.0
       }
      ],
      "changeperc_formatted":"",
      "direction_label":"Minimize",
      "precision":0,
      "breakdown": {                    //First-level breakdown
        "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
        "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      "personal_target":null,
      "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73
c6112278017a6a4baf547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597 8
299a805f3",
```


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

```
    "frequency":10,
    "gap":null,
    "value_unit":"2",
    "indicator_frequency":10,
    "value":2.0,
    "indicator_aggregate":1,
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {                    //First-level breakdown element
     "display_value":"Software",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4ba
f547aa7",
      "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
    },
    "period_title":"Dec 04",
    "period":"Dec 04",
    "target_formatted":"",
    "change":2.0,
    "gapperc_formatted":"",
    "realtime_enabled":false,
    "changeperc":null,
    "target":null,
    "unit":{
     "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
      "type":"formatted",
      "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"2",            //Second-level breakdown and element
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software > Priority =
 e590014020033100766597829 9a805f3",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"2",
    "favorite":false,
    "breakdown_level2": {
     "display_value":"Priority",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3c
e610399",
      "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
    },
    "personal_target_formatted":""
   }
  ]
}
```


Automatische Übersetzung

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

Aufgliederungsbeziehungen für eine Aufgliederung und ein Element zurückgeben

Um die sys_id-Werte für alle mit einem Indikator verknüpften Aufgliederungsbeziehungen abzurufen, verwenden Sie den Parameter *sysparm_include_available_breakdowns*. Schließen Sie in den Parameter *sysparm_uuid* die sys_ids der Aufgliederung und des Elements der ersten Ebene ein, deren Beziehungen Sie suchen möchten. In diesem Beispiel enthält der Parameter *sysparm_uuid* die sys_id für die Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ und die sys_id für das Element „Software“. Die sys_id der Aufgliederung „Assignment Group“ wurde in dem Beispiel abgerufen, in dem alle Aufgliederungen und Zusammenfassungen zurückgegeben wurden. Die sys_id des Elements „Software“ wurde im vorherigen Beispiel abgerufen, in dem alle Elemente der Zuweisungsgruppe zurückgegeben wurden. Die sys_id der Aufgliederung „Assignment Group“ lautet `baec0752bf130100b96dac808c0739ed` und die des Elements „Software“ `8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7`. Die Aufgliederungsbeziehung wird für den Indikator „Number of open incidents“ abgerufen, dessen sys_id `fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4` lautet.

Hinweis:

Verwenden Sie die Zeichenfolge `unmatched` anstelle der sys_id des Elements, um die Aufgliederungsbeziehungen für Incidents zu ermitteln, die keinem Elementwert in einer Aufgliederung entsprechen, wie z. B. in Assignment Group: Unassigned. In diesem Fall wäre der Parameter sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:unmatched.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_include_available_breakdowns=true"
```

Antwort:

```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "37",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": 9.0,
      "value_color": "#455464",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "32.1%",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": "Jul 22",
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Software",
      "value": 37.0,
      "key": false,
```

Automatische Übersetzung

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

```
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Software",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100
ada7950d0b1b73",
      "value": "8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
    },
    "precision": 0,
    "breakdowns": [
      // Information about each breakdown

    ],
    "breakdown_relations": [
      {
        "display_value": "Child Groups",
        "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/301fd511eb
23310065deac6aa206fe31",
        "value": "301fd511eb23310065deac6aa206fe31"
      },
      {
        "display_value": "Parent Group",
        "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/790b6e11eb
23310065deac6aa206fe1c",
        "value": "790b6e11eb23310065deac6aa206fe1c"
      },
      {
        "display_value": "Sibling Groups",
        "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/15e15a12eb
233100871aac6aa206fe59",
        "value": "15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
      }
    ],
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b
96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "9",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f1
4ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.32142857142857145,
```


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

```
    "uuid":
 "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112
278017a6a4baf547aa7",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "6",
    "gap": null
   }
 ]
}
```


Indikator mit einer Aufgliederungsbeziehung zurückgeben

Um eine Aufgliederungsbeziehung zu verwenden, schließen Sie die sys_id-Werte des Indikators, der Aufgliederung und des Elements in den Parameter *sysparm_uuid* und die sys_id der Aufgliederungsbeziehung in den Parameter *sysparm_breakdown_relation* ein. In diesem Beispiel werden die Werte für „Sibling Group“ für Assignment Group: Software aus dem vorherigen Beispiel zurückgegeben.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_breakdown_relation=15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
```

Antwort:


```
{
 "result": [
  {
   "indicator": {
   "gap_formatted":"",
   "benchmarking":false,
   "frequency_label":"Daily",
   "changeperc_formatted":"0.0%",
   "direction_label":"Minimize",
   "precision":0,
   "breakdown": {
    "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
     "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
   },
   "personal_target":null,
   "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty",
   "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:0a52d3dc
d7011200f2d224837e6103f2",
   "frequency":10,
   "gap":null,
   "value_unit":"0",
   "indicator_frequency":10,
   "value":0.0,
   "indicator_aggregate":1,
```


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

```
    "facts_table": {
      "name":"incident",
      "label":"Incidents"
    },
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {
      "display_value":"Application Development",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/0a52d3dcd7011200f2d224837
e6103f2",
       "value":"0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2"
    },
    "period_title":"Dec 03",
    "period":"Dec 03",
    "target_formatted":"",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
Ropened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8^assignment_group=0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2^EQ",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
       "type":"formatted",
       "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"0",
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Application Development",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  }
  // Followed by an indicator object with an element object for every element in the Sibling
 Group
 ]
}
```


Gefilterten Satz von Elementen für eine Aufgliederung zurückgeben

Sie können einen Filter auf die Daten Analytics Hub anwenden, indem Sie den Parameter **sysparm_elements_filter** mit der sys_id eines Performance Analytics-Elementfilterdatensatzes verwenden.

Rufen Sie die sys_id des Elementfilters aus dem Elementfilterdatensatz ab, wie in beschrieben.

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

In diesem Beispiel gilt der Elementfilter für die Gruppen-Aufgliederungsquelle, mit der Bedingung [[Parent][is][Database]]. Die sys_id dieses Elementfilters lautet `7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11`. Im Beispiel werden die Elemente der Aufgliederung „Assignment Group“ abgerufen, die das Element „Database“ als übergeordnetes Element haben.

Befehl:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed&sysparm_elements_filter=7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11"
```

Antwort:

```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "37",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": 9.0,
      "value_color": "#455464",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "32.1%",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": "Jul 22",
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database",
      "value": 37.0,
      "key": false,
      "gap_formatted": "",
      "element": {
        "display_value": "Database",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
        "value": "287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73"
      },
      "precision": 0,
      "breakdown": {
        "display_value": "Assignment Group",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
        "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      "period": "Jul 22",
      "favorite": false,
      "change_formatted": "9",
```


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

```
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.32142857142857145,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "37",
    "gap": null
  },
  {
    "value_formatted": "20",
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    // Database Atlanta
    "gapperc": null,
    "change": 4.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "25.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database Atlanta",
    "value": 20.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database Atlanta",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b",
      "value": "db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
```


Automatische Übersetzung

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

```
    "favorite": false,
    "change_formatted": "4",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.25,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "20",
    "gap": null
  },
  {
    "value_formatted": "19",
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    ...

    // Database San Diego
    "gapperc": null,
    "change": 0.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "0.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database San Diego",
    "value": 10.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database San Diego",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53a9290a0a0a650091abebccf833c6",
      "value": "db53a9290a0a0a650091abebccf833c6"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
```


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

```
      "link":
"http://localhost:8080/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739
ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "0",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"http://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14
ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.0,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53a9290a0a0
a650091abebccf833c6",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "10",
    "gap": null
  }
 ]
}
```


Skripting in Performance Analytics

Performance Analytics stellt mehrere Skriptobjekte zur Verwendung in Skripten und APIs für die Abfrage von Performance Analytics Daten bereit. Die Skripts dienen als Gliederungszuordnung oder zur Berechnung eines Wertes aus einem Indikator.

Tipps zu Skripts

- Verwenden Sie Skripts im Allgemeinen nur zur Unterstützung von Indikatoren wie Alter mit Datumsverarbeitung, indem Sie die Variablen score_start und score_end verwenden.
- Begrenzen Sie unnötige Felder. Jedes Mal, wenn Sie ein zusätzliches Dot-Walking-Feld einfügen, fügen Sie der Abfrage eine zusätzliche Verknüpfung hinzu.
- Versuchen Sie, manuelle Aufgliederungen durch Datenbankansichten zu ersetzen, um die Leistung zu verbessern.
- Versuchen Sie, Script Includes für allgemeine Funktionen zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen.
- Wenn die Daten nicht in einer Weise strukturiert sind, die Sie für die Berichterstellung benötigen, versuchen Sie, „Berichtsfelder“ zu den Vorgangstabellen hinzuzufügen, anstatt Skripts zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie in diesem Community-Beitrag.
- Wenn Sie ein Hintergrundskript ausführen, das die Punktzahl- oder Snapshot-Tabellen Performance Analytics abfragt, können Sie nicht auf Daten zu einer bereichsbezogenen Anwendung zugreifen, es sei denn, Sie haben eine entsprechende Rolle für diese Anwendung.

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

Warnung:
Versuchen Sie nicht, `GlideRecords` und `GlideAggregates` in Performance Analytics-Skripts oder -Formelindikatoren zu verwenden. Zwar müssen Sie diese Operationen manchmal verwenden, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen, sie sind aber äußerst ressourcenintensiv, da sie möglicherweise hunderttausende Male ausgeführt werden. Verwenden Sie sie nur, nachdem Sie sichergestellt haben, dass keine Alternative vorhanden ist.

Aufgliederungszuordnung und Indikatorskripts

Ein Skript einer Gliederungszuordnung gibt in der Regel entweder eine sys_id eines Aufgliederungselements oder eine ganze Zahl zurück, um die Punktzahl in einen Bucket zu setzen. Indikatorskripts geben eine Punktzahl zurück, die aus einem oder mehreren Feldern berechnet wurde. Dasselbe Skript kann sowohl als Skript einer Gliederungszuordnung als auch als Indikatorskript dienen.

Example: Aufgliederungsskript

Betrachten Sie zum Beispiel das bereitgestellte Incident.Age.Days-Skript, welches das opened_at Feld aus der Incident-Tabelle verwendet. Dieses Skript dient als Gliederungszuordnung für die Altersaufgliederung, die die Bucket-Gruppe Incident-Altersbereich (in Tagen) als Aufgliederungsquelle verwendet.

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

In diesem Beispiel erhält current.opened_at den Zeitstempel der Öffnung des aktuell zu bewertenden Datensatzes. Die Skriptvariable score_end stammt aus dem Datensammler und ist an den erfassten Zeitraum gebunden. Wenn beispielsweise ein monatlicher Indikator gesammelt wird, entspricht score_end dem Ende des Monats. Hier wird der Zeitstempel des Zeitpunkts, zu dem der Incident geöffnet wurde, vom Zeitstempel des Endes des Sammelzeitraums abgezogen und das Ergebnis in Tage umgerechnet.

Dieses Beispiel enthält das Feld Incident.opened_at, das im Feld **Felder** für dieses Skript festgelegt ist. Sie können score_start und score_end verwenden, ohne diese im Feld **Felder** zu definieren.

Zugehörige Informationen

Gliederungszuordnung für Aufgliederungssatz erstellen

Serverbereichsbezogene API-Liste

Skripts in Performance Analytics erstellen

Um ein Skript zu erstellen, wählen Sie zuerst die Faktentabelle, auf die das Skript angewendet wird, und wählen Sie explizit alle Felder aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin. Für den Zugriff auf Daten für bereichsbezogene Anwendungen in Tabellen Performance Analytics benötigen Sie auch die entsprechende Administratorrolle für diese Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Skripts** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben sie dem Skript einen beschreibenden **Namen**.
3. Wählen Sie die **Faktentabelle** aus, auf die sich das Skript bezieht.
   Nur Indikatoren, die dieselbe Faktentabelle verwenden, können dieses Skript verwenden.

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

4. Wählen Sie falls zutreffend die **Felder** der Faktentabelle aus, die im Skript verwendet werden.
   Felder werden nach ihrer Bezeichnung ausgewählt.
5. Schreiben Sie das Skript.
   Das Skript muss den folgenden Beziehungen und Einschränkungen entsprechen:
   - Sie können nur die in diesem Formular ausgewählten Felder und Skriptvariablen einschließen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über Performance Analytics-Variablen.
   - Wenn Sie ein Feld im Skript verwenden, verwenden Sie den Spaltennamen. Überprüfen Sie ggf. den Spaltennamen in der Faktentabelle.
   - Wenn Sie ein Feld aus einer Datenbankansicht verwenden, müssen Sie das Präfix einfügen. Beispielsweise enthält die Datenbankansicht incident_sla die Tabelle task_sla mit dem Präfix taskslatable. Task_sla enthält die Spalte business_duration. Um das Feld business_duration aus der incident_sla-Datenbankansicht zu verwenden, schreiben Sie es als *`taskslatable_business_duration`*. Wenn Sie keinen Zugriff auf die Datenbankansicht haben, bitten Sie Ihren Systemadministrator, das Präfix für Sie zu finden.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Skript erstellt haben, erstellen Sie eine Aufgliederungszuordnung oder einen Indikator, die bzw. der das Skript verwendet. Sie können ein Aufgliederungszuordnungs- oder Indikatorformular öffnen, indem Sie auf der Registerkarte „Aufgliederungszuordnung“ oder „Indikator“ auf **Neu** klicken. Die Aufgliederungszuordnungen und Indikatoren, die dieses Skript verwenden, werden auf diesen Registerkarten aufgelistet.

Performance Analytics-Variablen

Mehrere Variablen stehen zur Verwendung in Performance Analytics-Skripts und -Formelindikatoren zur Verfügung.

Sie können die folgenden Variablen in Performance Analytics-Skripts und -Formeln verwenden.

- `score_start`: erste Sekunde des Tages der ersten Sammlung von Indikatorpunktzahlen. Bei Skripts wird die Zeit basierend auf der Differenz zwischen der Zeitzone des „Ausführen als“-Benutzers des Sammlungsauftrags und der Datenbankzeitzone (GMT) berechnet. Bei Formeln wird die Zeit basierend auf der Differenz zwischen der Zeitzone des Benutzers, der die Formel ausführt, und GMT berechnet. Ein Benutzer führt eine Formel aus, sobald er den Formelindikator in einem Dashboard-Widget oder auf dem Analytics Hub anzeigt.
- `score_end`: letzte Sekunde des Tages der letzten Sammlung von Indikatorpunktzahlen. Die Zeit wird auf die gleiche Weise berechnet wie für `score_start`.
- `pa`: Eine Formelvariable, die nicht in Skripts verwendet werden kann und eine Reihe von Analytics Hub Attributen und Methoden bereitstellt.

In Skripts sind die Variablen für Start und Ende der Punktzahlsammlung *`GlideElementGlideObject`*-Objekte. Sie können ein *`GlideDateTime-Objekt`* von diesen Variabeln abrufen, indem Sie *`getGlideObject()`* aufrufen. Beispiel: `gs.log("Score main = " + score_end.getGlideObject().getDayOfWeek());`

In Formeln sind die Variablen für Start und Ende der Punktzahlsammlung bereits *`GlideDateTime`*-Objekte. Daher können Sie diese Variablen direkt verwenden, ohne *`getGlideObject()`* aufzurufen. Beispiel: `gs.log("Score main = " + score_end.getDayOfWeek());`

Die Werte der Start- und Ende-Variablen sind an den Zeitraum der Sammlung gebunden. Wenn beispielsweise ein monatlicher Indikator gesammelt wird, entspricht `score_end` dem Ende des Monats.

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

Die Werte score_start und score_end werden basierend auf der Zeitzone des entsprechenden Benutzers berechnet. Bei Performance Analytics-Skripts ist dies die „Ausführen als“-Zeitzone für den Sammlungsauftrag. Bei Formeln ist dies die Zeitzone des Benutzers, der den Formelindikator in einem Dashboard-Widget oder auf dem Analytics Hub anzeigt. Benutzer in verschiedenen Zeitzonen können daher unterschiedliche Daten für score_start und score_end in einer Formel haben.

Zugehörige Informationen

Ruft Analysemethoden in Formeln ab

Änderungen an score_start/end aufgrund verschiedener Benutzerzeitzonen

Performance Analytics mit externen Daten verwenden

Die Verwendung Performance Analytics für externe Datenquellen ermöglicht Ihnen die detaillierte Analyse von Daten, die sich nicht in Ihrer ServiceNow Instanz befinden.

Wenn Sie Punktzahlen für externe Daten erfassen, speichert Performance Analytics Punktzahlen und Aufgliederungselemente aus den externen Daten Ihrer Instanz. Die zu analysierenden Rohdaten verbleiben in der externen Datenquelle und werden nicht in Ihre Instanz kopiert. Mit dieser Funktion können Sie Messwerte analysieren und freigeben, ohne die zugrunde liegenden Daten zu duplizieren.

Die externe Datenerfassung von Performance Analytics verwendet drei Arten von Konfigurationsdatensätzen:

- Ein externer Indikator, der die JDBC-Datenquelle und die SQL-Anweisung angibt, die zum Sammeln von Punktzahlen verwendet wird.
- Eine externe Aufgliederung, die die JDBC-Datenquelle und die SQL-Anweisung angibt, welche zum Angeben von Aufgliederungselementen verwendet wird.
- Eine externe Indikatoraufgliederung, die die Beziehung zwischen einem externen Indikator und einer Aufgliederung definiert, und die SQL-Anweisung, die zum Sammeln von Bewertungen für jedes Aufgliederungselement für diesen Indikator verwendet wird.

Unterstützte Datenbankformate für externe Daten

Performance Analytics unterstützt nur die Datenbankformate, die ServiceNow standardmäßig unterstützt. Wenn ein Kunde einen JDBC-Treiber für ein nicht unterstütztes Datenbankformat hinzufügt, unterstützt Performance Analytics dieses Datenbankformat nicht als externe Datenquelle.

Unterstützte Datenbankformate

SQL-Servertyp	Port
MySQL	3306
Microsoft SQL Server	1433
Oracle	1521

Zugehörige Informationen

JDBC-Datenquellentypen

Indikator für externe Daten erstellen

Erstellen Sie einen externen Indikator, um zu definieren, welche Daten begewertet werden sollen und welche SQL-Anweisung zur Ermittlung der Indikatorpunktzahl verwendet wird.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Externe Indikatoren** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben sie dem Indikator einen beschreibenden **Namen**.
3. Geben Sie im Feld **Häufigkeit** die Häufigkeit der Datenpunkte für den Indikator an, z. B. **Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** eine **Datenquelle** aus, um von dieser Punktzahlen zu sammeln.

   Nur Datenquellen vom Typ JDBC werden von Performance Analytics unterstützt. Informationen zum Einrichten von Datenquellen finden Sie in der Dokumentation der Datenquellen.

   Hinweis:
   Die in der Datenquelle definierten SQL-Statement- und Import-Set-Tabellen werden nicht von Performance Analytics verwendet.

5. Geben Sie die **SQL-Anweisung** an, um den Wert der Punktzahl zu berechnen.
   Die SQL-Anweisung muss einen zusammengefassten Wert mit dem Alias *value*zurückgeben und sollte Daten basierend auf einem Datumsfeld filtern.

   Wichtig:
   Der Zusammenfassungsalias muss **value** sein.

   Example
   Für einen einfachen Indikator lautet die SQL-Anweisung in etwa wie `SELECT count(*) AS value FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE(${start_at})`.

   Für komplexere Indikatoren benötigen Sie möglicherweise auch eine Bedingung, dass DATUM vor dem von DATEADD zurückgegebenen Datum liegt. Hier hat ein monatlicher Indikator mit komplexen Daten die SQL-Anweisung `SELECT count(*) AS value FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE(${start_at}) AND DATE(date_field) < DATEADD(month, 1, ${start_at})`.

6. Wenn Sie bevorzugen, dass die Punktzahl dieses Indikators im Laufe der Zeit zunimmt oder abnimmt, wählen Sie **Maximieren** oder **Minimieren** im Feld **Richtung** aus.
   Analysetools und Grafikanzeigen verwenden diese **Richtung** mit diesem Indikator.

   Tipp:
   Legen Sie wann immer möglich eine Richtung fest. Alle Schlüsselindikatoren sollten auf „Maximieren“ oder „Minimieren“ festgelegt werden.

7. **Wahlweise:** Geben Sie eine der folgenden Indikatoreigenschaften an:

Feld	Beschreibung
Einheit	Die Maßeinheit für die Punktzahl, z. B. Anzahl, Tage oder Prozentsätze. (Optional) Um Punktzahlen in der Systemreferenzwährung für ein Feld

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

Feld	Beschreibung
	Preis, Währung oder FX-Währung zu sammeln, wählen **Sie Referenzwährung verwenden**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Indikatorpunktzahlen in der Referenzwährung. Wenn Sie % oder einen Zeitraum als Einheit auswählen, sollten Sie in Betracht ziehen, einige Arten von Zeitreihen von der Anwendung auf den Indikator auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihen aus einem Indikator ausschließen. Wenn Sie Zeit als Einheit auswählen, wird die Zeit in Tagen, Stunden und Minuten angegeben. Wenn die Systemeigenschaft `glide.ui.duration.seconds.enabled` vorhanden und auf „true“ festgelegt ist, werden auch Sekunden angezeigt. In diesem Fall werden Sekunden auch für alle Zeitfelder in der Instanz angezeigt und sind in Exporten nach Microsoft Excel enthalten.
Genauigkeit	Die Anzahl der Stellen hinter dem Dezimaltrennzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Einheit **Referenzwährung verwenden**lautet. In diesem Fall wird die Genauigkeit von der Referenzwährung geerbt.
Zahlenformat	Die Abkürzungen für große Zahlen, von Tausendern bis Fünfzigern. Weitere Informationen finden Sie unter Rundung und Präzision in Indikatoren.
Schlüssel	Identifiziert den Indikator als Schlüsselindikator. Wird nur zum Filtern der Liste der Indikatoren in verwendet **Performance Analytics** > **Analytics Hub**.

8. Legen Sie auf der Registerkarte **Zugriffssteuerung** fest, ob dieser Indikator in Analytics Hub und der Liste der KPIs in der Experience Platform Analytics veröffentlicht werden soll und ob die Sichtbarkeit des Indikators nach Benutzer, Gruppe oder Rolle eingeschränkt werden soll.
9. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** verschiedene weitere Eigenschaften fest.

Felder auf der Registerkarte „Sonstige“

Feld	Beschreibung
Standardzeitreihen	(Optional) Eine vordefinierte Analysefunktion, z. B. ein 7-Tage-Durchschnitt, die auf den Indikator

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

Feld	Beschreibung
	angewendet wird, anstatt die Rohergebnisse des Indikators anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Sie können die Standardzeitreihe nicht für einen Indikator festlegen, der einen Geschäfts- oder Steuerkalender verwendet. Diese Kalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen.
Live-Gruppenprofil	(Optional) Live-Gruppenprofil-Datensatz [live_group_profile] für eine Live-Feed-Gruppe. Geben Sie ein Gruppenprofil an, damit diese Gruppe Benachrichtigungen zu diesem Indikator erhält. Weitere Informationen zu dieser Social-Media-Anwendung im Now Platformfinden Sie unter Live-Feed.
Bestellung	(Optional) Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der Indikatoren in der Analytics Hub angezeigt werden. Indikatoren mit dem niedrigsten Wert werden oben in der Liste angezeigt. Wenn keine Werte im Feld **Bestellung** angegeben werden, werden Indikatoren von a bis z unter Verwendung des Felds **Name** angezeigt. Um das Feld „Bestellung“ zu verwenden, müssen Sie Reihenfolgenummern für alle Indikatoren eingeben. Wenn Sie nur für einige wenige Indikatoren Nummern eingeben, wird die Reihenfolge, in der Indikatoren angezeigt werden, auf a bis z zurückgesetzt.
Standarddiagrammtyp	(Optional) Legen Sie einen Standarddiagrammtyp (Linie, Spalte, Spline oder Bereich) für diesen Indikator fest. Wenn Sie Analytics Hub oder KPI-Details für diesen Indikator zum ersten Mal öffnen, wird der Standarddiagrammtyp verwendet. Wenn der Diagrammtyp in der Analytics Hub geändert wird, wird diese Voreinstellung gespeichert.
Durchgehende Linien darstellen	(Optional) Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigen Analytics Hub und KPI-Details ununterbrochene Datenzeilen für diesen Indikator an, auch wenn für ein bestimmtes

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

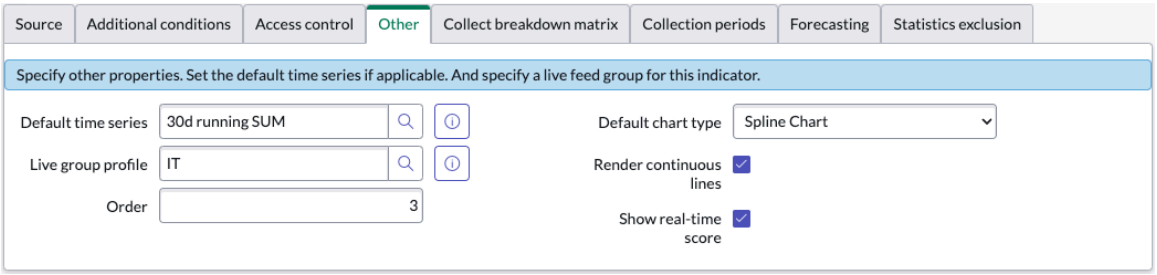
Feld	Beschreibung
	Datum keine Daten vorhanden sind. Dieses Verhalten kann nützlich sein, wenn Datensätze mit unterschiedlichen Startdaten angezeigt werden, oder für Daten, die nicht regelmäßig aktualisiert werden, z. B. Aktieninformationen. Durchgehende Linien werden nicht gerendert, wenn eine Zeitreihe für den Indikator oder Analytics Hub festgelegt ist.
Echtzeit-Punktzahl anzeigen	(Optional) Wenn diese Option ausgewählt ist, können Analytics Hub und KPI-Details die Punktzahl dieses Indikators in Echtzeit sowie den aktuellen Status der zugehörigen Datensätze anzeigen. Deaktivieren Sie dieses Checkbox, wenn Indikatordaten nicht in Echtzeit verfügbar sind, z. B. in einer Integration, die Daten aus einer Drittanbieterquelle verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen. Hinweis: Es muss für den Indikator oder die zugeordnete Indikatorquelle eine Bedingung festgelegt werden, damit Echtzeit-Punktzahlen angezeigt werden.

Example

Auf der Registerkarte Sonstige können Sie beispielsweise einen Indikator wie folgt konfigurieren:

- Standardmäßig wird eine 30-tägige laufende Summe der Punktzahlen in Widgets angezeigt. Sie können diesen Standardwert in Analytics Hub, KPI-Details, Dashboard-Widgets oder in der Datenvisualisierung im Arbeitsbereich überschreiben.
- Die IT Live-Gruppe wird über Änderungen am Indikator benachrichtigt.
- Der Indikator wird an dritter Stelle in der Liste Analytics Hub der Indikatoren aufgeführt. Bei allen anderen Indikatoren wird die Position ebenfalls angegeben. Diese Einstellung wirkt sich nicht auf die Reihenfolge der Indikatoren auf der Analytics Center auf einer konfigurierbarer Arbeitsbereichaus.
- Der Standarddiagrammtyp ist Spline für Analytics Hub und KPI-Details.
- Datenlinien für den Indikator werden ununterbrochen angezeigt, auch wenn Daten fehlen.
- Analytics Hub und KPI-Details können die Punktzahl dieses Indikators in Echtzeit anzeigen.

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



10. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Vorhersage wird erstellt** die Prognosemethode, die Anzahl der zu prognostizierenden Datensammlungszeiträume, die Menge der historischen Daten, auf denen die Prognose basieren soll, sowie die oberen und unteren Grenzen der Prognosewerte fest.
    Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics – Prognosen zu Punktzahlen.
11. Speichern Sie den Indikator.
12. Klicken Sie auf **Sammlung testen**.
    Diese Aktion testet die Hauptabfrage des Indikators.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Aufgliederungspunktzahlen für den Indikator erfassen möchten, definieren Sie eine externe Aufgliederung und ordnen Sie sie dem Indikator zu.

Aufgliederung mit externen Daten erstellen

Erstellen Sie eine externe Aufgliederung, um zu definieren, welche Elemente für die Aufgliederung externer Indikator-Punktzahlen verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig kann eine externe Aufgliederung maximal 5000 Elemente enthalten. Dieses Limit wird von der Eigenschaft `com.snc.pa.dc.max_external_elements` gesteuert.

Externe Aufgliederungselemente werden in den Tabellen pa_ext_elements gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Externe Aufgliederungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Datenquelle** aus, welche die Datensätze enthält, die Sie als Aufgliederungselemente verwenden möchten.

   Nur Datenquellen vom Typ JDBC werden von Performance Analytics unterstützt. Informationen zum Einrichten von Datenquellen finden Sie in der Dokumentation der Datenquellen.

   Hinweis:
   Die in der Datenquelle definierten SQL-Statement- und Import-Set-Tabellen werden nicht von Performance Analytics verwendet.

4. Geben Sie eine **SQL-Anweisung** an, um die Aufgliederungselemente auszuwählen.
   Die SQL-Anweisung muss den eindeutigen Schlüssel für jedes Aufgliederungselement mit dem Alias *`id`* und den Elementanzeigenamen mit dem Alias *`name`* zurückgeben, Beispiel: `SELECT guid AS id, user_name AS name FROM...`.

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

Wichtig:
Der eindeutige Schlüsselalias muss **ID** sein und der Anzeigenamenalias muss **Name** sein.

5. Speichern Sie die Aufgliederung.
6. Klicken Sie auf **Sammlung testen**.
   Diese Aktion testet die Abfrage, die die Aufgliederungselemente auswählt.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie festgelegt haben, wie Aufgliederungselemente erfasst werden, ordnen Sie die externe Aufgliederung einem oder mehreren externen Indikatoren zu.

Externen Indikator zur Verwendung einer externen Aufgliederung konfigurieren

Verknüpfen Sie einen externen Indikator und eine externe Aufgliederung, um festzulegen, wie Aufgliederungs-Punktzahlen für den Indikator erfasst werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Externe Indikatoren**.
2. Wählen Sie einen Indikator aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufgliederungen** auf **Neu**.
4. Wählen Sie die externe **Aufgliederung**, die auf diesen Indikator angewendet werden soll.
5. Geben Sie im Feld **SQL-Anweisung** eine SOL-Anweisung ein, die den Wert der Punktzahl für jedes Aufgliederungselement berechnet.
   Die SQL-Anweisung sollte die gleiche Zusammenfassungsfunktion wie die Indikator-SQL-Anweisung verwenden, z. B. ANZAHL. Die SQL-Anweisung muss einen zusammengefassten Wert mit dem Alias *value* und den eindeutigen Schlüssel des Aufgliederungselements mit dem Alias **id** zurückgeben. Die SQL-Anweisung muss die Daten auch nach der Spalte gruppieren, die die Werte des Aufgliederungselements enthält.

   Beispiel: `SELECT count(*) AS value, guid as id FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE({$start_at}) GROUP BY guid`

   Wichtig:
   Der Zusammenfassungsalias muss **value** sein, und der Alias des eindeutigen Schlüssels der Aufgliederung muss **id** sein.
6. Speichern Sie die Änderungen.
7. Klicken Sie auf **Sammlung testen**.
   Diese Aktion testet die SQL-Anweisung, die den Bewertungswert für das Aufgliederungselement berechnet.

Nächste Maßnahme
Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um dem Indikator weitere Aufgliederungen hinzuzufügen. Testen Sie die SQL-Anweisung nach jedem Hinzufügen einer Aufgliederung.

Testen Sie externe Indikatoren und Aufgliederung

Testen Sie Ihre externen Indikatoren und Aufgliederungen, um sicherzustellen, dass Sie sich mit der externen Datenquelle verbinden und die erwarteten Daten erfassen können.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Testen Sie einen Indikator, um die Abfrage für diesen Indikator und die Abfragen für alle Aufgliederungselemente zu testen. Testen Sie eine Aufgliederung, um die Abfrage zu testen, die zum Ermitteln der verfügbaren Aufgliederungselemente verwendet wird.

Beim Testen eines Indikators oder einer Aufgliederung werden keine Punktzahlen oder Aufgliederungselemente gespeichert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Externe Indikatoren** oder **Performance Analytics** > **Externe Aufgliederungen**.
2. Wählen Sie den Indikator oder die Aufgliederung, die Sie testen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test**.
   Wenn die Abfrage erfolgreich ausgeführt wird, wird die Anzahl der Punktzahlen oder Aufgliederungselemente angezeigt, die gesammelt werden. Wenn während des Tests ein Fehler auftritt, wird die Fehlermeldung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie sichergestellt haben, dass alle Abfragen erfolgreich ausgeführt werden und die erwarteten Daten zurückgeben, fügen Sie den externen Indikator zu einer Datenerfassungsaufgabe hinzu, um mit dem Sammeln von Punktzahl zu beginnen.

Externe Daten nach Datum filtern

Wenn Sie Performance Analytics mit externen Daten verwenden, müssen Sie SQL-Anweisungen filtern, die Punktzahl nach Datum erfassen.

Filtern Sie bei Indikator- und SQL-Anweisungen für Indikatoraufgliederungen die Abfrage nach Datum, z. B. `WHERE DATE(my_date_field) >= DATE(${start_at})`. Es ist nicht notwendig, SQL-Anweisungen für Aufgliederungen nach Datum zu filtern, da SQL-Anweisungen für Aufgliederungen nur Elemente und keine Punktzahlen erfassen.

Die Variable ${start_at} enthält das Datum des Zeitraums, der im Format JJJJMMTT erfasst wird. Bei täglichen Indikatoren ist dieser Wert immer das erfasste Datum. Bei Indikatoren mit längeren Sammlungsfrequenzen, wie wöchentlich oder monatlich, entspricht das Datum dem ersten Tag des Erfassungszeitraums. Das Datum, an dem die Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird, wirkt sich nicht auf diese Variable aus.

Wenn Sie einen Indikator oder eine Aufgliederung testen, wird die Variable ${start_at} immer auf das aktuelle Datum gesetzt.

Einschränkungen bei der Verwendung von Performance Analytics mit externen Daten

Bestimmte Performance Analytics-Funktionen sind nicht verfügbar, wenn Sie externe Daten messen.

- Sie können keine Snapshots sammeln
- Sie können keine Echtzeit-Punktzahlen anzeigen
- Sie können keine Aufgliederungen der 2. Stufe anwenden

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

- Sie können keine Widget-Visualisierungen verwenden, die von Aufgliederungen der 2. Ebene mit externen Daten abhängig sind. Dies umfasst Pivot- und Heatmap-Visualisierungen.
- Da keine Snapshots verfügbar sind, können Sie Änderungen in gesammelten Datensätzen nicht anzeigen

Gesammelte Performance Analytics Daten bereinigen

Performance Analytics Punktzahlen und Snapshots können mit der Zeit zunehmen und routinemäßig bereinigt werden, um eine optimale Leistung und genaue Daten zu gewährleisten.

Performance Analytics verwendet eine regelmäßige Aufgabe, um alte Punktzahlen und Snapshots zu entfernen.

Die regelmäßige Aufgabe für die bereinigte PA-Sammlung ist standardmäßig aktiv und hat keine Auswirkung auf die Leistung. Standardmäßig wird die Aufgabe täglich ausgeführt, sodass nur eine kleine Datenmenge gelöscht werden muss.

Hinweis:
Die Tabellenattribute nibble_size und nibble_sleep beeinflussen das Verhalten der Aufgabe zur Sammlungsbereinigung, wenn die Attribute für die Punktzahlen- oder Snapshot-Tabellen definiert sind.

Mit dieser regelmäßigen Aufgabe werden auch alle Datensätze von Punktzahl [pa_scores], Punktzahl Ebene 1 [pa_scores_l1], Punktzahl Ebene 2 [pa_scores_l2] oder Snapshots [pa_snapshots] gelöscht, die nicht mit einem Indikator oder einer Aufgliederung verknüpft sind. Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Indikator löscht, bereinigt die regelmäßige Aufgabe alle Punktzahlen oder Snapshots, die dem gelöschten Indikator zugeordnet waren.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

KB0720725: Performance Analytics-Punktzahldaten löschen

Aufgabe für die Sammlung bereinigter PA ändern

Ändern Sie die regelmäßige Aufgabe, um festzulegen, wann Punktzahlen und Snapshots aus Performance Analytics bereinigt werden. Die regelmäßige Bereinigungsaufgabe sollte nicht ausgeführt werden, während eine Datenerfassungsaufgabe ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird die Aufgabe für die Sammlung bereinigter PA um 05:00 Uhr ausgeführt, was bei Verwendung der Standarddatenerfassungsaufgaben angezeigt wird. Wenn Sie zusätzliche Datenerfassungsaufgaben erstellen, müssen Sie möglicherweise die Startzeit der Aufgabe für die Sammlung bereinigter PA ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automation** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie die Aufgabe **bereinigte PA-Sammlung** aus.
3. Führen Sie alle erforderlichen Änderungen durch.

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

Ändern Sie zum Beispiel die den Wert im Feld **Laufzeit**, um den Zeitpunkt der Aufgabenausführung zu ändern.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

KB0721309: Performance Analytics Tabellenbereinigung konfigurieren

Performance Analytics-Punktzahlen migrieren

Die Performance Analytics-Tabelle „Punktzahlen“ [pa_scores] wurde in zwei Tabellen aufgeteilt. Diese Struktur hilft bei der Verarbeitung einer großen Anzahl von Punktzahlen. Sie können Ihre Punktzahlen mit dem Punktzahlmigrationstool aus der alten Tabellenstruktur in die neue migrieren.

Warnung:
Die neue Tabellenstruktur wird in Oracle-Datenbanken nicht unterstützt.

In Istanbulwurde die Tabelle „Punktzahlen“ [pa_scores] in „Punktzahlen Ebene 1“ [pa_scores_l1] und „Punktzahlen Ebene 2“ [pa_scores_l2] aufgeteilt. Die Tabelle „pa_scores_l2“ enthält die Aufgliederungsmatrix der Punktzahlen der zweiten Ebene, und die Tabelle „pa_scores_l1“ enthält alle anderen Punktzahlen. Diese Trennung der Punktzahlen gewährleistet eine optimale Leistung beim Sammeln und Analysieren von Punktzahlen und ermöglicht größere Punktzahlensätze. Neue Instanzen, die im Istanbul-Release oder später erstellt wurden, verwenden standardmäßig die neuen Punktzahltabellen.

Instanzen, die vor [] erstellt wurden, verwenden nach einem Upgrade auf eine Version vor Washington DCIstanbul weiterhin die ursprüngliche Tabelle „Punktzahlen“ [pa_scores].

Wichtig:
Nach dem Upgrade auf Washington DC oder höher werden für jede Instanz mit weniger als 43 Millionen Punktzahlen in der veralteten Tabelle „pa_scores“ diese Punktzahlen automatisch zu „pa_scores_l1“ und „pa_scores_l2“ migriert.

Wenn Sie mehr als 43 Millionen Punktzahlen in der veralteten Tabelle „pa_scores“ haben, können Sie Ihre Punktzahlen manuell in die neuen Punktzahlentabellen migrieren.

Migrationsüberwachung

Nach Beginn der Migration können Sie den Migrationsstatus nachverfolgen, indem Sie zu navigieren **Performance Analytics** > **Punktzahlmigration – Überwachung.**

Wenn während der Migration Fehler auftreten, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um das Problem zu lösen.

Verzögerungen beim Starten der Punktzahlmigration

Wenn einer der folgenden Prozesse ausgeführt wird, bleibt die Punktzahlmigration im Wartezustand, bis der Prozess angehalten wird:

- Datensammlerjobs
- Sammlungsbereinigungsaufträge
- Bewertungsblätter bearbeiten

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

Performance Analytics – Punktzahlmigration planen

Planen Sie den automatisierten Migrationsprozess, um vorhandene Punktzahlen in die neue Tabellenstruktur zu verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin Benutzer mit der Rolle „pa_admin“ können die Seite der Migrationsüberwachung anzeigen, die Migration jedoch nicht planen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Migrieren von Punktzahlen verbessert die Leistung und Skalierbarkeit von Performance Analytics. Die Migration sollte außerhalb der Hauptnutzungszeiten durchgeführt werden.

Während der Migration können Sie keine Punktzahlen erfassen, ändern oder löschen. Während der Migration werden keine geplanten Datensammlungsaufträge ausgeführt. Überprüfen Sie nach Abschluss der Migration alle Datenerfassungsaufgaben, die während der Migration ausgeführt werden sollen, da diese Aufgaben angehalten wurden.

Hinweis:

- Die Migration der Punktzahlen kann je nach Anzahl der Punktzahlen mehrere Stunden dauern. Planen Sie die Migration in einer Nicht-Produktionsinstanz und planen Sie dann sorgfältig die Migration in der Produktion.
- Die ursprüngliche Tabelle Punktzahlen [pa_scores] wird 10 Tage nach der erfolgreichen Migration gekürzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Punktzahlmigration – Überwachung**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Punktzahlmigration planen**.
   Die Punktzahlmigration ist geplant. Auf der Seite wird die Startzeit der Migration sowie die geschätzte Fertigstellungszeit angezeigt.
3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf die Links **Protokolle** oder **Aktive Aufgaben**, um zusätzliche Informationen zur Migration anzuzeigen.
   Wenn beim Starten der Migration Datensammlungs- oder Bereinigungsaufgaben ausgeführt werden, startet die Migration erst, wenn diese abgeschlossen sind. Alle regelmäßigen Sammel- und Bereinigungsaufgaben werden während der Migration angehalten.

Nächste Maßnahme

Wenn die Migration aus irgendeinem Grund fehlschlägt, wenden Sie sich an Kundenservice und Support. Bestehende Punktzahlen bleiben erhalten.

(Veraltet) Performance Analytics schnell für Aufgabentabellen konfigurieren

Der Konfigurationsgenerator ermöglicht eine schnelle Konfiguration von Performance Analytics, um Daten aus einer beliebigen Aufgabentabelle anzuzeigen.

Hinweis:

Der Konfigurationsgenerator ist eine veraltete Funktion. Performance Analytics Lösungen sind Inhaltspakete mit Performance Analytics Komponenten, einschließlich Dashboards. Diese Performance Analytics Lösungen wurden in den letzten Releases erheblich erweitert. Der separate Konfigurationsgenerator hat den größten Teil seines Werts verloren. Für benutzerdefinierte Anwendungen ist es sinnvoller, eine eng verwandte Performance Analytics -Lösung zu suchen und zu installieren und nach Bedarf zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics-Lösungen.

Sie können eine aufgabenbasierte Tabelle angeben, für die Berichte erstellt werden, und der Konfigurationsgenerator erstellt automatisch Indikatoren, Aufgliederungen, Formeln,

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

Datenserfassungsaufgaben und Dashboards. Diese Konfiguration bietet die gleichen Elemente wie die Performance Analytics Incident-Lösung, allerdings für jede Aufgabentabelle. Bei der Domänentrennung werden alle Datensätze in der Domäne des aktuellen Benutzers erstellt.

Hinweis:
Sie können den Konfigurationsgenerator nur mit Tabellen verwenden, die die Aufgabe erweitern. Möglicherweise müssen Sie die Konfiguration optimieren, bevor Sie die vom Generator erstellten Dateien verwenden können.

Sie können auf den Konfigurationsgenerator zugreifen, indem Sie zu navigieren **Performance Analytics** > **Konfigurationsgenerator**.

Nachdem Sie eine Konfiguration für die ausgewählte Tabelle erstellt haben, können Sie die erstellten Datensätze über zugehörigen Links **Zum Konfigurationsdatensatz wechseln**, **Generierte Indikatoren**, und **Generierte Jobs** anzeigen. Sie können die generierten Datensätze nach Bedarf mit den Standard Performance Analytics Konfigurationsoptionen ändern.

Den Performance Analytics Konfigurationsgenerator aktivieren

Als Administrator können Sie das Performance Analytics Konfigurationsgenerator-Plugin (com.snc.pa.configurationgenerator) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin
Bevor Sie dieses Verfahren starten, müssen Sie über ein Performance Analytics-Abonnement verfügen.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ihr Performance Analytics -Abonnement wird aktiviert

Ohne ein kostenpflichtiges Abonnement von Performance Analytics ist Ihre Nutzung auf 180 Tage der Datensammlung (5 Monate für monatliche Indikatoren) und auf bestimmte Indikatoren beschränkt, die von ServiceNowbereitgestellt werden. Um unbegrenzten Zugriff auf alle -Funktionen zu erhalten, erwerben Sie ein Abonnement für Performance Analytics.

Nachdem Sie das Abonnement erworben haben, müssen Sie möglicherweise das diesem Abonnement zugeordnete Plugin in Produktionsinstanzen aktivieren.

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

MitPerformance Analytics -Abonnements können Sie die folgenden Funktionen über das hinaus nutzen, was mit Basissystemverfügbar ist:

- Benutzerdefinierte Performance Analytics Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets oder andere Konfigurationsdatensätze
- Verwendung von Nicht-Incident-Indikatoren, die in einem beliebigen Analytics-Lösungenenthalten sind.
- Punktzahlen länger als 180 Tage gespeichert (Fünf volle Monate für monatliche Indikatoren)
- Textanalyse-Widgets
- Proaktive Analytics-Einblicke in Dashboards

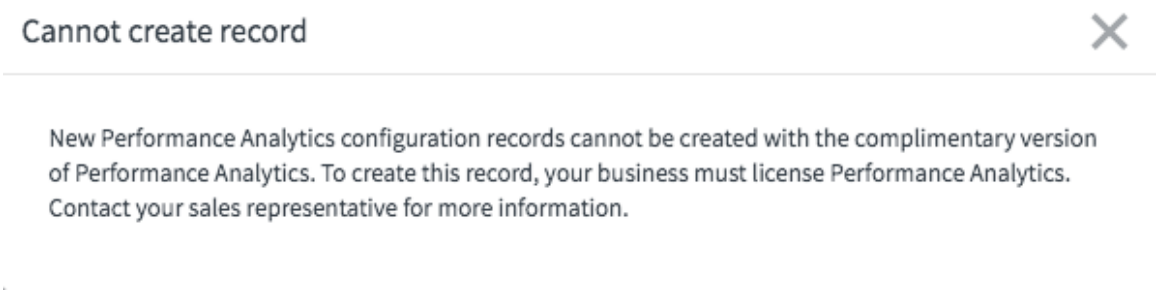
Wenn Sie Performance Analytics über ein Professional- oder Enterprise-Angebot erworben haben, können Sie es in den folgenden Situationen ohne Einschränkungen verwenden:

- In den Tabellen des zugeordneten Abonnements, einschließlich der zugeordneten Store-Apps ServiceNow .
- Mit jeder Plattform und gängigen Apps wie Wissensmanagement, CMDB oder Katalog
- Mit allen kostenpflichtigen Store-Apps von Partnern

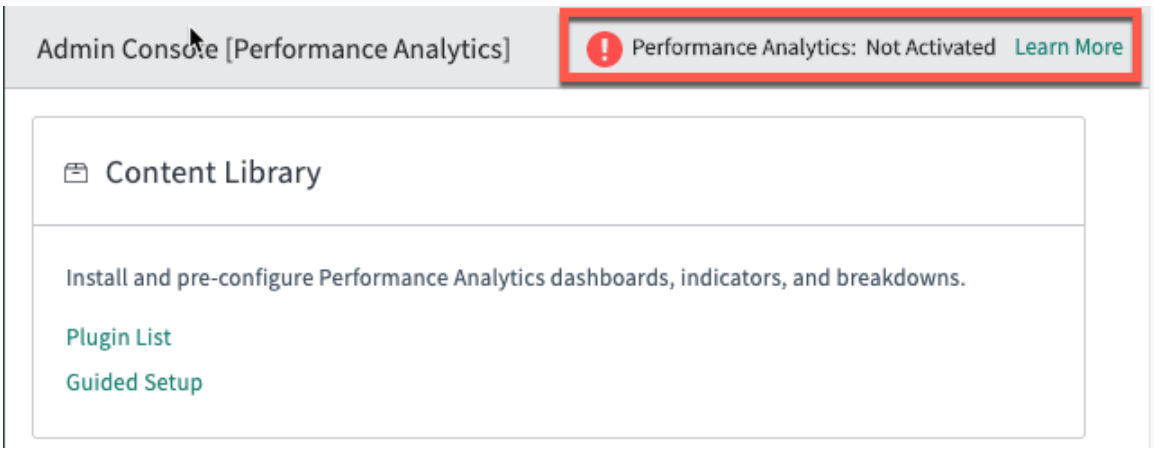
Wichtig:
Sie dürfen ServiceNow niemals mit kostenlosen Partner Store-Apps verwenden.

Wenn Sie versuchen, diese Aufgaben in einer Produktionsinstanz auszuführen, die kein Performance Analytics -Abonnement hat, erhalten Sie eine Warnung, dass ein Abonnement erforderlich ist.

Warnung – Abonnement erforderlich



Die Performance Analytics -Administratorkonsole warnt Sie auch, wenn für eine Instanz nicht die Vollversion von Performance Analytics aktiviert ist.



Automatische Übersetzung

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

Subscription Management für Performance Analytics

Mit einem Abonnement für Performance Analyticssollten Ihre -Funktionen automatisch aktiviert werden.

Beginnend in Tokyogilt Abonnement-Management für Performance Analytics. Wenn Sie Abonnement-Managementverwenden, sollten Sie ein Performance Analytics -Plugin nicht manuell aktivieren müssen. Auf dieser Seite wird das ältere, manuelle System zur Aktivierung eines Abonnements beschrieben.

Diese Funktion ist nur für gehostete Instanzen verfügbar. Bei selbst gehosteten Instanzen und Instanzen außerhalb der Produktion müssen Sie das entsprechende Performance Analytics -Plugin weiterhin manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Subscription Management .

Berechtigung für Performance Analytics ermitteln

Wenn Sie ein Abonnement für eine Performance Analytics-Produktlinie erwerben, sind Sie berechtigt, das entsprechende Plugin auf Produktionsinstanzen zu aktivieren.

Als Administrator können Sie Ihre Performance Analytics -Abonnements anzeigen, indem Sie zu navigieren **Abonnement-Management** > **Abonnements**. In Subscription Management finden Sie die Performance Analytics-Plugins, die Sie aktivieren dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Exploring Subscription Management .

Plugin für Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Wenn Sie ein Performance Analytics-Abonnement erworben und das zugehörige Plugin identifiziert haben, aktivieren Sie das Plugin wie folgt.

Vorbereitungen

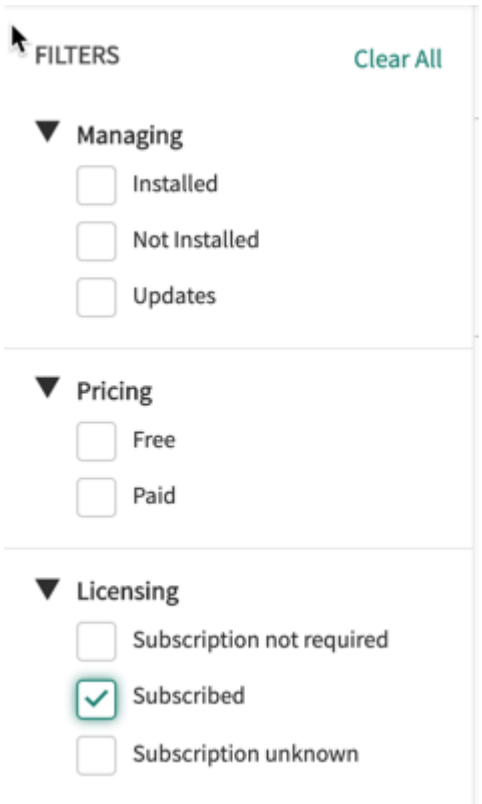
Wichtig:
Richten Sie Performance Analytics in einer Umgebung außerhalb der Produktion ein, und führen Sie Tests durch, bevor Sie das Setup in einer Produktionsinstanz durchführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie unter **Filter** den Lizenzierungsabschnitt, und wählen Sie **Abonniert** aus.

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



3. Suchen Sie nach Plugins mit Performance Analytics Premium im Namen.
4. Suchen Sie das Performance Analytics Premium-Plugin, das Ihrer Berechtigung entspricht, und klicken Sie auf **Installieren**.
   Nur die Performance Analytics Premium-Plugins, für die Sie ein Abonnement haben, sollten in der gefilterten Liste angezeigt werden.
   Das Dialogfeld „Plugin aktivieren“ wird geöffnet.
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ auf **Aktivieren**.

Ergebnisse

Ein Fortschrittsbalken zeigt den Fortschritt der Aktivierung des Plugins an, danach haben Sie verschiedene Optionen zur weiteren Anzeige.

Nächste Maßnahme

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, sollten Sie die Installation von Lösungen für Analytik und Berichterstellung in Betracht ziehen, zu denen vorkonfigurierte Dashboards und alle erforderlichen zugrunde liegenden Komponenten gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics-Lösungen.

Erwägen Sie auch, Spotlight zu aktivieren. Spotlight hilft bei der Priorisierung von Datensätzen, indem sie anhand mehrerer gewichteter Kriterien bewertet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rangfolge von Datensätzen mit Spotlight festlegen.

Berichterstellung, Dashboards und Performance Analytics im Core-UI

Präsentieren Sie Analysen in Core-UI Dashboards durch Berichte und Performance Analytics Widgets. Untersuchen Sie Performance Analytics -Indikatoren auf dem Analytics Hub.

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

Erste Schritte

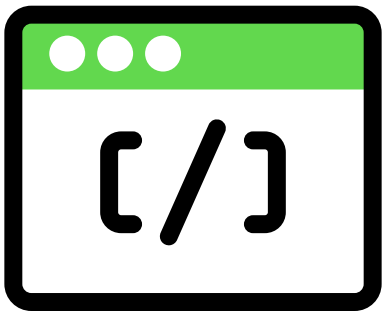
Visualisierungen in den Tools Core-UI umfassen Dashboards, Berichte und Analyse-Hubs. Diese Visualisierungen versetzen Administratoren und andere Stakeholder mit Echtzeitdaten in die Lage, sich mit Status zu befassen und Trends richtig auszuwerten.

Reporting



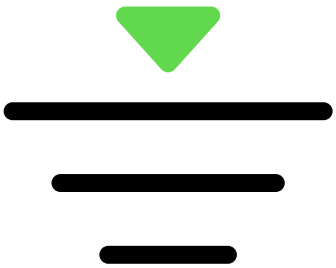
Visualisieren Sie den aktuellen Status Ihrer Daten, um sie für andere Benutzer freizugeben.

Reaktionsfähig Dashboards



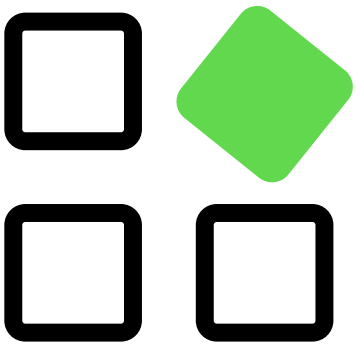
Verwenden Sie Dashboards, um eine Story mit Daten zu erstellen, die Sie in Ihrer Organisation freigeben können.

Interaktive Filter



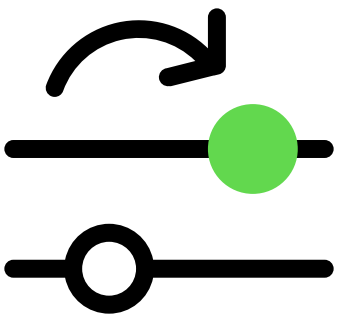
Alle Berichte in einem Dashboard gemeinsam und dynamisch filtern.

Performance Analytics Widgets



Definieren Sie Visualisierungen für Key Performance Indicator-Punktzahlen, um die Entwicklung Ihrer Daten anzuzeigen, die in Dashboards freigegeben werden sollen.

Analytics Hub



Untersuchen Sie die Details Ihrer KPIs mit Analyse-Hubs.

Interaktive Analyse



Analysieren Sie die Daten in gefilterten Spalten in Listenansichten von Tabellendatensätzen.

Automatische Übersetzung

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

Reporting

Visualisieren Sie Tabellendaten, um den aktuellen Status der Informationen in Ihrer ServiceNow -Instanz anzuzeigen. Geben Sie die Visualisierung für andere Benutzer frei, indem Sie einen geplanten Export durchführen oder sie einem Dashboard hinzufügen.

Performance Analytics-Widgets

Erstellen Sie visuelle Darstellungen von KPI-Daten (Key Performance Indicator). Performance Analytics -Widgets binden einen Indikator an eine Visualisierung, z. B. eine Trendlinie, eine Reihe von Spalten oder ein Kreisdiagramm. Filterindikatoren punkten mit Aufgliederungen und wenden Zeitreihenfunktionen an, um Ihre Widgets zu optimieren.

Interaktive Dashboards

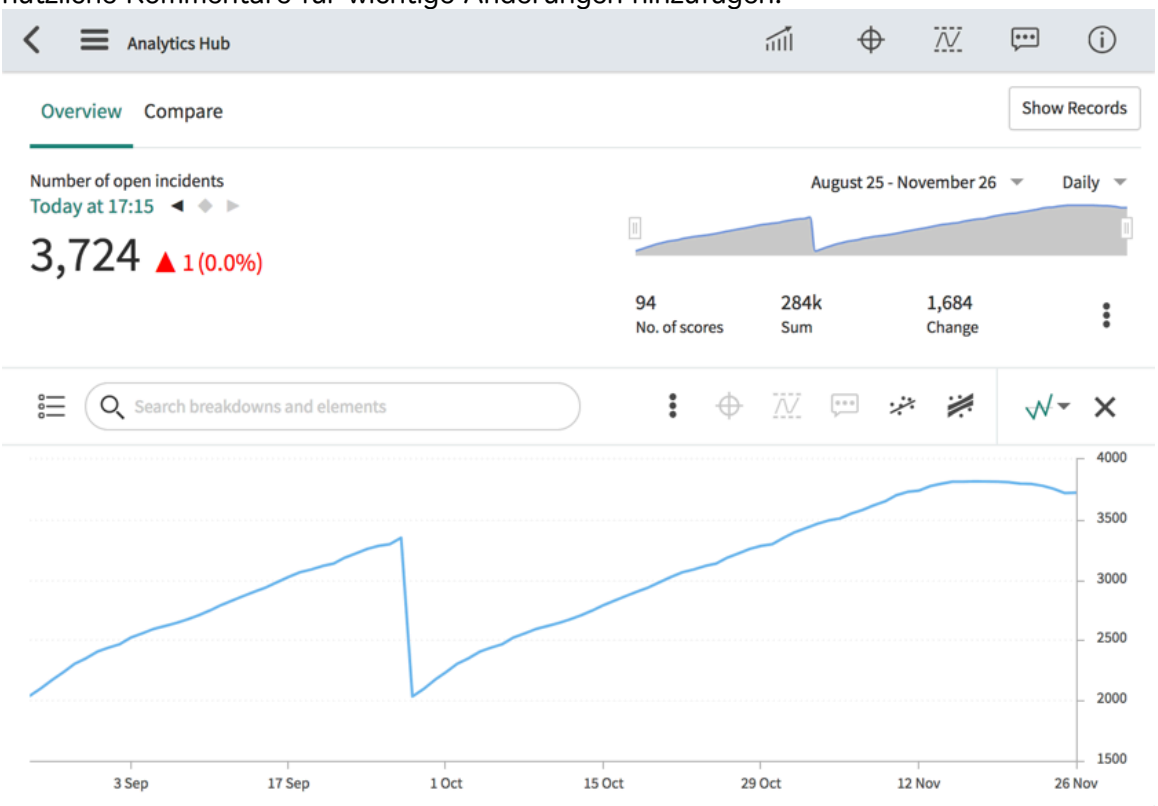
Zeigen Sie mehrere Berichte und Performance Analytics -Widgets auf einem einzigen Bildschirm an, um mit Ihren Daten eine Story zu erzählen, die Sie mit Stakeholdern teilen können.

Interaktive Filter

Mit interaktiven Filtern können Sie alle Berichte in einem Dashboard dynamisch filtern, ohne die ursprünglichen Berichte zu ändern.

Analytics Hub

Analysieren Sie Indikatorpunktzahlen, indem Sie Daten zusammenfassen, Punktzahlen vergleichen oder Änderungen im Zeitverlauf anzeigen, und Punktzahlen nach Aufgliederung filtern. Verbessern Sie Analytics Hub, indem Sie Ziele, Schwellenwerte, Trendlinien und nützliche Kommentare für wichtige Änderungen hinzufügen.

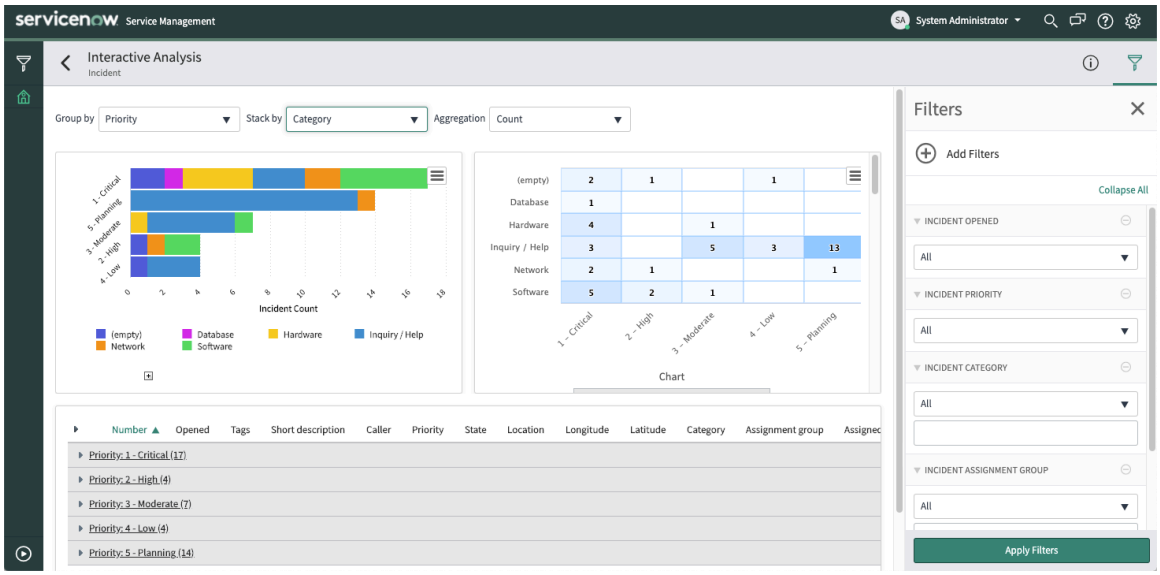


Automatische Übersetzung

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

Interaktive Analyse

Analysieren Sie die Daten in einem Feld dynamisch über mehrere Datensätze in einer Tabelle hinweg. Öffnen Sie im Kontextmenü einer Tabellenspalte eine Schnittstelle, in der Sie Balken- und Heatmap-Darstellungen der Daten im Feld sehen. Wählen Sie interaktiv aus, nach welchen Werten die Daten gruppiert werden sollen und wie Sie die zu analysierenden Daten filtern.



Reporting

ServiceNow® Reporting ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verteilen von Berichten, die den aktuellen Status der Instanzdaten anzeigen, z. B. die Anzahl der offenen Incidents jeder Priorität.Die Berichterstellungsfunktion ist standardmäßig für alle Tabellen mit Ausnahme von Systemtabellen verfügbar.

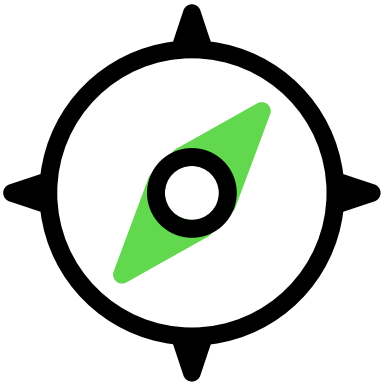
So erstellen Sie Videos in der Core-UI und fügen sie zu interaktiven Dashboards hinzu

Automatische Übersetzung

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

Erste Schritte

Erkunden



ServiceNow -Berichte sind Visualisierungen Ihrer Daten, die Sie in Dashboards und Serviceportalen für Benutzer freigeben, als PDF exportieren und per E-Mail versenden können.

Verwenden



Lernen Sie die Grundlagen zum Erstellen, Ausführen, Bearbeiten, Anzeigen und Freigeben von Berichten kennen.

Berichtstypen



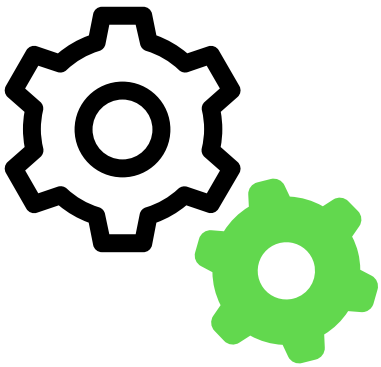
Erfahren Sie mehr über die Berichtstypen und die Details, wie Sie die einzelnen Berichtstypen erstellen.

Konfiguration und erweiterte Verwendung



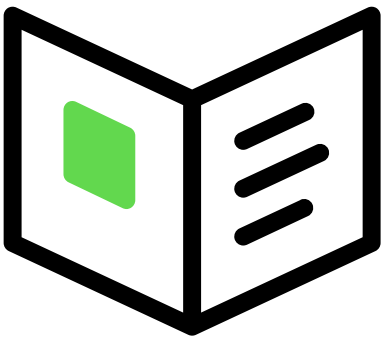
Erstellen Sie Berichte zu Variablen, konfigurieren Sie Detailinformationen und erfahren Sie mehr über andere erweiterte Themen, für die keine Administratorrolle erforderlich ist.

Verwalten



Konfigurieren Sie Berechtigungen, legen Sie Statistiken fest, und konfigurieren Sie andere Optionen, die eine Administrator- oder report_admin-Rolle erfordern.

Referenz



Zeigen Sie Datenzusammenfassungstypen, Rollen, Eigenschaften und Tastenkürzel an.

Automatische Übersetzung

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

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Performance Analytics and Reporting Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Berichterstellung erkunden

Die Reporting-Funktion ist standardmäßig für alle Tabellen, mit Ausnahme von Systemtabellen, verfügbar.

Berichterstellungsübersicht

ServiceNow® ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verteilen von Berichten, die den aktuellen Status der Instanzdaten anzeigen, z. B. die Anzahl der offenen Incidents jeder Priorität.

Reporting- Workflow

ServiceNow -Berichte sind Visualisierungen Ihrer Daten, die Sie in Dashboards und Serviceportalen für Benutzer freigeben, als PDF exportieren und per E-Mail versenden können. Erfahren Sie, wie Sie Berichte erstellen, ausführen, bearbeiten, anzeigen und freigeben.

Vorteile melden

Vorteil	Funktion	Anwender
Führen Sie einen Bericht aus, um aktuelle Daten in einem vorhandenen Bericht anzuzeigen.	Berichte ausführen	itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin
Erstellen Sie einen Bericht, um aktuelle Instanzdaten oder temporäre Daten, die Sie importiert haben, zu visualisieren und zu analysieren.	Bericht erstellen	
Zeigen Sie eine Liste der Berichte an, und erstellen Sie Berichte aus der Liste „Berichte“.	Liste „Berichte“ anzeigen	Administrator
Benutzer, die keine eigenen globalen Berichte erstellen können, können einen globalen Bericht ändern und anschließend eine persönliche Version des Berichts speichern.	Berichte kopieren	itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin
Löschen Sie Berichte, die nicht mehr verwendet werden.	Berichte löschen	Ersteller, Administrator oder Manager eines zu löschenden Berichts
Mithilfe von Tastenkürzeln können Sie bestimmte Funktionen im Berichtsdesigner ausführen, ohne Ihre Maus zu verwenden.	Berichtsdesigner-Tastenkürzel	

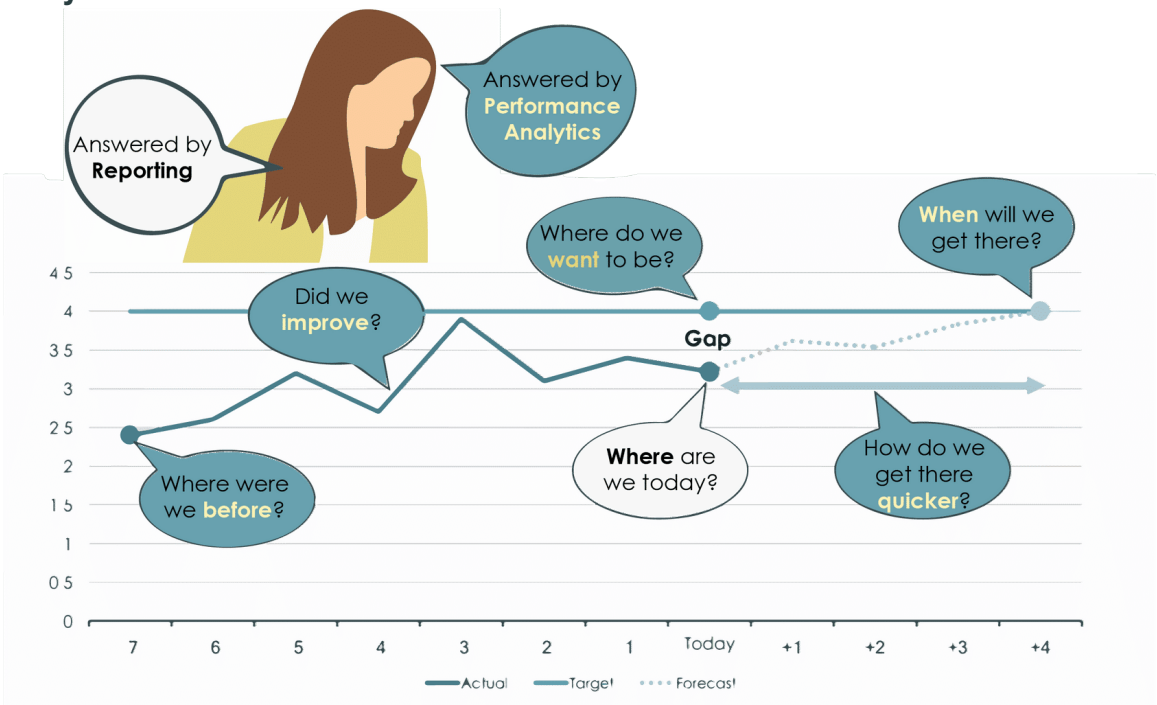
Reporting im Vergleich zu Performance Analytics

Reporting und Performance Analytics sind zwei verschiedene Anwendungen. Sie sind für verschiedene Anwendungsfälle konzipiert und ergänzen einander.

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

Performance Analytics kann genaue historische Trends generieren, indem kontinuierliche Snapshots nach einem regelmäßigen Zeitplan erfasst werden. Wie im folgenden Diagramm veranschaulicht, bietet Reporting Antworten auf die Frage „Wo stehen wir heute“, während Performance Analytics Fragen über den späteren Verlauf beantwortet.

Allgemeine Fragen zu Prozesseinblicken für Reporting und Performance Analytics



Zusätzlich zur Berechnung von Trends aus Snapshots kann Performance Analytics :

- Überwachung der Leistung im Vergleich zu den Zielen
- Ausgabe einer Warnung, wenn Schwellenwerte erfüllt sind
- Prognose der zukünftigen Leistung
- Vergleich der Leistung zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- Verkürzung der Zeit bis zur Wertschöpfung mit Best-Practice-Metriken

Weitere Informationen zur Verwendung von Performance Analytics finden Sie unter Performance Analytics erkunden.

Berichterstellung verwenden

ServiceNow -Berichte sind Visualisierungen Ihrer Daten, die Sie in Dashboards und Serviceportalen für Benutzer freigeben, als PDF exportieren und per E-Mail versenden können. Erfahren Sie, wie Sie Berichte erstellen, ausführen, bearbeiten, anzeigen und freigeben.

Hinweis:
Wenn Next Experience aktiviert ist, können Sie Berichte im Berichtsdesigner und Datenvisualisierungen im Analytics Center erstellen. Weitere Informationen zum Berichtsdesigner finden Sie unter Bericht erstellen.

Um Berichte, Berichtsrollen und Berichtsquellen zu verwalten, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** und wählen Sie den zu verwaltenden Bereich aus.

Automatische Übersetzung

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

Das ServiceNow-System umfasst eine Reihe von vordefinierten Berichten, die Daten zu Anwendungen und Funktionen wie Incident Management und Servicekataloganforderungen bereitstellen. Sie können auch Ihre eigenen Berichte erstellen. Fügen Sie Berichte zu Dashboards und Zielseiten hinzu, um Informationen in Ihrer Organisation freizugeben.

Zugehörige Informationen

Berichte verwalten

Berichte ausführen

Führen Sie einen Bericht aus, um aktuelle Daten in einem vorhandenen Bericht anzuzeigen.

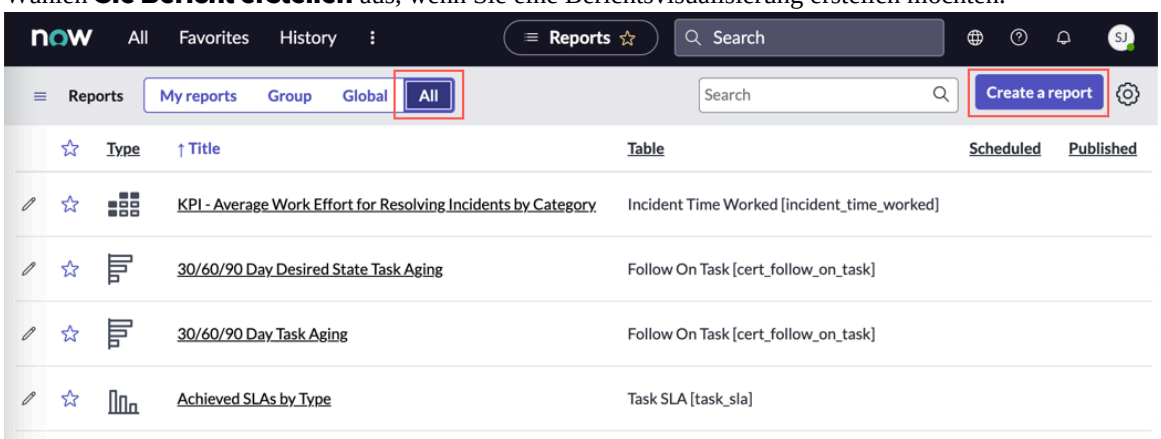
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Um Berichte, Berichtsrollen und Berichtsquellen zu verwalten, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** und wählen Sie den zu verwaltenden Bereich aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** , um die Liste der vorhandenen Berichte anzuzeigen.
   Wenn der Bericht, den Sie anzeigen möchten, nicht angezeigt wird, wählen Sie **Alle** aus, um die vollständige Liste der Berichte anzuzeigen.
2. Wählen Sie den Titel des Berichts aus, den Sie ausführen möchten.
3. Wählen **Sie Bericht erstellen** aus, wenn Sie eine Berichtsvisualisierung erstellen möchten.



Ergebnisse

Der Bericht wird im Berichtsdesigner angezeigt.

Nächste Maßnahme

Bericht erstellen

Zugehörige Informationen

Berichte verwalten

Berichte aus einer Liste ausführen

Sie können einen Kreis- oder Balkendiagrammbericht direkt aus einer Liste erstellen. Wenn Sie über eine Berichtsrolle verfügen, können Sie diese Berichte auch speichern, verteilen und exportieren.

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

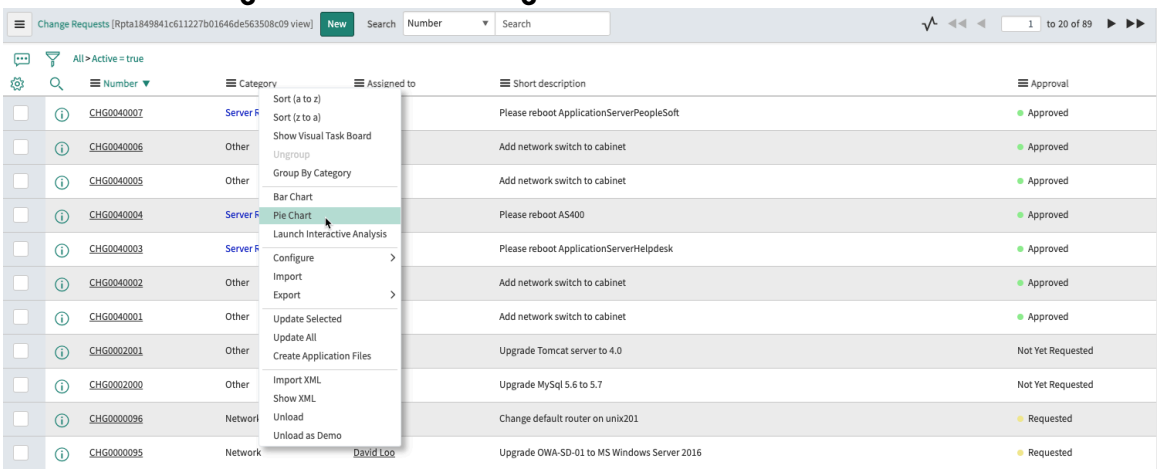
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Informationen zum Erstellen einer anderen Art von Bericht finden Sie unter Bericht erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die die Werte enthält, die als Balken oder Segmente im Diagramm angezeigt werden sollen.
3. Wählen Sie **Kreisdiagramm** oder **Balkendiagramm**.



Der Bericht wird generiert und im Berichtserstellungstool geöffnet.

Nächste Maßnahme

- Geben Sie den Bericht mit dem Berichtsdesigner frei.
- Veröffentlichen Sie den Bericht durch Generieren einer URL für die Freigabe an andere Benutzer.

Zugehörige Informationen

Kreisdiagramme

Vertikale und horizontale Balkenberichte

Bericht erstellen

Erstellen Sie einen Bericht, um aktuelle Instanzdaten oder temporäre Daten, die Sie importiert haben, zu visualisieren und zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

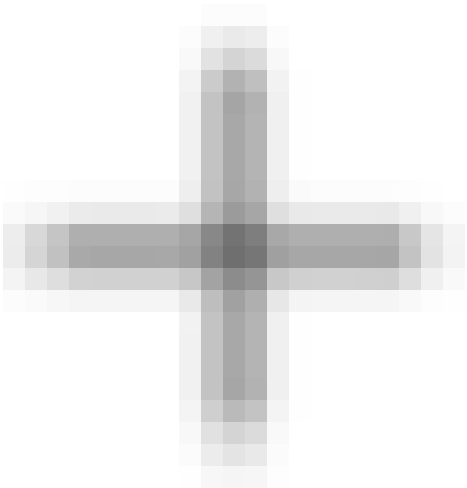
Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über das Generieren von Berichten, das Erstellen von Berichten im Berichtsdesigner sowie das Freigeben und Planen von Berichten zu erfahren.

Generierung von Berichten, Erstellen von Berichten im Berichtsdesigner sowie gemeinsame Nutzung und Planung von Berichten

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

Prozedur

1. Folgen Sie einem dieser Pfade.

Option	Bezeichnung
Bericht erstellen	Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen**.
Einen vorhandenen Bericht bearbeiten	Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ) neben dem Berichtsnamen.
Einen Bericht auf einem Dashboard erstellen	Navigieren Sie zum Dashboard, dem Sie den Bericht hinzufügen möchten. Klicken Sie auf das Symbol „Widgets hinzufügen“ (), und wählen Sie **Berichte**.
Einen Bericht auf einem Dashboard bearbeiten	Navigieren Sie zum Dashboard, in dem sich der Bericht befindet, und klicken Sie auf **Bearbeiten**. Um einen Bericht zu bearbeiten, klicken Sie auf das entsprechende Bearbeitungssymbol ( ).

2. Füllen Sie in den Registerkarten **Konfigurieren** und **Stil** die Felder entsprechend aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Der Bericht wird generiert.

Hinweis:
Einzelheiten zum Erstellen eines bestimmten Berichtstyps finden Sie unter Berichtstypen.

Erstellen Sie einen Bericht mit Analytics F&A

Geben Sie eine Frage in das Formular „Berichtsdesigner“ ein, und Analytics F&A generiert einen Bericht. Analytics F&A bietet Ihnen eine Auswahl an Datenquellen und wählt eine geeignete Visualisierung aus.

Vorbereitungen

Analytics F&A erfordert Natural Language Query (NLQ).

Automatische Übersetzung

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

NLQ muss auch für die Verwendung mit dem Berichtsdesigner in Reporting-Eigenschaftenaktiviert sein. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Hinweis:
Analytics F&A ist bei Verwendung von Microsoft Internet Explorer nicht verfügbar.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analytics F&A unterstützt die folgenden Sprachen:

- Englisch
- Französisch
- Kanadisches Französisch
- Spanisch
- Deutsch
- Japanisch

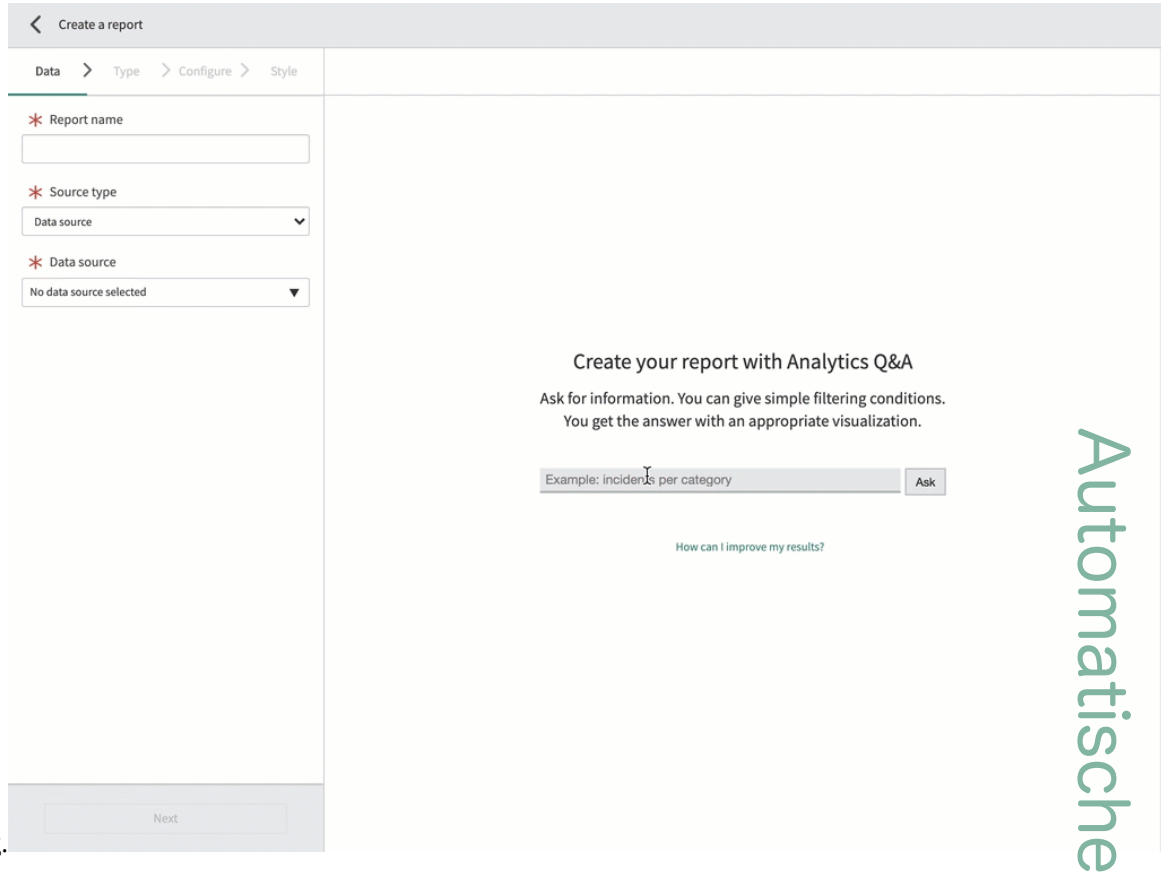
Die Funktion ist in Sitzungen, in denen eine nicht unterstützte Sprache verwendet wird, nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Beginnen Sie mit der Eingabe der gewünschten Informationen im Bericht in das Feld Analytics F&A. Analytics F&A verwendet Stichwörter in Ihrer Abfrage, um zu bestimmen, nach welcher Art von Informationen Sie suchen. Während der Eingabe werden Vorschläge basierend auf diesen Stichwörtern angezeigt. Um eine vollständige Liste der Stichwörter und ihrer Verwendung anzuzeigen, klicken Sie auf **Wie kann ich meine Ergebnisse verbessern?**.

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

3. Klicken Sie auf **Fragen**.
   Analytics Q&A generiert den Bericht, einschließlich einer entsprechenden Visualisierung.



Nächste Maßnahme

Sie können den Bericht im Menü am linken Rand ändern, z. B. die Visualisierung ändern. Wenn Sie eine neue Abfrage eingeben und auf **Fragen**klicken, generieren Sie einen neuen Bericht. Alle benutzerdefinierten Visualisierungen, die Sie hinzugefügt haben, werden gelöscht, andere Einstellungen bleiben jedoch im neuen Bericht erhalten.

Zugehörige Informationen

Q&A Analytics

Berichtsoptionen

Wenn Sie ein Formular bearbeiten, können Sie auch weitere Informationen zum Bericht speichern, freigeben, ausführen, löschen oder anzeigen.

Alle Aktionen sind im Formular oben rechts, in den Listen **Speichern** und **Freigeben** sowie über die Schaltflächen **Info**, **Löschen** und **Ausführen** verfügbar. Die verfügbaren Berichtsoptionen variieren je nach Rolle des Benutzers, der mit dem Bericht arbeitet.



Berichtsoptionen

Name	Beschreibung
Verknüpfung (🔗)	Zeigt die URL eines gespeicherten Berichts an, die Sie in andere Dokumente kopieren können.

Automatische Übersetzung

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

Berichtsoptionen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Info ( )	Zeigt allgemeine und statistische Informationen für den Bericht an. Zu den allgemeinen Informationen gehören die Basistabelle, der Typ, der Ersteller, die Benutzer, die Gruppen und das Datum der letzten Änderung des Berichts. Statistische Informationen umfassen, wann der Bericht zuletzt ausgeführt wurde, die Anzahl der Ausführungen und die Ausführungszeit.
Freigabe ( )	Zeigt mehrere Optionen zur Freigabe der Ausgabe des Berichts an.
Freigeben	Ermöglicht es Ihnen, die Sichtbarkeit des Berichts festzulegen. Die Optionen sind **Ich**, **Jeder** und **Gruppen und Benutzer**. Weitere Informationen zur Freigabe finden Sie unter Berichte freigeben. Diese Option ist über das Freigabesymbol ( ) verfügbar.
Zeitplan	Erstellt einen Schedule zum Ausführen des Berichts. **Hinweis:** Sie können keinen Schedule für Kalenderberichte erstellen.
Zu Dashboard hinzufügen	Fügt den aktuellen Bericht zu einem Dashboard hinzu. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Berichten und anderen Dashboard-Inhalten finden Sie unter Interaktive Dashboards bearbeiten.
PDF-Export	Erstellt ein PDF, das Sie herunterladen oder per E-Mail versenden können. Diese Option steht für Kalenderberichte nicht zur Verfügung. **Hinweis:** Drilldown-Berichte können nicht als PDF exportiert werden. Wenn Sie **PDF-Export** in einem Drilldown-Bericht auswählen, wird eine PDF-Datei des Berichts auf oberster Ebene erstellt.
Veröffentlichen	Erstellt eine URL für den Bericht und zeigt die URL über dem Berichtsformular an. Sie können diese URL per E-Mail senden, um den Bericht freizugeben.
Löschen	
Löschen ( )	Löscht den Bericht.
Speichern	
Speichern	Speichert Ihre Änderungen im Bericht und lässt das Formular geöffnet.
Aktualisieren	Speichert Ihre Änderungen im Bericht und kehrt zur Liste „Berichte“ zurück.
Einfügen	Dupliziert den Berichtsdatensatz, fügt ihn in die Liste „Berichte“ ein und öffnet die Liste „Berichte“. Verwenden Sie diese Option, um rasch einen Bericht zu erstellen, indem Sie Werte in einem vorhandenen Bericht ändern. Achten Sie darauf, dem neuen Bericht einen eindeutigen Namen zu geben.
Einfügen und bleiben	Dupliziert den Berichtsdatensatz, fügt ihn in die Liste „Berichte“ ein und öffnet den neuen Datensatz. Verwenden Sie diese Option, um rasch einen Bericht zu erstellen, indem Sie Werte in einem vorhandenen Bericht ändern. Achten Sie darauf, dem neuen Bericht einen eindeutigen Namen zu geben.

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

Berichtsoptionen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Als Datenquelle speichern	Öffnet das Fenster Neue Berichtsquelle erstellen, in dem Sie die Berichtsbedingungen als Berichtsquelle speichern können, die für andere Berichte wiederverwendet werden kann.
Ausführen	
Ausführen	Erstellt den Bericht basierend auf den Bedingungen und dem Layout, die bzw. das Sie auswählen.

Zugehörige Informationen

Berichte verwalten

Liste „Berichte“ anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Berichte an, und erstellen Sie Berichte aus der Liste „Berichte“.

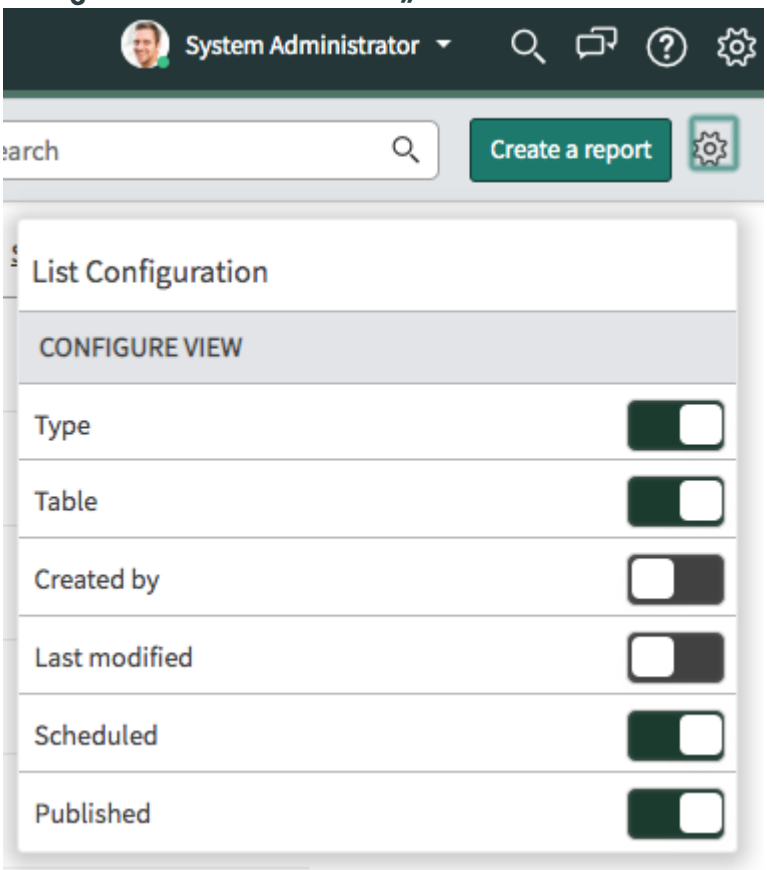
Im Modul „Bericht **anzeigen/** ausführen“ steuern die Standard-Plattform-ACLs den Zugriff auf Berichte in der Berichtsliste. Weitere Informationen zu den ACLs, die zur Steuerung des Zugriffs auf Berichte verwendet werden, finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Sie können die Suchergebnisse mithilfe der Standard-Berichtslisten-Steuerungen sortieren und filtern, z. B. indem Sie auf Registerkarten, Spaltenkopfzeilen oder das Favoriten-Symbol klicken ( ).

Wählen Sie das Zahnradsymbol ( ) neben der Schaltfläche **Bericht erstellen** aus, um die in der Liste „Berichte“ angezeigten Spalten zu konfigurieren.

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

Konfigurationsfenster für Liste „Berichte“

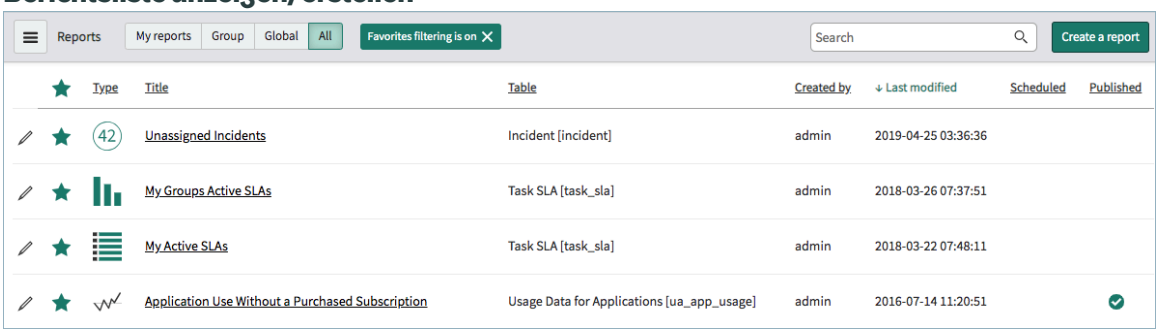


Sie können die Liste „Berichte“ mit den folgenden Registerkarten filtern:

Liste „Berichte“

Registerkarte	Beschreibung
Meine Berichte	Berichte, die Sie erstellt haben.
Gruppe	Berichte, die mit Ihnen und mit den Gruppen, in denen Sie Mitglied sind, geteilt wurden.
Global	Berichte, die für jeden verfügbar sind.
Alle	Alle Berichte, auf die Sie Zugriff haben („Global“, „Gruppe“ und „Meine Berichte“).

Berichtsliste anzeigen/erstellen



Wenn Sie über die Rollen „report_admin“ oder „admin“ verfügen, werden diese Spalten auch in der Liste „Berichte“ angezeigt.

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

Zusätzliche Spalten

Spalte	Beschreibung
Geplant	Gibt an, dass die Ausführung des Berichts in der Zukunft geplant ist. Sie können den regelmäßigen E-Mail-Versand von Berichten planen.
Veröffentlicht	Wenn der Bericht veröffentlicht wird, wird diese Spalte mit einem Häkchen ( ) angezeigt.

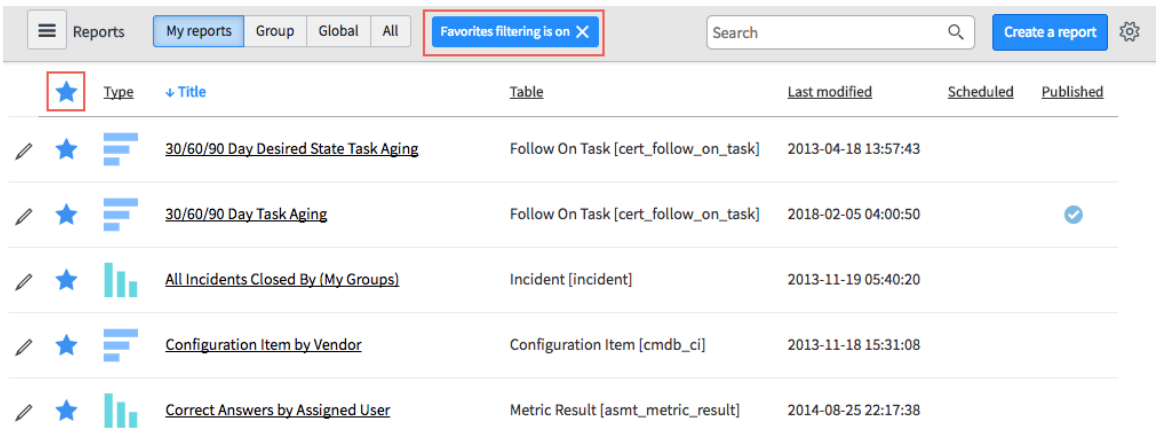
Bevorzugte Berichte anzeigen

Sie können entweder alle Berichte oder nur die als Favoriten markierten Berichte anzeigen. Berichte können sowohl automatisch als auch manuell als Favoriten gekennzeichnet werden.

Um zwischen der Anzeige nur der bevorzugten Berichte und der Anzeige aller Berichte zu wechseln, klicken Sie auf das Favoriten-Symbol ( ) in der Listenkopfzeile.

Hinweis:
Favoritenfilterung wird beibehalten. Wenn Sie bei der letzten Anzeige der Liste „Berichte“ nur Favoriten angezeigt hatten, werden beim nächsten Mal nur Favoriten angezeigt. Klicken Sie auf das Favoriten-Symbol oder die Schaltfläche **Favoritenfilterung ist aktiviert**, um alle Berichte anzuzeigen, für deren Anzeige Sie in der gewählten Kategorie über die Rechte verfügen. Die Kategorie **Meine Berichte** ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie die Liste „Berichte“ öffnen.

Berichtsfavoriten



Ein Bericht wird automatisch als Favorit gekennzeichnet, wenn Sie ihn öffnen. Sie können einen Bericht manuell als Favoriten kennzeichnen, indem Sie auf das Sternsymbol neben dem Berichtstitel klicken.

Um die automatische Kennzeichnung von Berichten als Favoriten zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Benutzereinstellung `glide.ui.nav.auto_favorite`. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzereinstellungen .

Berichtsbesitzer anzeigen

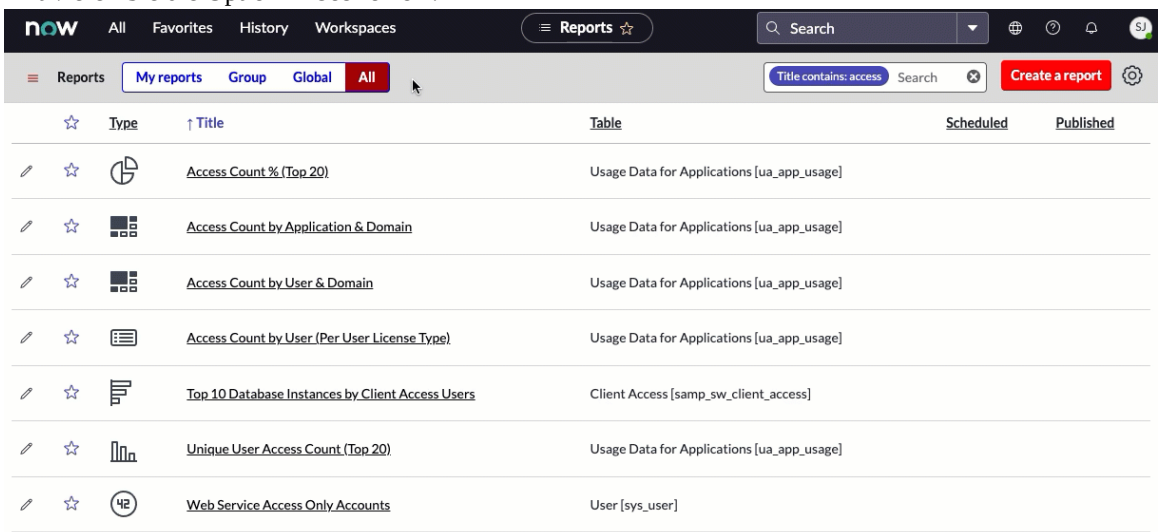
Berichtsbesitzer werden standardmäßig nicht in der Berichtsliste angezeigt, Sie können jedoch eine Spalte hinzufügen, um den Benutzer anzuzeigen, der den Bericht erstellt hat. Normalerweise ist der Ersteller der Besitzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie **Alle** aus, um die vollständige Liste der Berichte anzuzeigen.
3. Wählen Sie das Zahnradsymbol aus, um das Menü „Listenkonfiguration“ anzuzeigen.
4. Aktivieren Sie die Option **Erstellt von**.



URL-Parameter der Liste „Berichte“

Sie können der URL der Liste „Berichte“ Parameter hinzufügen, um die Liste vor dem Laden zu filtern.

URL-Struktur der Liste „Berichte“

Die URL-Struktur ist https://<instance-name>.service-now.com/report_home.do?<parameter_name>=<parameter-value>.

Die URL https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=MyReports gibt zum Beispiel die Liste „Berichte“ mit ausgewählter Registerkarte **Meine Berichte** zurück.

Parameter

Die folgenden Parameter sind für URLs der Liste „Berichte“ verfügbar:

Parameter	Mögliche Werte
jvar_selected_tab	Zeigt die Liste „Berichte“ mit Auswahl der angegebenen Registerkarte an. Verwenden Sie diese Werte: • myReports • groupReports • globalReports • allReports

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

Parameter	Mögliche Werte
jvar_search_table	Filtern Sie in einer bestimmten Tabelle erstellte Berichte. Der Parameter jvar_search_table=incident zeigt zum Beispiel nur die Berichte an, die in der Incident-Tabelle erstellt wurden.
jvar_list_order_by	Sortiert die Liste nach einer der folgenden Spalten: • type • Titel • table • modificationDate • Geplant • Veröffentlicht • Erstellt von https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_list_order_by=table gibt zum Beispiel die Liste sortiert nach der Quelltabelle des Berichts zurück. **Hinweis:** Verwenden Sie jvar_list_sort_direction, um die Reihenfolge als aufsteigend oder absteigend anzugeben.
jvar_list_sort_direction	Gibt die Richtung der Sortierung an. • asc – Sortiert die Liste in aufsteigender Reihenfolge • desc – Sortiert die Liste in absteigender Reihenfolge
sysparm_reportquery	Filtert die Berichte mit Namen, die den angegebenen Wert enthalten. Z. B. gibt sysparm_reportquery=Active Berichte mit der Zeichenfolge Aktiv im Titel zurück.
jvar_search_created_by	Der Benutzer, der den Bericht erstellt hat. Z. B. gibt https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=allReports&jvar_search_created_by=itil die vom Benutzer mit dem Benutzernamen itil erstellten Berichte zurück.
sysparm_query	Ermöglicht das Filtern nach beliebigen Bedingungen im Format des Plattform-Condition-Builder. Zum Beispiel https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?sysparm_query=titleSTARTSWITHPRB&table!=incident.

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

Parameter	Mögliche Werte
	Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator.

Berichte kopieren

Benutzer, die keine eigenen globalen Berichte erstellen können, können einen globalen Bericht ändern und anschließend eine persönliche Version des Berichts speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

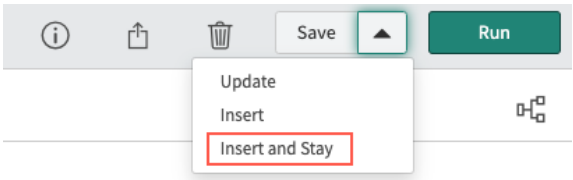
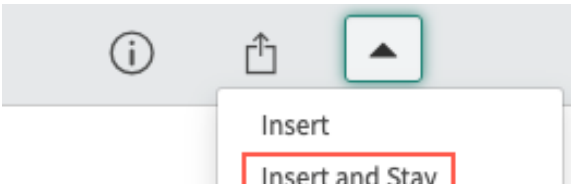
Wenn Sie einen globalen Bericht als Gruppenbericht oder persönlichen Bericht speichern, kopiert die Plattform den Bericht. Der Sicherheitsstatus des Berichts ändert sich nicht.

Hinweis:

- Wenn Sie einen persönlichen Bericht öffnen und versuchen, ihn als Gruppenbericht oder globalen Bericht zu speichern, ändert sich nur der Sicherheitsstatus. Der Bericht selbst wird nicht kopiert.
- Wenn Sie zum Kopieren eines Berichts **Einfügen und bleiben** auswählen, werden die Freigabeeinstellungen nicht in den neuen Bericht kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche **Speichern** oder neben dem Symbol Freigeben ( ). Wenn Sie berechtigt sind, den Bericht zu ändern, wird die Schaltfläche **Speichern** angezeigt. Sie sehen den Pfeil nur, wenn Sie nicht berechtigt sind, den ursprünglichen Bericht zu ändern.
3. Wählen Sie **Einfügen und bleiben**.

Mit der Schaltfläche Speichern	Ohne die Schaltfläche „Speichern“.
	

Die Aktion Einfügen und beibehalten erstellt eine Kopie des Berichts, die Sie ändern können.

4. Ändern Sie den Bericht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Sichtbarkeit des Berichts.

   Klicken Sie oben rechts im Berichtsformular auf das **Freigabesymbol** ( ), und wählen Sie **Freigeben**aus.

Zugehörige Informationen

Berichte freigeben

Automatische Übersetzung

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

Berichte löschen

Löschen Sie Berichte, die nicht mehr verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen der Ersteller oder Administrator sein oder eine Verwaltungsrolle innehaben, um einen Bericht zu löschen. Wenn ein Bericht für Sie freigegeben wurde und Sie über keine Berichtsverwaltungsrolle verfügen, können Sie ihn nicht löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den zu löschenden Bericht aus.
3. Wenn der Bericht geöffnet wird, klicken Sie auf das Symbol **Löschen** ( ).
4. Bestätigen Sie, dass Sie den Bericht löschen möchten.

Ergebnisse

Der ausgewählte Bericht wird entfernt und ist nicht mehr zum Freigeben, Veröffentlichen oder Anzeigen verfügbar.

Zugehörige Informationen

Berichte verwalten

Löschen Sie mehrere Berichte

Löschen Sie mehrere Berichte, die nicht mehr verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen der Ersteller oder Administrator sein oder eine Verwaltungsrolle innehaben, um einen Bericht zu löschen. Wenn ein Bericht für Sie freigegeben wurde und Sie keine Berichtsverwaltungsrolle haben, dürfen Sie ihn nicht löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Alle**.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Berichten, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Menü Aktion für ausgewählte Zeilen die Option **Löschen**aus.
   Wenn Sie Berichte auswählen, die Sie nicht löschen dürfen, wird im Menü angezeigt, dass eine geringere Anzahl gelöscht wird.
4. Bestätigen Sie, dass Sie den Bericht löschen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählten Berichte werden entfernt und können nicht mehr freigegeben, veröffentlicht oder angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Berichte verwalten

Berichte verteilen

Verteilen Sie Berichte, um anderen Benutzern Geschäftsinformationen bereitzustellen.

Im folgenden Video erhalten Sie einen Überblick über die Verteilung von Berichten.

Automatische Übersetzung

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

Berichtszugriffssteuerung

Sie können steuern, wer Berichte sieht, indem Sie einen Sicherheitsstatus anwenden. Sie können Berichte erstellen, die:

- Global für alle Benutzer sichtbar sind
- Nur für Sie sichtbar sind, wenn Sie der Berichtersteller sind
- Für eine oder mehrere bestimmte Rollen sichtbar sind
- Für einen oder mehrere bestimmte Benutzer oder Gruppen sichtbar sind

Die Freigabe nach Benutzer, Gruppe oder Rolle ist die primäre Methode zum Freigeben von Berichten. Sie können Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) verwenden, um den Zugriff auf die zugrunde liegenden Tabellen- oder Datenbankansichtsdaten zu steuern. Benutzer können Berichte anzeigen, wenn der Benutzer nicht über Zugriffsrechte für einen Datensatz in einer Datenquelle oder Quelltabelle eines Berichts verfügt. Sie können diesen Datensatz jedoch nicht in einer Listenansicht oder in einer Drilldown-Ansicht sehen. Datenbankansicht-Listenberichte erfordern, dass der berichtende Benutzer ACLs für die Zieldaten erfüllt, um Datensätze in der Liste anzuzeigen. Benutzer ohne ausreichende Berechtigungen sehen gefilterte Listenberichte.

Hinweis:
ACLs für eine Tabelle werden basierend auf dieser Tabelle nicht an Datenbankansichten weitergegeben. Datenbankansichten erfordern separate ACLs.

Berichte, die zusammengefasste Daten wie Kreis- oder Balkenberichte enthalten, erfordern nicht, dass der Benutzer Zieltabellen-ACLs erfüllt, um den Bericht anzuzeigen. ACLs sind erforderlich für das Anzeigen der Liste der Datensätze, wenn Sie einen Teil einer Berichtsvisualisierung auswählen. Wenn Sie Zugriff auf einen Bericht, jedoch nicht auf einige seiner Datensätze haben, können Sie diese Datensätze nicht in einer Drilldown-Liste oder in einer Listenansicht der Daten im Bericht sehen. Sie sind jedoch in Visualisierungen von Daten enthalten.

Wenn ein Benutzer einen globalen Bericht als Gruppen- oder persönlichen Bericht speichert, kopiert die Plattform den Bericht, anstatt seinen Sicherheitsstatus zu ändern. Durch das Kopieren des Berichts können Benutzer, die keine eigenen globalen Berichte erstellen können, einen globalen Bericht ändern und anschließend eine persönliche Version des Berichts speichern.

Wenn ein Benutzer einen persönlichen Bericht öffnet und versucht, ihn als Gruppen- oder globalen Bericht zu speichern, wird der Sicherheitsstatus geändert und nicht der Bericht kopiert.

Zugehörige Informationen

ACL-Fehlerbehebungsreferenz

Berichte freigeben

Steuern Sie, welche Benutzer und Gruppen einen Bericht in ihrer Liste „Berichte“ sehen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: report_admin, report_global oder report_group.

Die folgenden Rollen können Berichte teilen:

Automatische Übersetzung

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

Rolle	Berichtfreigabeberechtigungen
report_admin	Kann einen Bericht freigeben, der für den Benutzer, eine beliebige Gruppe oder jeden freigegeben ist. Diese Rolle kann freigeben für: • jeden Benutzer • jede Gruppe • jeden
report_global	• Kann einen Bericht freigeben, der für jeden freigegeben ist. Diese Rolle kann für jeden freigeben. • Kann keinen Bericht freigeben, der für den Benutzer oder eine Gruppe freigegeben ist.
report_group	• Kann einen Bericht freigeben, der für den Benutzer freigegeben ist, oder einen Bericht, der für eine Gruppe freigegeben ist, der der Benutzer angehört. Diese Rolle kann den Bericht freigeben für: ◦ jeden Benutzer ◦ jede Gruppe • Ein Bericht, der für alle oder eine Gruppe freigegeben ist, der der Benutzer nicht angehört, kann nicht freigegeben werden.
report_publisher	Keine Freigabeberechtigungen.
report_scheduler	Keine Freigabeberechtigungen.
report_user	Keine Freigabeberechtigungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können steuern, wer Berichte sieht, indem Sie sie:

- Global für alle Benutzer sichtbar machen
- Nur für Sie sichtbar sind, wenn Sie der Berichtersteller sind
- Für einen oder mehrere bestimmte Benutzer sichtbar machen
- Für eine oder mehrere bestimmte Gruppen sichtbar machen

Hinweis:
Die Berechtigungen eines Berichts können die Anzahl der Benutzer oder Gruppen einschränken, für die Sie einen Bericht freigeben können. Weitere Informationen finden Sie unter Berichterstellung mit ACL-Regeln beschränken.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** und wählen Sie den Bericht aus, den Sie steuern möchten.
2. Klicken Sie oben rechts im Berichtsformular auf das **Freigabesymbol** ( ), und wählen Sie **Freigeben**aus.
3. Füllen Sie im Dialogfeld „Freigabeeinstellungen“ die Felder aus, und klicken Sie auf **OK**.

Freigabeeinstellungen

Feld	Beschreibung
Sichtbar für	Benutzer, für die der Bericht verfügbar ist. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Ich** Nur Sie können den Bericht anzeigen. Diese Option ist nur für die von Ihnen erstellten Berichte verfügbar. ○ **Jeder** Alle Benutzer können den Bericht anzeigen. Sie können jedoch erforderliche Rollen auswählen, und nur Benutzer mit mindestens einer dieser Rollen können den Bericht anzeigen. ○ **Gruppen und Benutzer** Nur bestimmte Gruppen und Benutzer können den Bericht sehen. Die Option **Gruppen und Benutzer** ist für Benutzer mit der Rolle report_group sichtbar.
Erfordert Rolle	(Optional) Rollen aus der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role]. Wenn Sie Rollen auswählen, muss ein Benutzer mindestens eine davon haben, um den Bericht anzuzeigen. Wenn Sie keine Rolle auswählen, können alle Benutzer den Bericht anzeigen. Sie können erforderliche Rollen nur für Berichte angeben, die andernfalls für alle sichtbar sind. Wenn Sie einen solchen Bericht so ändern, dass er für bestimmte Gruppen und Benutzer freigegeben wird, gelten die erforderlichen Rollen nicht mehr.
Gruppen	Gruppen, deren Mitglieder berechtigt sind, den Bericht anzuzeigen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option **Gruppen und Benutzer** ausgewählt ist.
Anwender	Benutzer, die berechtigt sind, den Bericht anzuzeigen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option **Gruppen und Benutzer** ausgewählt ist.

4. Klicken Sie auf das **Freigabesymbol** ( ), und wählen **Sie Zu Dashboard hinzufügen** oder **Veröffentlichen**aus.
5. Geben Sie das Dashboard oder die URL des veröffentlichten Berichts frei.

Automatische Übersetzung

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

Sie können die URL des veröffentlichten Berichts für alle Benutzer, Rollen oder Gruppen freigeben, für die Sie den Bericht freigegeben haben.

Um einen Bericht zu veröffentlichen, aktivieren Sie die Eigenschaft *glide.report.published_reports.enabled*. Weitere Informationen finden Sie unter (Veraltet) Veröffentlichen Sie einen Bericht.

Die Personen, für die Sie den Bericht freigeben, müssen berechtigt sein, die Berichtsdaten anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards freigeben

Berichte verwalten

Planen Sie E-Mails von Berichten

Generieren und verteilen Sie geplante Berichte per E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: report_scheduler, report_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geplante Berichte können im PDF-, CSV- oder XLS-Format verteilt werden. Grafische Berichte können im PNG- oder PDF-Format verteilt werden. Pivotberichte auf mehreren Ebenen können nur im PDF-Format geplant werden.

Hinweis:

- Es ist nicht möglich, Kalender-, Karten- oder Einzelpunktzahl-Berichte zu planen. Sie können Pivot-Tabellenberichte nur planen, wenn das Plugin *com.snc.whtp* aktiviert ist.
- Daten werden möglicherweise nicht in Berichten angezeigt, die von einer Person erstellt wurden, deren Benutzerkonto deaktiviert ist. Um sicherzustellen, dass die gewünschten Daten angezeigt werden, muss ein aktiver Benutzer den geplanten Bericht neu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Geplante Berichte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Berichts
Bericht	Verweis auf den Bericht, den Sie planen. Sie können das Suchsymbol verwenden, um nach dem Bericht zu suchen. **Hinweis:** Automatische E-Mail-Unterstützung ist für Kalender-, Karten- und Einzelpunktzahl-Berichte nicht verfügbar.
Benutzer	Einzelne Benutzer, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten. Für Benutzer muss **Benachrichtigung** in ihren Benutzerdatensätzen auf **Aktiviert** festgelegt sein, um Berichte zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Gruppen	Gruppen, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten.
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Berichtsempfängern, die sich nicht im System befinden.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die den Bericht enthält. **Global** wird angezeigt, wenn sich der Bericht im globalen Bereich befindet.
Aktiv	Wenn diese Option aktiv ist, werden geplante Berichte bereitgestellt.
Run-Kosten	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Creating business calendars und Define business calendar entries.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:

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

Feld	Beschreibung
	◦ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie `16:45` in das Feld **Zeit** eingeben. ◦ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie `22:15` in das Feld **Zeit** eingeben. ◦ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und `13:30` in das Feld **Zeit** eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ◦ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ◦ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ◦ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert `04` ein. ◦ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `26` ein. ◦ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `13` ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte `30` und `25` ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** auswählen.

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

Feld	Beschreibung
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben: ○ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **--Keiner--**: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ○ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ○ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ○ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.
Priorität	Numerische Priorität für die regelmäßige Aufgabe: ○ Legen Sie für wichtige Aufgaben einen Prioritätswert unter 100 fest. ○ Legen Sie für weniger wichtige Aufgaben einen Prioritätswert über 100 fest. ○ Wenn 70 % oder mehr aller regelmäßigen Aufgaben **überfällig** sind, werden Aufgaben, die mit einem Wert über 100 markiert sind, nicht ausgeführt.
Bedingt	Wenn diese Option aktiviert ist, geben Sie eine skriptbasierte Bedingung für die Generierung des Berichts an.

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

Feld	Beschreibung
Auslassen, wenn keine Datensätze	Wenn diese Option aktiviert ist, werden leere Berichte nicht verteilt.
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen. Weitere Informationen zu Skripts auf der Plattform ServiceNow finden Sie unter Skripts . **Warnung:** Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft .
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	(Optional) Fügen Sie dem Bericht eine Nachricht hinzu. Wenn der Berichtsausgabetyp eingebettetes PNG ist, ○ Verwenden Sie das Tag `${report.png}` im Nachrichtentext, um den Bericht in der Nachricht zu positionieren. Andernfalls wird der Bericht am Ende der Nachricht angezeigt. ○ Verwenden Sie das Tag `${report.include_with}`, um andere in der E-Mail enthaltene Berichte zu positionieren. Andernfalls werden diese Berichte am Ende der Nachricht angezeigt.
Typ	Berichtsausgabetyp. Grafische Berichte können PNG- oder PDF-Dateien sein. Listenberichte können PDF-, Excel- oder CSV-Dateien sein. Wählen Sie beim Planen eines grafischen Berichts den Ausgabetyp **PDF** oder **PDF-Querformat** aus, um die Diagrammrasterdaten einzubeziehen. Wählen Sie beim Planen eines Listenberichts den Ausgabetyp **Excel** oder **CSV**aus. Wählen Sie **PNG eingebettet** aus, um die Berichtsvisualisierung in den E-Mail-Text einzubetten. Große Bilder werden so skaliert, dass sie in die E-Mail passen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Berichtsausgabeformate. **Hinweis:** Es ist nur möglich, Pivotberichte auf mehreren Ebenen in der PDF-Ausgabe zu planen.
Zip-Ausgabe	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Bericht als ZIP-Dateianhang an die E-Mail gesendet.
Einbeziehen mit	Ein oder mehrere zusätzliche Berichte, die in die E-Mail aufgenommen werden sollen. Es ist nicht möglich, die Berichte innerhalb der E-Mail zu sortieren. Sie können das Suchsymbol verwenden, um nach zusätzlichen Berichten zu suchen.

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

Feld	Beschreibung
Seitengröße (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wählen Sie aus den Größen A3, A4, Letter oder Legal. Um die Abmessungen für ein anderes Papierformat festzulegen, wählen Sie **Benutzerdefiniert**, und geben Sie die **Seitenhöhe** und **Seitenbreite** in Pixeln an.
Seitenhöhe (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenhöhe in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.
Seitenbreite (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenbreite in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um einen geplanten E-Mail-Bericht zu bearbeiten, öffnen Sie ihn aus der Liste „Geplante Berichte“. Um einen Bericht zu löschen, löschen Sie die entsprechende Zeile aus der Liste „Geplante Berichte“.

Berichtsausgabeformate

Sie können Berichte in bestimmten Ausgabeformaten exportieren. Sie können diese Berichte für den regelmäßigen Export einplanen.

Berichtsausgabeformate

Berichtsformat	Beschreibung
PDF	Generieren Sie ein PDF-Dokument im Hoch- oder Querformat. PDF-Berichte enthalten die Diagrammrasterdaten. Kartenberichte können nicht im PDF-Format exportiert werden. **Hinweis:** Um Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen als PDF zu exportieren, müssen Sie das Webkit-HTML-zu-PDF-Plugin (com.snc.whtp) aktivieren.
Excel	Die Berichtsvisualisierung wird als Microsoft Excel-Tabelle (XLS) angezeigt.
PNG	Die Berichtsvisualisierung wird als Portable Network Graphic-Datei (PNG) angezeigt. Erfahren Sie auch, wie Sie Berichte als Bilder in eine geplante Berichts-E-Mail einbetten .
CSV	Die Berichtsvisualisierung wird als Comma Separated Value-Textdatei (CSV) angezeigt.

Der „Ausführen als“-Benutzer und geplante Berichts-E-Mails

Wenn Sie sich in einer domänengetrennten Instanz befinden, werden geplante Berichte mit den Berechtigungen des Benutzers unter „Ausführen als“ generiert.

Standardmäßig ist der Benutzer, der den geplanten E-Mail-Bericht einrichtet, der Benutzer unter „Ausführen als“. Der Domänenzugriff und die ACL-Berechtigungen report_view dieses Benutzers gelten beim Generieren der geplanten Berichte.

Wenn der Benutzer, der den geplanten Bericht eingerichtet hat, kein geeigneter „Ausführen als“-Benutzer ist, kann ein Administrator oder report_admin einen anderen „Ausführen als“-Benutzer angeben.

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

Warnung:
Der Benutzer unter „Ausführen als“ benötigt die entsprechende ACL-Berechtigung „report_view“, um den Bericht zu planen. Beim Festlegen dieses Benutzers kann auch ein Sicherheitsrisiko bestehen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, wenn Sie den Anwender unter „Ausführen als“ festlegen.

Zugehörige Informationen

Berichtsansichts-Zugriffskontrolle

Exportieren Sie einen Bericht als PDF

Exportieren Sie einen Bericht als PDF, um ihn außerhalb Ihrer ServiceNow -Instanz zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Die Informationen im exportierten Bericht sind nur die Informationen, auf die Sie Zugriff haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** und wählen Sie den Bericht aus, den Sie exportieren möchten.
2. Klicken Sie oben rechts im Berichtsformular auf das **Freigabesymbol** ( ), und wählen Sie **PDF-Export aus**.
   a. Wählen Sie aus, ob Sie die PDF-Datei generieren oder in einer E-Mail an einen Empfänger senden möchten.
3. Wählen Sie als Ausrichtung der PDF-Datei **Hochformat** oder **Querformat**aus.
4. Wählen Sie die Bereitstellungsmethode aus.

   Wählen **Sie Jetzt generieren** aus, um die PDF-Datei zu erstellen und herunterzuladen.

   Wählen Sie Als E-Mail senden aus, um die PDF-Datei an einen Empfänger zu senden. Informationen zum Planen der Zustellung eines exportierten Berichts an mehrere Adressen finden Sie unter Planen Sie E-Mails von Berichten.
5. Wählen Sie **Exportieren**.

Ergebnisse

Wenn der Export abgeschlossen ist, wird entweder ein Download-Link oder eine Meldung angezeigt, dass der Export an den Empfänger übermittelt wird.

Fügen Sie einen Bericht zu einem interaktiven Dashboard hinzu

Treffen Sie umsetzbare Entscheidungen schneller, indem Sie relevante Berichte und Widgets in einem Dashboard kombinieren. Das Navigieren zu einzelnen Berichten und Widgets ist zeitaufwendig und weniger effizient.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jeder Benutzer, der einen Bericht erstellen kann, kann ihn einem interaktiven Dashboard hinzufügen.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über das Generieren von Berichten, das Erstellen von Berichten im Berichtsdesigner sowie das Freigeben und Planen von

Automatische Übersetzung

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

Berichten zu erfahren. Generierung von Berichten, Erstellen von Berichten im Berichtsdesigner sowie gemeinsame Nutzung und Planung von Berichten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), und wählen **Sie Zu Dashboard hinzufügen aus**.
4. Wählen Sie, ob Sie den Bericht zu einer **Homepage** oder einem **Dashboard** (Standard) hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie das **Dashboard** und die **Registerkarte** aus, zu der Sie den Bericht hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Widget wird an der obersten Position zum Dashboard hinzugefügt, und das Dashboard wird geöffnet.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um das Widget zu verschieben oder seine Größe zu ändern.

(Veraltet) Veröffentlichen Sie einen Bericht

Veröffentlichen Sie einen Bericht, um eine URL zu erstellen, die jeder zum Zugriff auf den Bericht verwenden kann, einschließlich Personen, die keine Benutzer sind. Wenn jemand zur URL navigiert, wird der Bericht mit aktuellen Daten aus der Instanz generiert. Berichte sind verfügbar, bis die Veröffentlichung aufgehoben wurde.

Vorbereitungen

Gefahr:
Diese Funktionalität ist standardmäßig deaktiviert, da das Risiko besteht, dass Daten für nicht autorisierte Personen zugänglich sind.

Damit diese Funktionalität verfügbar ist, muss die Systemeigenschaft *glide.report.published_reports.enabled* auf truefestgelegt werden.

Erforderliche Rolle: report_publisher, report_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt Einschränkungen dafür, was Benutzer sehen, wenn sie der Veröffentlichungs-URL für einen Bericht folgen.

- Daten, die als grafischer Bericht angezeigt werden und nicht durch Business-Regeln beschränkt sind, sind in veröffentlichten Berichten immer sichtbar. Unter grafischen Berichten versteht man alle Berichte mit Ausnahme von Listenberichten.
- Lese-ACLs regeln den Inhalt von Listenberichten. Benutzer können keine Datensätze sehen, auf die sie keinen Zugriff haben.
- Öffentliche Rollen mit Zugriff auf einen veröffentlichten Bericht sehen möglicherweise eine kleinere Teilmenge der ursprünglichen Daten, die im Bericht angezeigt werden, wenn sie nicht angemeldet sind. Hilfe bei der Behebung veröffentlichter Berichte, die nicht alle erwarteten Daten anzeigen, finden Sie im KB-Artikel KB0736982 .

Benutzer mit der Rolle admin oder report_admin können sehen, ob ein Bericht veröffentlicht wurde. Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**, öffnen Sie den Bericht, und klicken Sie auf das Symbol „ **Freigabe** “ ( ). Wenn das Menü „Freigabe“ über die Option **Veröffentlichen** verfügt, wurde der Bericht noch nicht veröffentlicht. Wenn das Menü „Freigabe“ über die Option **Veröffentlichung rückgängig machen** verfügt, wurde der Bericht veröffentlicht.

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

Hinweis:
Um einen Bericht nur für angemeldete Benutzer verfügbar zu machen, legen Sie die Einstellung **Freigabe** auf **Jeder**fest, veröffentlichen ihn jedoch nicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Klicken Sie auf den Bericht, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie oben rechts im Berichtsformular auf das **Freigabesymbol** ( ), und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

   Ein Link-Symbol ( ) wird mit der Meldung „Berichtoptionssymbole“ angezeigt. Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen Link zum veröffentlichten Bericht anzuzeigen. Dieser Link ist verfügbar, solange der Bericht veröffentlicht ist.

Hinweis:
Business-Regeln können sich darauf auswirken, wie Datensätze für öffentliche Berichte erfasst werden.

Veröffentlichung von Berichten aufheben

Veröffentlichte Berichte sind solange unter der veröffentlichten URL verfügbar, bis Sie die Veröffentlichung aufheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sowohl report_publisher als auch report_user, report_admin oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, dessen Veröffentlichung Sie aufheben möchten.
3. Klicken Sie oben rechts im Berichtsformular auf das Symbol „ **Freigabe** “ ( ), und wählen Sie **Veröffentlichung rückgängig machen**aus.

Ergebnisse

Der Bericht wird nicht mehr veröffentlicht, und das Linksymbol ( ) wird für den Bericht, dessen Veröffentlichung aufgehoben wurde, aus dem Berichtsdesigner entfernt.

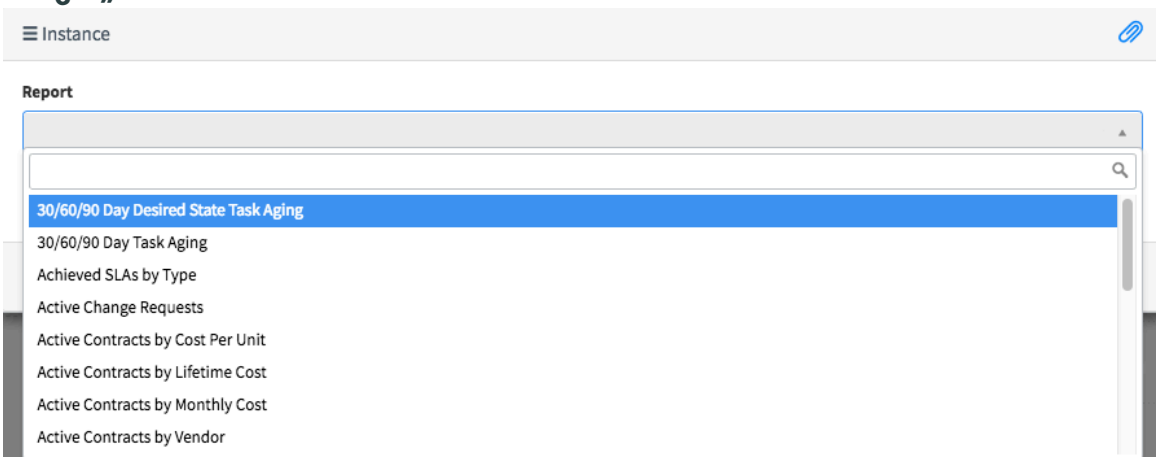
Berichte im Service Portal

Zeigen Sie Berichte über das Service Portal an.

Wenn Sie ein Portal bearbeiten, fügen Sie das Widget **Bericht** hinzu. Verwenden Sie die Widget-Optionen, um einen Bericht anzugeben, der im Service Portal angezeigt werden soll, und anzugeben, ob der Titel des Berichts angezeigt werden soll.

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

Widget „Bericht“



Mit dem Widget „Bericht“ können Sie alle Berichtstypen in Ihrem Portal anzeigen, mit Ausnahme von Listenberichten. Verwenden Sie stattdessen das Widget „Einfache Liste“ .

Aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets“.

Sie können das Plugin für Service Portal-Widgets für Performance Analytics and Reporting (com.snc.pa.sp.widget) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle besitzen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin für Service Portal-Widgets aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Performance Analytics und Reporting - Service Portal-Widgets

Plugin	Beschreibung
Serviceportal [com.glide.service-portal]	Service Portal-Kernfunktion.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Berichtstypen

Informieren Sie sich über die verschiedenen Arten von Berichten, die Sie erstellen können, sowie wann und wie Sie sie erstellen.

Sie können die folgenden Arten von Berichten nach Kategorien geordnet generieren:

- Balkenberichte ermöglichen es Ihnen, Punktzahlen über Datendimensionen hinweg zu vergleichen.
- Kreis- und Ringberichte visualisieren die Beziehung zwischen den Teilen und der Gesamtheit eines Datensatzes mithilfe von Formen wie Kreisen.
- Zeitreihenberichte visualisieren Daten im Laufe der Zeit. Zusätzlich zu Daten aus Ihren Instanzen und importierten Datenquellen können Sie auch MetricBase-Daten in Zeitreihenberichten verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Anwendung .
- Mehrdimensionale Berichte visualisieren Daten mehrerer Dimensionen in einer einzelnen Tabelle oder einem einzelnen Diagramm.
- Punktzahlen visualisieren einzelne Datenpunkte entweder über Bereiche hinweg oder als einzelnen Wert.
- Statistische Berichte visualisieren Daten mit statistischen Werten, wie Medianen und Mittelwerten.
- Andere Berichte beinhalten Kalender, Karten und Listen.

So erstellen und formatieren Sie neue Berichte und geben Sie im Berichtsdesigner frei

Um einen Bericht zu generieren, können Sie im Berichtsdesigner auch Natural Language Query (NLQ) verwenden. Schreiben Sie einfach eine Frage in das NLQ-Feld, und der Berichtsdesigner generiert einen Bericht des entsprechenden Typs.

Balkenberichte

	Bericht	Beschreibung
	Vertikale und horizontale Balkenberichte	Zeigt vertikale oder horizontale Balken an, deren Länge proportional zu den dargestellten Werten ist.
	Pareto-Berichte	Kombiniert Balken- und Linienberichte, um die wichtigsten Faktoren in einer Vielzahl von Faktoren zu identifizieren.
	Histogrammberichte	Bietet eine visuelle Interpretation von numerischen Daten durch Angabe der Anzahl der Datenpunkte, die innerhalb eines Wertebereichs liegen.

Kreis- und Ringberichte

	Bericht	Beschreibung
	Kreisdiagramme	Zeigt, wie sich einzelne Datenelemente auf das Ganze beziehen, indem ein Kreis verwendet wird, um das Ganze darzustellen.
	Ring-Berichte	Zeigt, wie sich einzelne Datenelemente auf das Ganze beziehen, indem eine Ringform verwendet wird, um das Ganze darzustellen.

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

Kreis- und Ringberichte (Fortsetzung)

	Bericht	Beschreibung
	Symbol für Halbring-Bericht	Zeigt, wie sich einzelne Datenelemente auf das Ganze beziehen, indem eine Halbringform verwendet wird, um das Ganze darzustellen. Ein Halbring-Bericht verwendet einen halbierten Ring, um das Ganze darzustellen.

Zeitreihen-Berichte

	Bericht	Beschreibung
	Spaltenberichte	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem sie als proportionale vertikale Spalten angezeigt werden.
	Linienberichte	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von Datenpunkten mit geraden Linien verbunden wird.
	Stufenlinienberichte	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von Datenpunkten mit horizontalen und vertikalen Linien verbunden wird.
	Flächen- und Spline-Berichte	Ähnelt einem Liniendiagramm, aber der Bereich zwischen der Achse und der Linie wird üblicherweise mit Farben hervorgehoben.
	Flächen- und Spline-Berichte	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von Datenpunkten mit einer angepassten Kurve durch die Datenpunkte verbunden wird. Mit Spline-Berichten können Sie eine begrenzte Menge bekannter Datenpunkte und ungefährer intervenierender Werte verwenden.

Mehrdimensionale Berichte

	Bericht	Beschreibung
	Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen	Zeigt zusammengefasste Daten aufgeschlüsselt durch mehrere Metriken in einem einzelnen Diagramm an.
	Heatmap-Berichte	Zeigt zusammengefasste Daten in einer Matrix unter Verwendung von Farben an, um unterschiedliche Werte darzustellen.
	Blasenberichte	Zeigt mehrere Metriken in einem einzelnen Diagramm an.

Punktzahlen

	Bericht	Beschreibung
	Tachometer-Berichte	Zeigt einen Überblick über die Zählung eines Indikators zum aktuellen Zeitpunkt in Form eines Rundenzählers.
	Skala-Berichte	Zeigt eine Übersicht über die Anzahl eines Indikators, den Sie in einem Halbring messen möchten. Der Teil, in dem Punktzahlen angezeigt werden, ist mit einer Farbe gefüllt.
	Einzel-Punktzahl-Bericht	Zeigt einen einzigen, zusammengefassten Wert an, der für Ihr Business wichtig ist.

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

Visualisierungen zur statistischen Analyse

	Bericht	Beschreibung
	Kontrollberichte	Zeigt Daten als eine Reihe von verbundenen Punkten an, um festzustellen, ob sich ein Geschäftsprozess in einem Status statistischer Kontrolle befindet, und um Ausreißer zu identifizieren. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)
	Trendberichte	Zeigt an, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert. Die Werte entlang der horizontalen Achse des Trendberichts repräsentieren die Zeitmessung. Die Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren die Änderungen an den überwachten Elementen. Die Trendlinie oder -kurve zeigt ein allgemeines Änderungsmuster. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)
	Boxberichte	Zeigt die Verteilung von Werten in einem Datensatz, der statistische Mittelwerte hervorhebt. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)
	Trendbox-Berichte	Zeigt die Verteilung von Werten in einem Datensatz, die statistische Mittelwerte für eine festgelegte Zeitdauer hervorhebt. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)

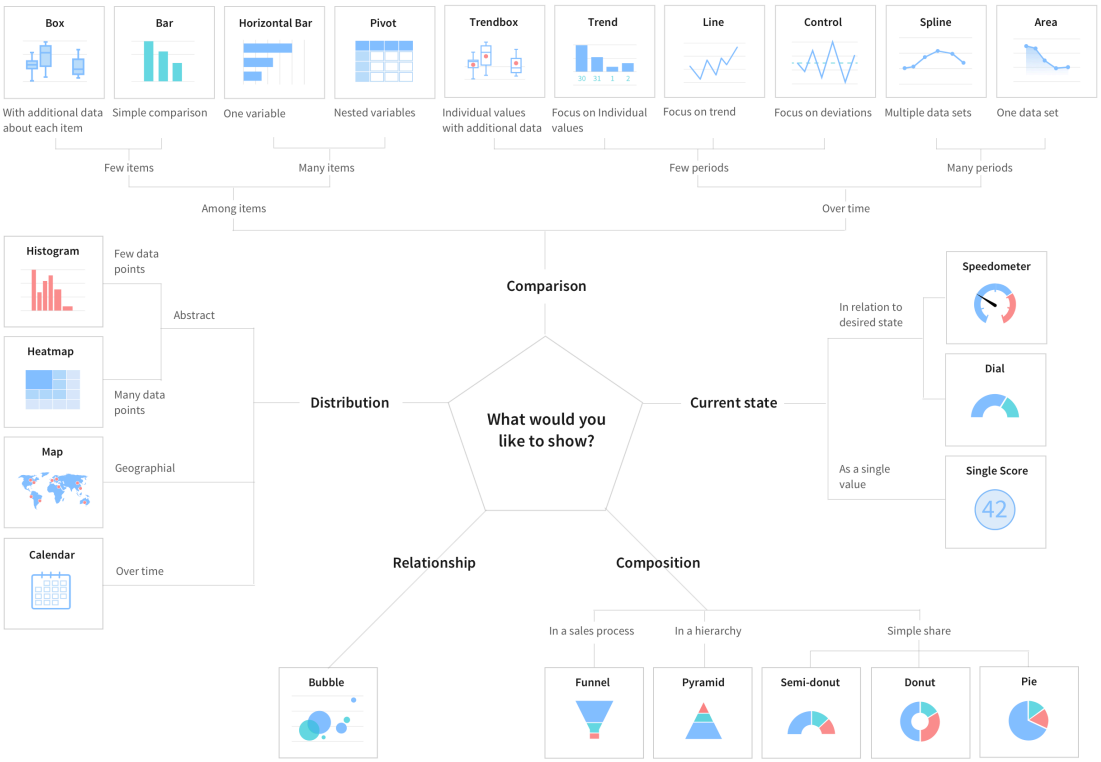
Andere Berichte

	Bericht	Beschreibung
	Funnel- und Pyramidenberichte	Zeigt Werte als progressiv abnehmende Proportionen an. Die Größe jedes Abschnitts entspricht dem Prozentsatz der Summe aller Werte. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)
	Listenberichte	Zeigt Daten in Form einer erweiterbaren Liste ähnlich einer standardmäßigen ServiceNow Listenkomponente an.
	Kalenderberichte	Zeigt datengesteuerte Ereignisse in einem Kalenderformat an.
	Kartenberichte	Zeigt Daten auf einem geografischen Kartenbild an.
	Pivot-Tabellen	Fasst Daten aus einer Tabelle zusammen, um die Quelle der zusammengefassten Daten anzuzeigen. Diese Funktionalität ist in Pivotberichte auf mehreren Ebenenerweitert.
	Funnel- und Pyramidenberichte	Visualisiert eine Variante eines Balkenberichts, der Pyramidenabschnitte anstelle von Rechtecken verwendet. (Gefunden im Abschnitt „Andere Berichte“.)

Berichtstyp auswählen

Wählen Sie einen Berichtstyp auf der Grundlage der Story, die Sie mit den Daten erzählen möchten.

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



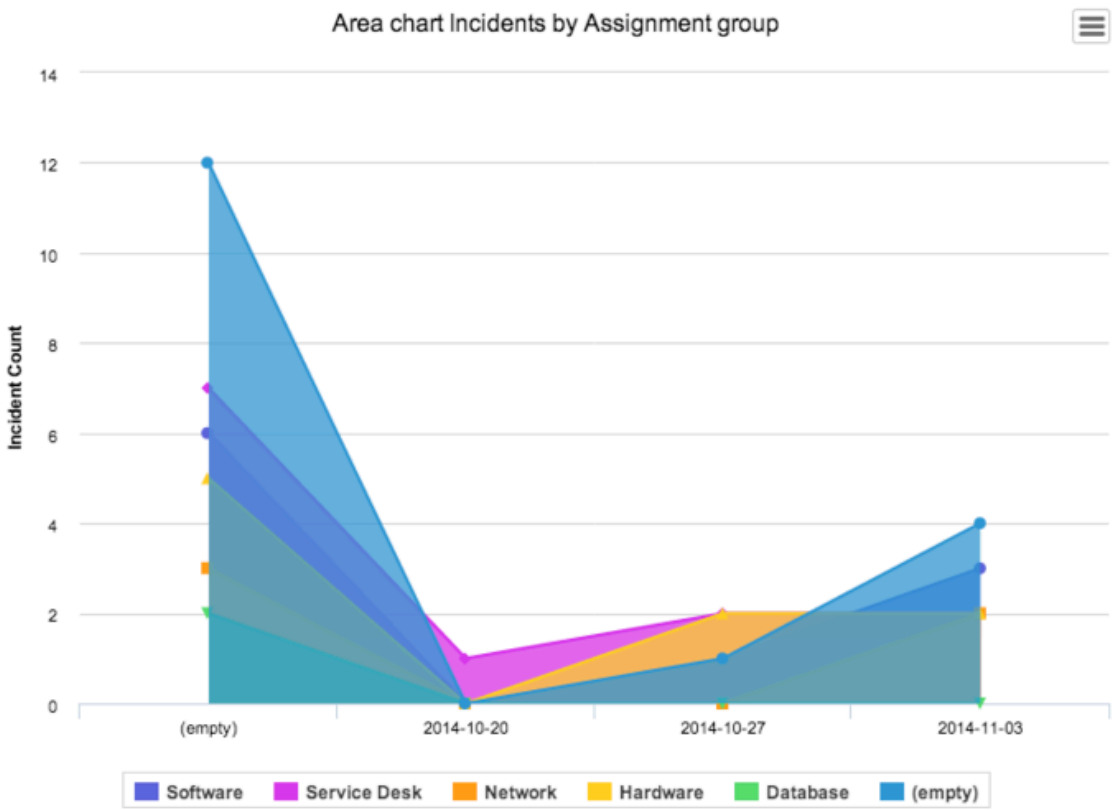
Flächen- und Spline-Berichte

Flächenberichte zeigen Trends für verwandte Attribute im Zeitverlauf. Spline-Berichte zeigen an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von bekannten Datenpunkten mit einer Kurve verbunden werden, die den Trend über einzelne Datenpunkte betont.

Sie können beispielsweise einen Flächen- oder Spline-Bericht für Incident-Zählungen erstellen, um zu zeigen, wie sich die Anzahl der Incidents im Laufe der Zeit ändert. Die Incident-Anzahl steigt oft in den ersten Monaten nach der Bereitstellung eines Produktupgrades an. Im Laufe der Zeit nimmt die Anzahl der gemeldeten Incidents ab, da sich die Benutzer an die Änderungen des Produkts gewöhnt haben.

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

Flächenberichte



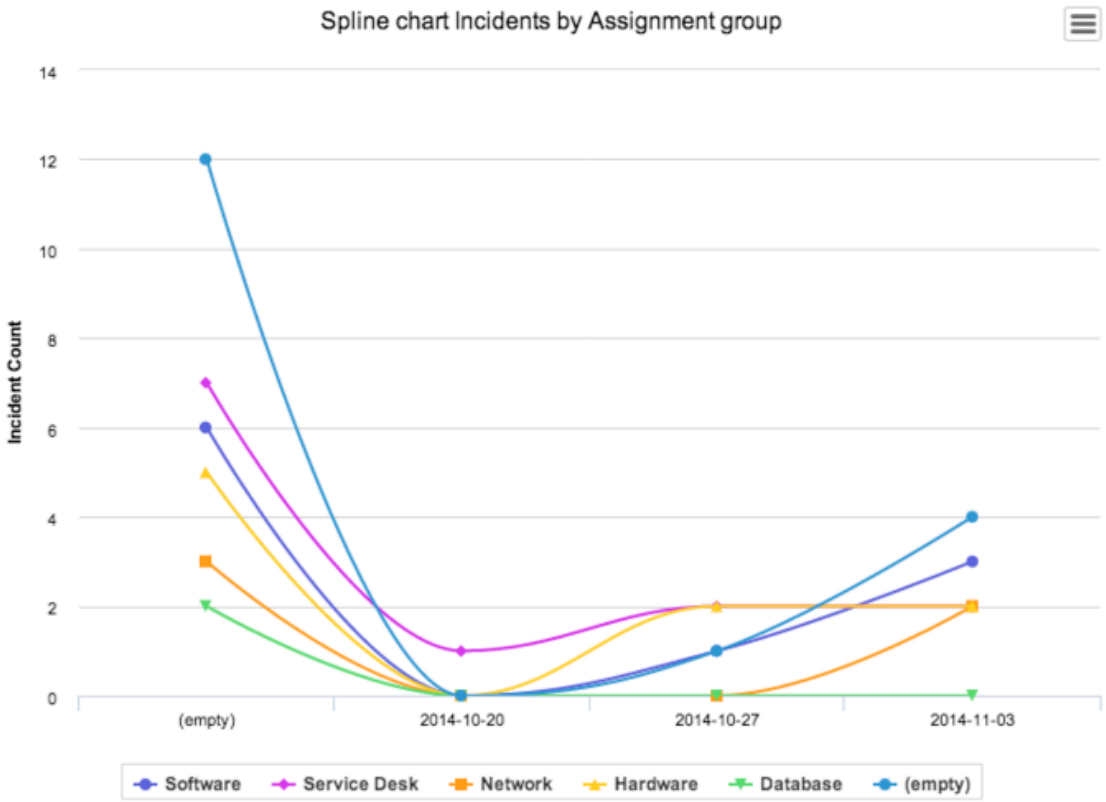
Hinweis:

Wenn sich die Abschnitte eines Flächenberichts mit mehreren Datensätzen überschneiden, ist es nicht möglich, einen Drilldown in die verschiedenen Abschnitte durchzuführen. Um einen Drilldown auszuführen, klicken Sie auf Elemente in der Legende, um sie aus dem Bericht zu löschen.

Automatische Übersetzung

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

Spline-Bericht



Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Time series reports for mobile und Mobile dashboard preview .

Flächen- oder Spline-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Flächen- oder Splinebericht, um Trends für verwandte Attribute im Zeitverlauf anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Fläche** oder **Spline** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Kalender	Kalender, der die Grundlage für die Zeitreihe im Bericht ist. Wählen Sie entweder den Standardkalender oder eine benutzerdefinierte Geschäftskalenderdokumentation .
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zusammenfassung** auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

   Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

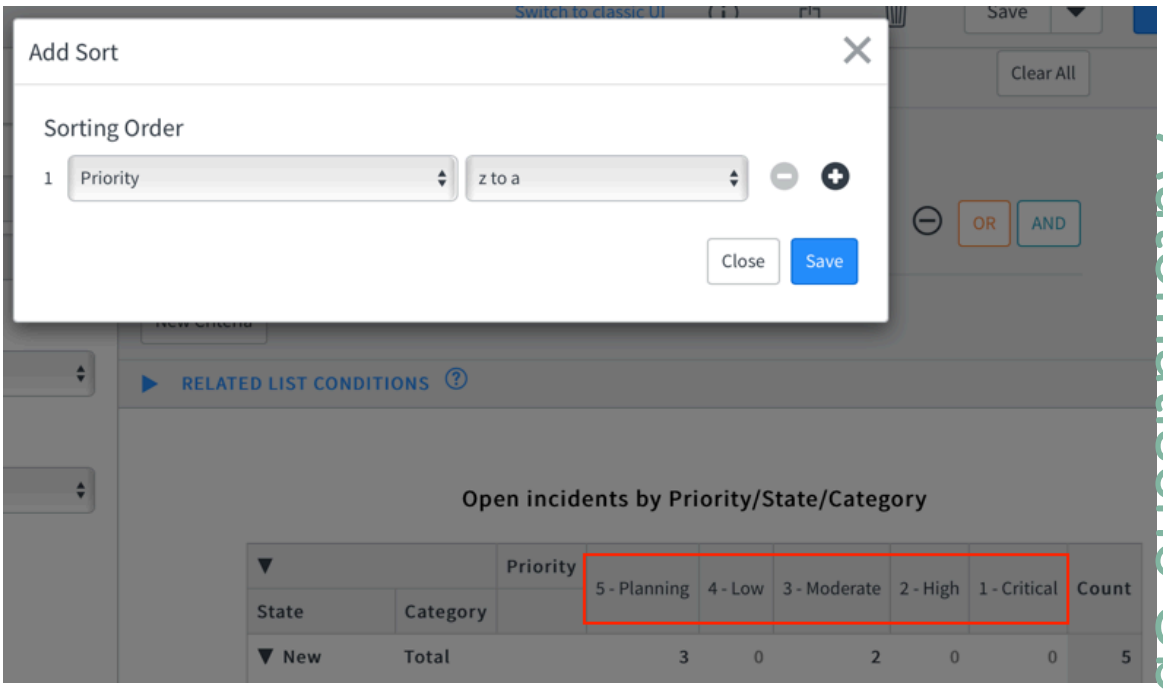
   Hinweis:
   Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

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

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. Wahlweise: Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.

10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Flächen- oder Spline-Berichts.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wird **Eine Farbe verwenden** automatisch ausgewählt. Wählen Sie in diesem Fall eine einzelne, vordefinierte Systemfarbe aus. Wenn Sie den Bericht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um eine Auswahl aus der Liste **Diagrammfarbschemas** oder **Farbdefinitionen** zu treffen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
NULL darf nicht als Null dargestellt werden.	Checkbox, um anzugeben, ob fehlende Datenpunkte durch den Wert null ersetzt werden sollen. Dieses Feld ist beim Erstellen oder Bearbeiten von Zeitreihenberichten verfügbar (nur Bereichs-, Spline-, Linien- und Schrittlinienberichte), die mehrere Datensätze enthalten, und beim Erstellen oder Bearbeiten von Datensätzen innerhalb der entsprechenden Zeitreihenberichte. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Daten im Bericht nach „Anzahl“ oder „Count Distinct“ gruppiert oder zusammengefasst werden.

Automatische Übersetzung

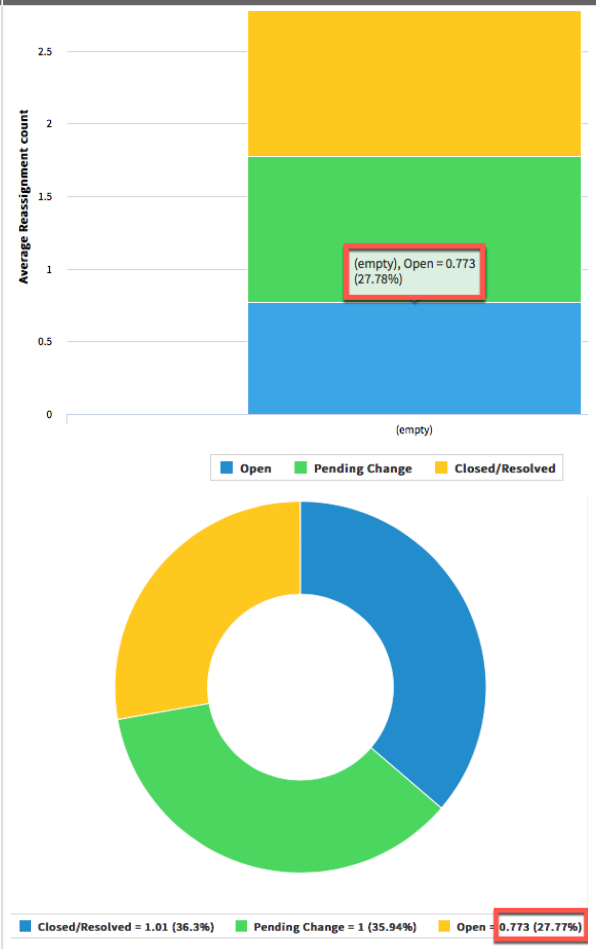
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Bericht möglicherweise Lücken an, wo keine Daten vorhanden sind.
Marker anzeigen	Checkbox, um an jedem Datenpunkt ein Symbol anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften *glide.chart.label.legend.truncate_to* und *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.

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

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ○ In die **Von**-/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ○ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
Aufgabe	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

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

Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ◦ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ◦ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Vertikale und horizontale Balkenberichte

Vertikale und horizontale Balkenberichte vergleichen einzelne oder zusammengefasste Punktzahlen über Datendimensionen hinweg. Vertikale Balkenberichtsspalten stammen von der x-Achse, und horizontale Balkenberichtsspalten stammen von der y-Achse.

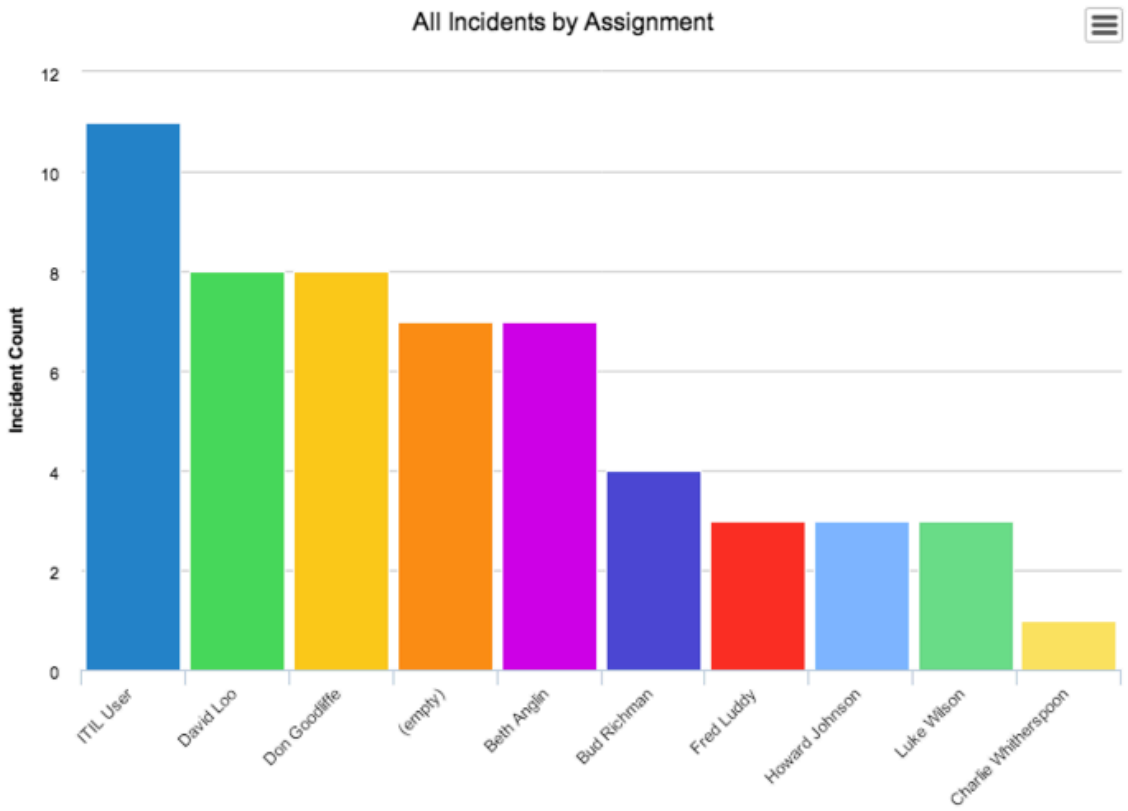
Balkenberichte zeigen Daten in einem horizontalen oder vertikalen Balkenformat an, wobei jeder Balken eine bestimmte Kategorie von Daten darstellt. Ein Balkenbericht kann eine einzelne Farbe verwenden, um alle Datenkategorien darzustellen, oder eine andere Farbe für jede Kategorie.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Balkenbericht, der separate Datenkategorien anzeigt. Der Bericht enthält Daten aus der Tabelle „Incident“ [incident] für alle Incidents, die bis zu dem Zeitpunkt aufgezeichnet wurden, an dem der Bericht generiert wurde.

Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Bar reports for mobile und Mobile dashboard preview .

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

Balkenbericht

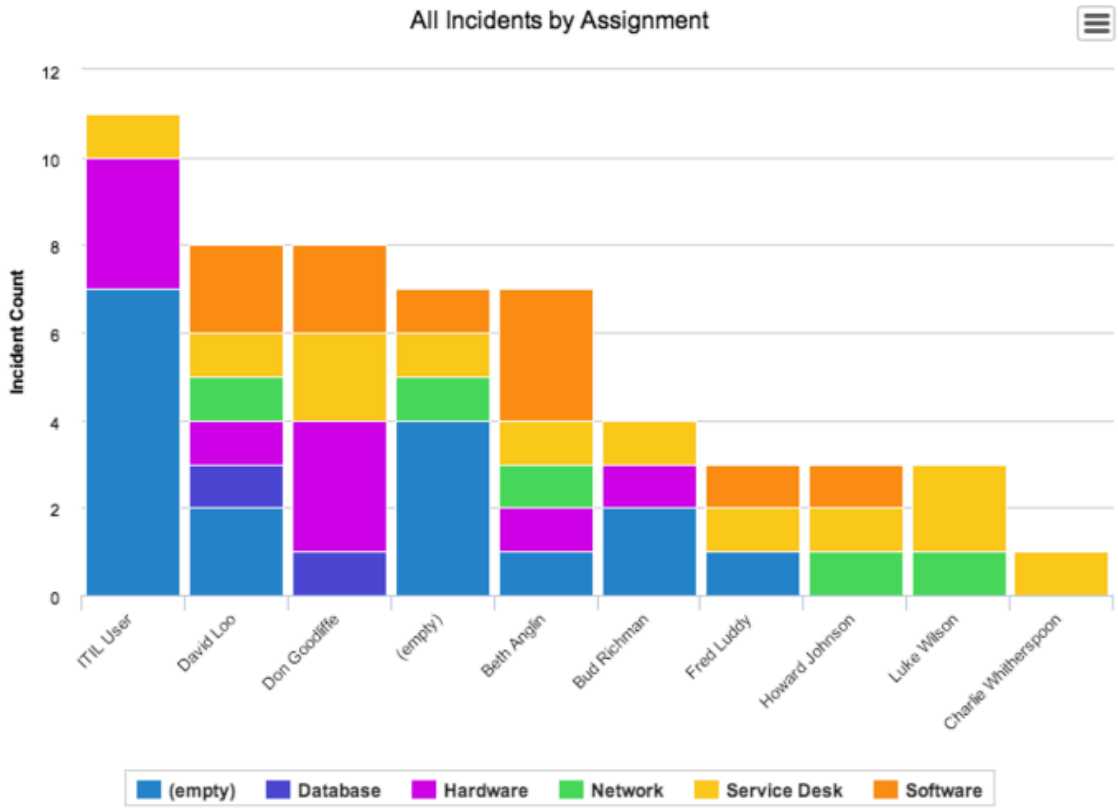


Sie können den Balkenbericht so konfigurieren, dass er Daten stapelt oder die Maßeinheiten der Balken ändern. Gestapelte Balkenberichte zeigen die Teile an, die zur Gesamtsumme beitragen. Die folgende Abbildung zeigt einen Balkenbericht mit der Anzahl der Incidents, die jedem Benutzer zugewiesen sind. Er ist auch gestapelt, um anzuzeigen, wie viele der Incidents aus jeder Incident-Kategorie stammen.

Automatische Übersetzung

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

Gestapelter Balkenbericht



Balkenberichte erstellen

Mit Balkenberichten können Sie Informationen in Segmenten anzeigen, die proportional zu den von ihnen repräsentierten Werten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Balken** oder **Horizontaler Balken** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Stapeln nach	Unterteilen Sie jeden Balken anhand der Werte in diesem Feld. Informationen zum Stapeln nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen **Hinweis:** ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.

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

Feld	Beschreibung
	In einem Balkendiagramm mit Incidents, die nach Kategorie sortiert und nach Priorität gestapelt sind, sieht ein Benutzer den Anteil der Probleme mit hoher, mittlerer und niedriger Priorität für jede Kategorie. Wählen Sie gestapelte Felder sorgfältig aus, um den Bericht nicht unübersichtlich zu machen. Manchmal ist es besser, einen anderen Bericht zu erstellen, der diese Beziehungen anzeigt, anstatt zu viele Daten zu stapeln. Balkendiagramme zeigen nur dann eine Legende an, wenn ein gestapeltes Feld ausgewählt ist. Boolean, Referenz- und Auswahllisten können als gestapelte Felder verwendet werden. Datums-, Datum/Uhrzeit-, Ganzzahl-, Lang-, Zeichenfolge- und Textfelder können nicht als gestapelte Felder verwendet werden. **Hinweis:** Datumstypen sind seit Einführung des Report Charting v2-Plugins nicht zulässig. Sie können das gestapelte Feld entweder in einem einzelnen Balken oder als eine Gruppe von Balken anzeigen. Wenn Sie ein **Gruppiere nach**-Feld im Berichtsformular auswählen, können Sie wählen, ob die Balken als gruppierte Balken visualisiert werden sollen. In diesem Fall werden die Balken entsprechend dem **Feld** Gruppieren nach (z. B. Status des Incident) nebeneinander und nicht gestapelt angezeigt. Wenn Sie Felder mit **Zusätzlich gruppieren nach** auswählen, sind diese Felder auch in einem **Stapeln nach**-Steuerelement am Ende des Berichts verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**.

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

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zusammenfassung** auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

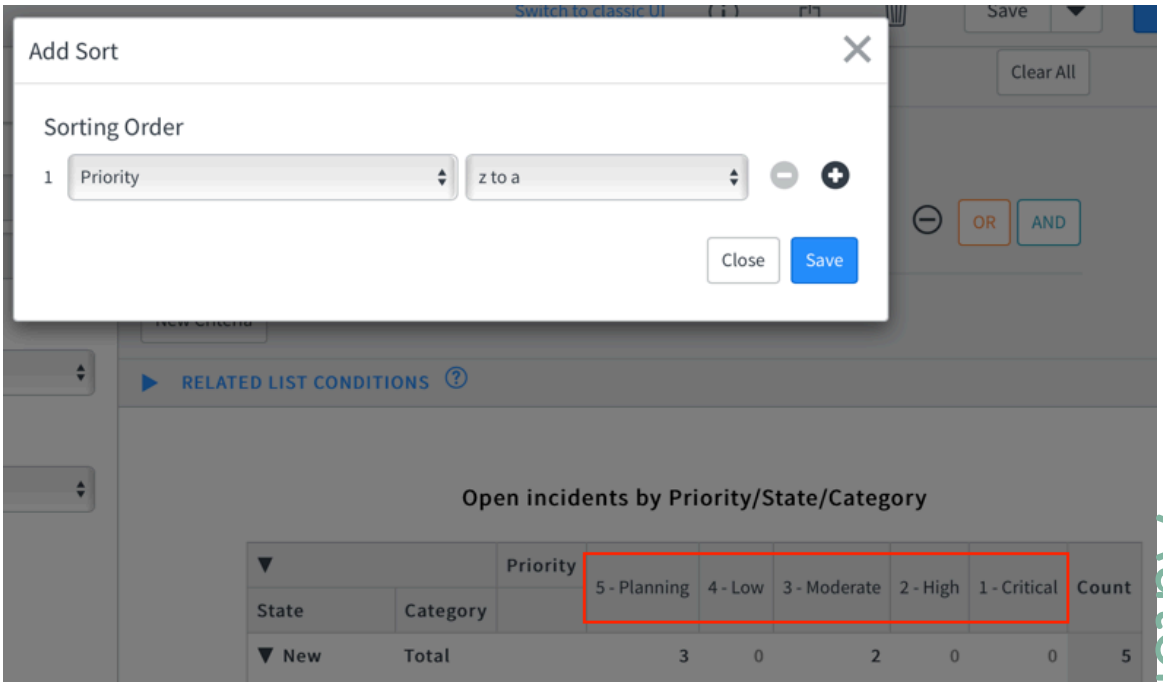
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

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



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Balkenbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Balkenberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Balkenbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	

Automatische Übersetzung

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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht nach einem Feld stapeln, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen: • **Eine Farbe verwenden**: Wählen Sie im **Feld Diagrammfarbe**eine einzelne vordefinierte Farbe aus. • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Wenn Sie den Bericht stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datentabellen anzeigen	Aktivieren Sie die Option, um den aktuellen Wert für jeden Balken anzuzeigen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie „Keine“ in der Liste **Stapeln nach** auswählen oder wenn keine Liste **Stapeln nach** vorhanden ist.

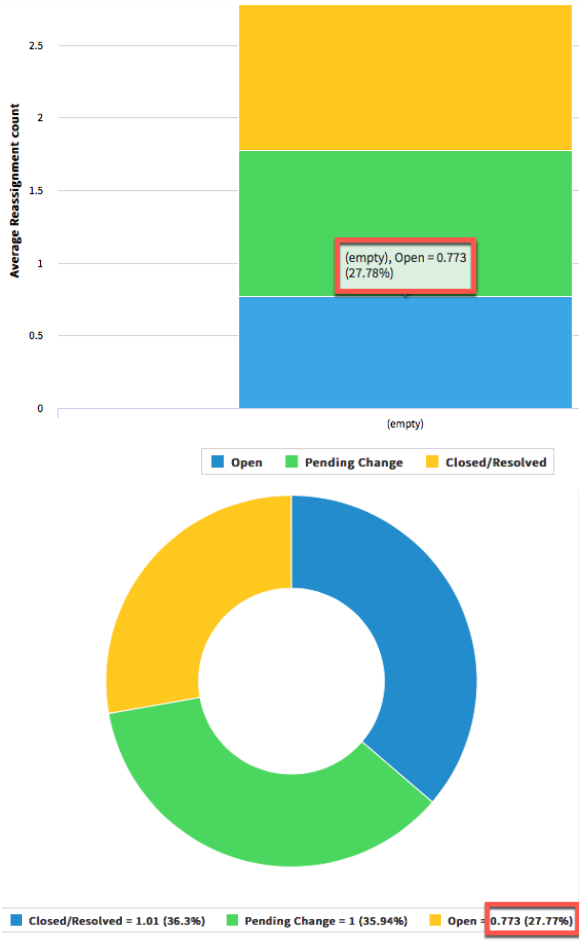
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Aktivieren Sie **Datenbezeichnungen in der Mitte**, um die Bezeichnungen in der Mitte jedes Balkens anzuzeigen. • Aktivieren Sie **Zulassen, dass sich Datenzeichnungen überschneiden**, um die standardmäßige Trennung von Bezeichnungen in der Visualisierung zu überschreiben.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ◦ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ◦ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
Aufgabe	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ◦ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ◦ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an.

Automatische Übersetzung

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

Balkenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

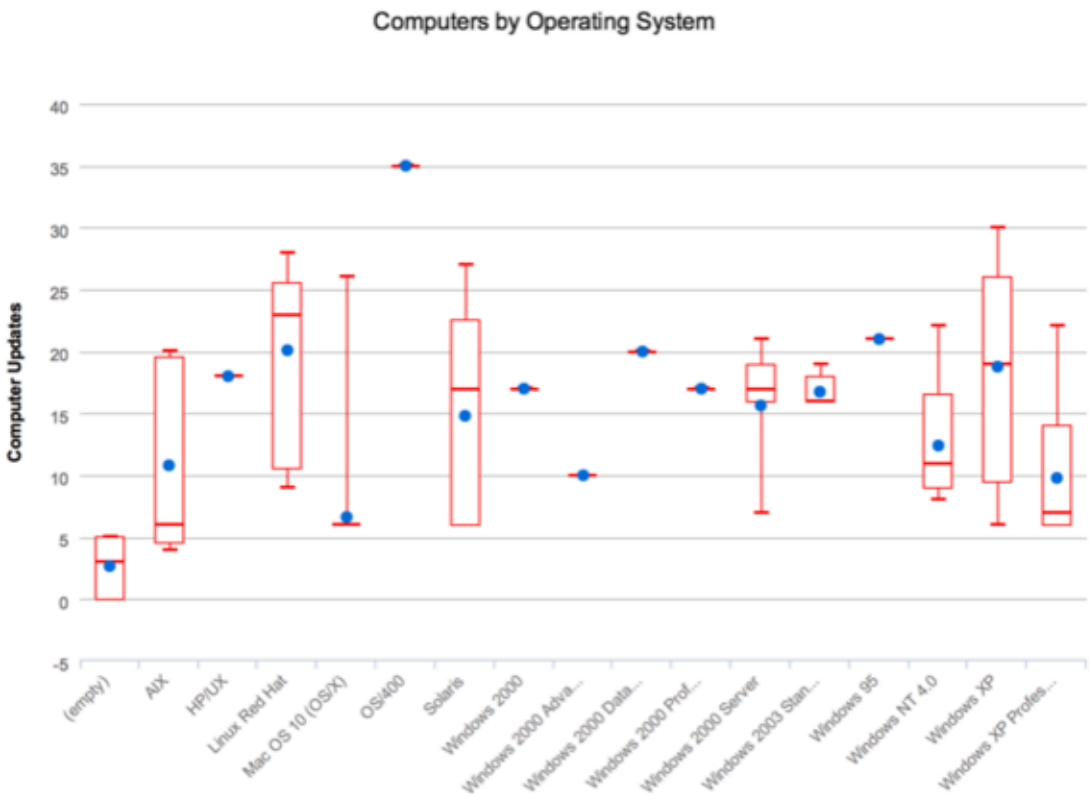
Boxberichte

Boxberichte, auch Boxplots genannt, visualisieren die Verteilung von Daten, einschließlich Maximum, Minimum, Quartile, Median und Mittelwert.

Verwenden Sie Box-Diagramme, um mehrere Datensätze aus verschiedenen Quellen zu melden, die miteinander in Beziehung stehen.

Verwenden Sie beispielsweise ein Box-Diagramm, um die Altersspanne aller Kunden anzuzeigen, die an einer Konferenz teilgenommen haben. Das Box-Diagramm hilft Ihnen, zu bestimmen, wo die meisten Altersgruppen gruppiert sind. Mit diesen Informationen können Sie versuchen, die Präsenz bei zukünftigen Veranstaltungen zu erhöhen, indem Sie auf Werbung in den Altersgruppen mit geringeren Besucherzahlen abzielen.

Box-Diagramm

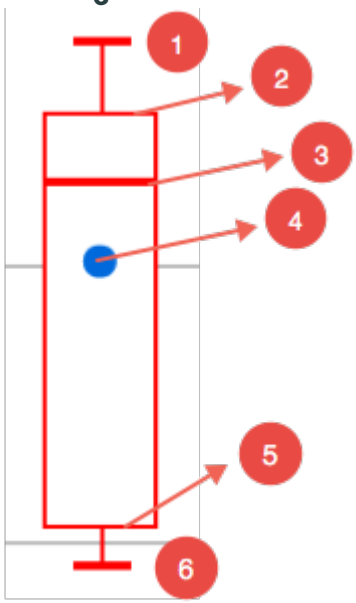


Ein Box-Diagramm zeigt für jede Datengruppe die folgenden Informationen an:

Automatische Übersetzung

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

Box-Diagrammskala



1. Probenmaximum
2. Oberes Quartil
3. Median
4. Mittelwert
5. Unteres Quartil
6. Probenminimum

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

Box-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Box-Bericht, um die Verteilung der Werte in einem Datensatz anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Box-Berichten können Sie Daten nach statistischen Durchschnittswerten anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

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

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Box** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum

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

Feld	Beschreibung
	Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt. ◦ Bezeichnungsnamen, die länger als 20 Zeichen sind, können abgeschnitten angezeigt oder gedruckt werden.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Gemessen nach	Feld, das als Maß für die Daten verwendet werden soll. Datums- und Uhrzeitfelder werden für Box-Diagramme nicht unterstützt. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

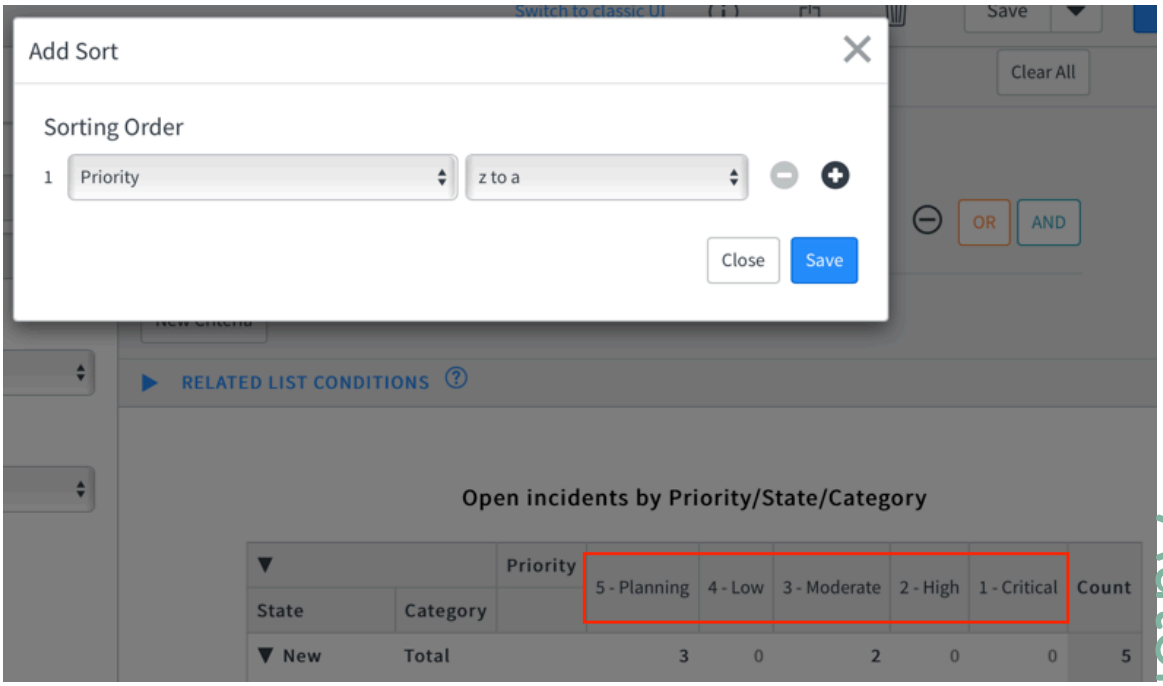
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

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



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Box-Bericht-Stiloptionen

Konfigurieren Sie das Aussehen Ihres Box-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Bericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	

Automatische Übersetzung

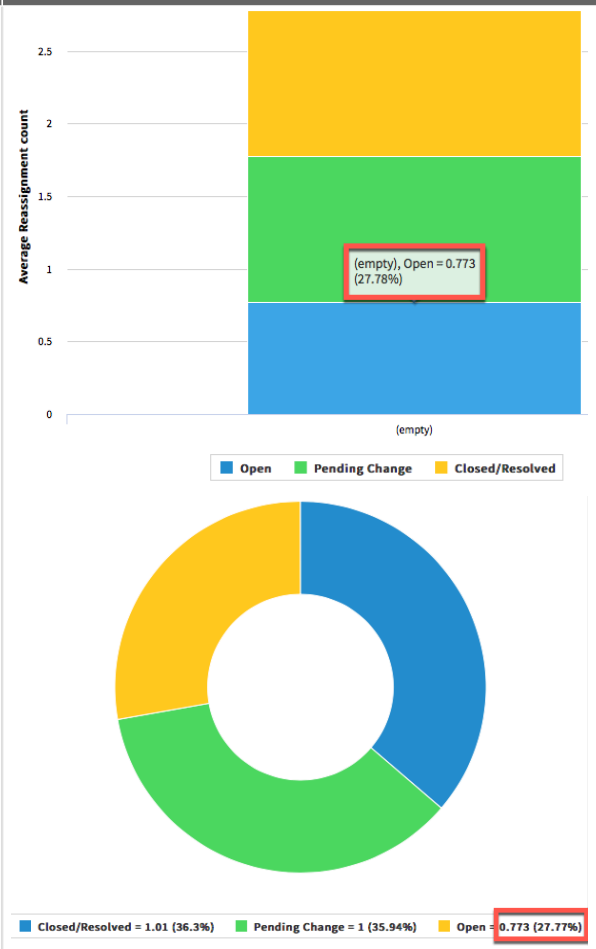
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Bericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

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

Bericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

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

Bericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator.
Bis	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Blasenberichte

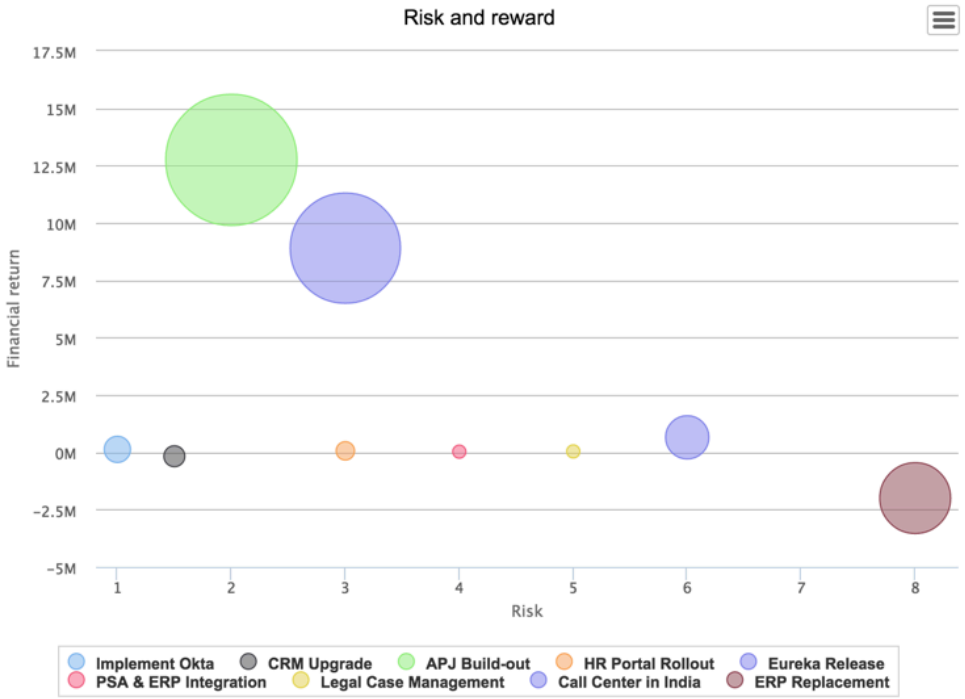
Blasenberichte stellen Datenpunkte auf der x- und y-Achse dar, und verwenden eine dritte Zusammenfassungsdimension zum Definieren der Blasengröße.

Blasenberichte können numerische Werte verwenden, um die x- und y-Achse zu definieren, und einen zusammengefassten Wert, um die Größe jeder Blase zu bestimmen.

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

Zum Beispiel bei der Verwendung von Demand-Management können Sie einen Blasenbericht in der Demand-Tabelle erstellen, um Risiko und Belohnung für verschiedene Demands zu vergleichen. Jede Blase repräsentiert einen Demand. Das Risiko und der finanzielle Ertrag bestimmen die Position jeder Blase, während der gesamte finanzielle Nutzen für den Demand die Blasengröße bestimmt. Mit den großen Blasen oben links im Bericht können Sie schnell die Anforderungen mit geringem Risiko und hoher Belohnung identifizieren.

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



Blasenberichte erstellen

Erstellen Sie einen Blasenbericht, um mehrere separate Metriken auf einem einzelnen Diagramm anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Blasenberichte fassen Informationen über drei verschiedene Metriken unter Verwendung der X-Achse, der Y-Achse und der Blasengröße zusammen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Blase** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Feld, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Jeder Wert wird durch eine eindeutige Blasenfarbe im Diagramm dargestellt. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln.

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

Feld	Beschreibung
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Zeile	Numerisches Feld zur Verwendung als y-Achse. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.
Spalte	Numerisches Feld zur Verwendung als x-Achse. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**.

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

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

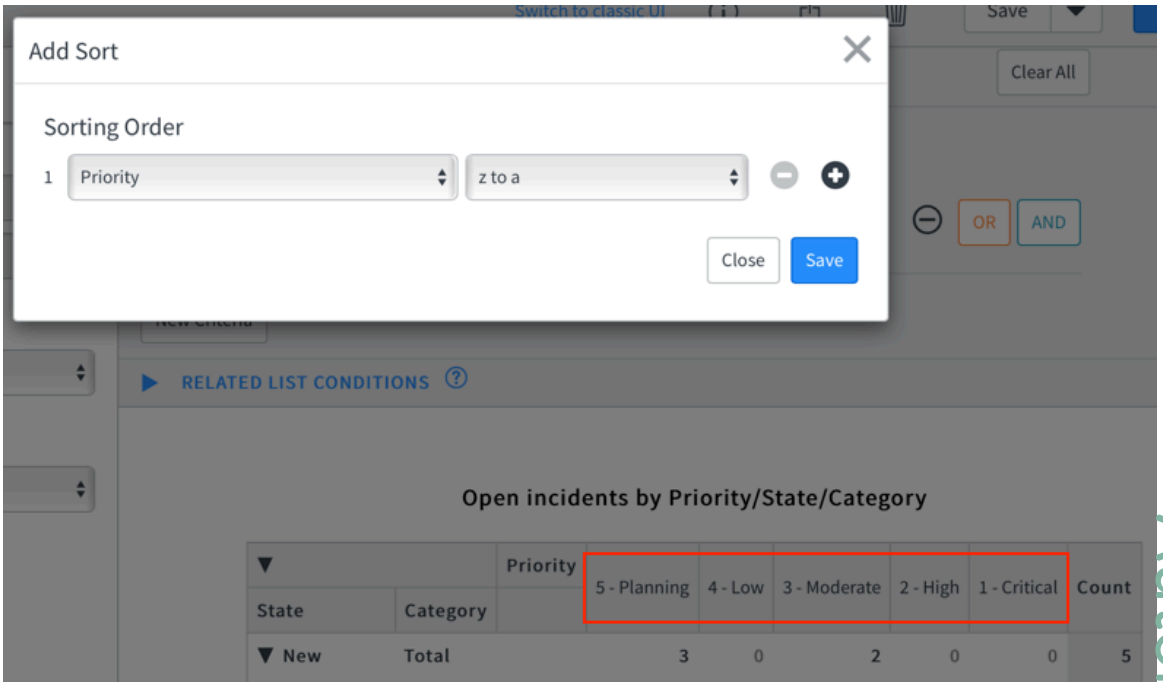
   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

Automatische Übersetzung

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



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Blasenbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Blasenberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Blasenbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	

Automatische Übersetzung

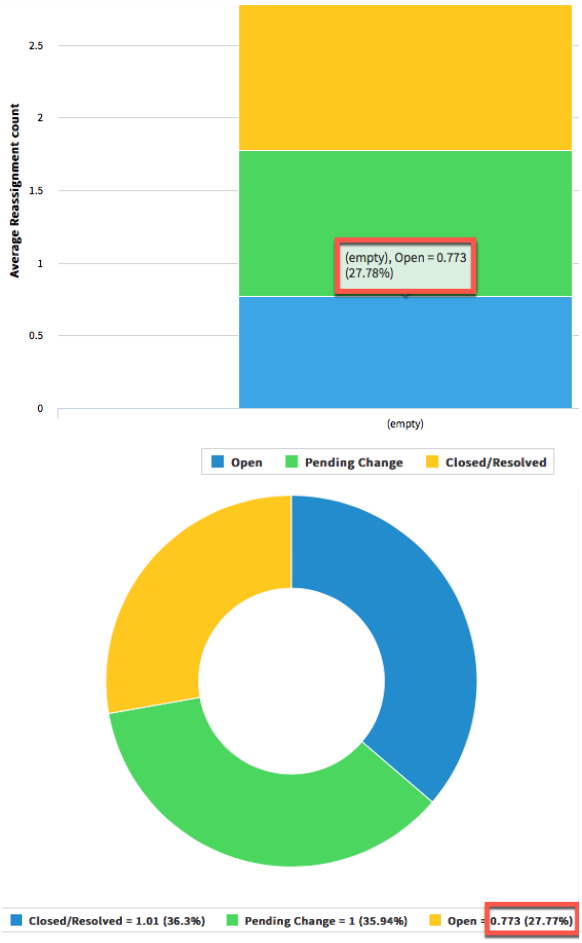
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Blasenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Blasenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Blasenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

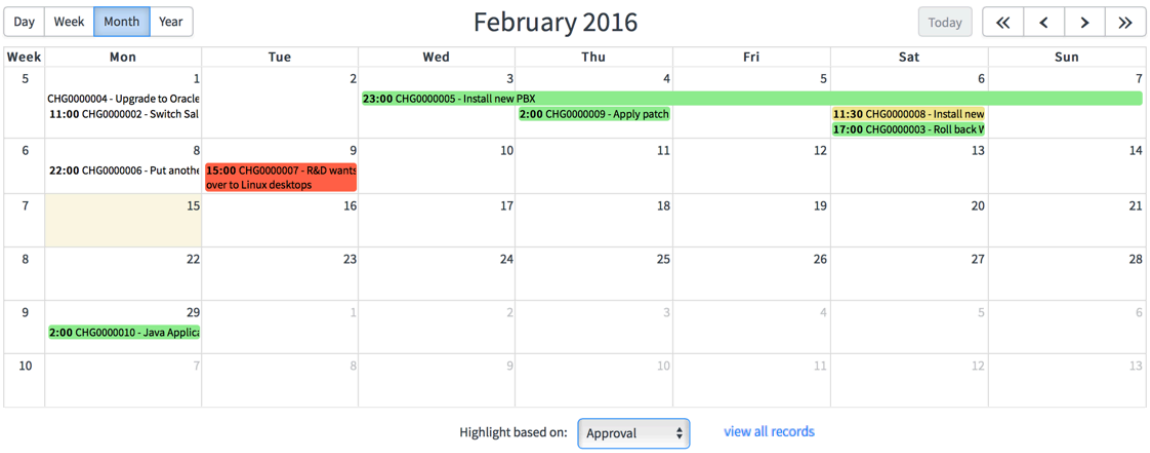
Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften *glide.chart.label.legend.truncate_to* und *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

Kalenderberichte

Kalenderberichte zeigen datumsbezogene Ereignisse in einem Kalender an.

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

Kalenderbericht



Sie können Kalenderereignisse anhand relevanter Kriterien, wie Priorität, Status oder Eskalation hervorheben. Ereignisse ohne Enddatum haben eine Dauer von einer Stunde.

Einschränkungen

- Sie können die Anzahl der Ereignisse begrenzen, die zurückgegeben werden können, wenn Sie in einer Kalendervisualisierung zurückblättern. Es gibt ein Limit von 30 Tagen in der Vergangenheit, beginnend mit dem ersten Tag in der aktuellen Kalenderansicht. Ereignisse, die mehr als 30 Tage vor dem ersten in einem Kalender sichtbaren Tag beginnen, werden nicht angezeigt. Wenn Sie **Jahr**auswählen, enthält der Kalender Ereignisse, die zwischen dem 1. Dezember des vorherigen Jahres und dem 31. Dezember des aktuellen Jahres beginnen.

  Der KB-Artikel „ Wöchentliche Kalenderansicht zeigt nicht alle Einträge “ deckt Szenarien ab, in denen einige erwartete Einträge nicht angezeigt werden.

  Um mehr oder weniger Tage anzuzeigen, bearbeiten Sie die Eigenschaft `glide.report.calendar.max_days_back`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.

  Hinweis:
  Die Leistung kann sich verschlechtern, wenn dieser Wert zu groß ist.

- Dieser Berichtstyp kann nicht als geplanter Bericht ausgeführt werden.
- Die dauerhafte Hervorhebung eines ausgewählten Kriteriums, zum Beispiel **Priorität**, kann von einem Administrator festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Dauerhafte Hervorhebung für Kalenderkriterien festlegen.
- Kalenderberichte zu einem Startdatumsfeld zeigen den Bereich des Felds vom Startdatum bis zum Enddatum an. Kalenderberichte in einem Enddatumsfeld zeigen nur das Enddatum an.

Kalenderberichte erstellen

Erstellen Sie einen Kalenderbericht, um datumsbezogene Ereignisse anzuzeigen und hervorzuheben.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Kalender** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

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

Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Anzuzeigendes Event	Das datumsbezogenes Event für die Anzeige im Kalender. Diese Liste enthält Felder im Datums-/Uhrzeitformat in der Datenquelle oder Quelltabelle. Klicken Sie auf das Info-Symbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Events anzuzeigen.

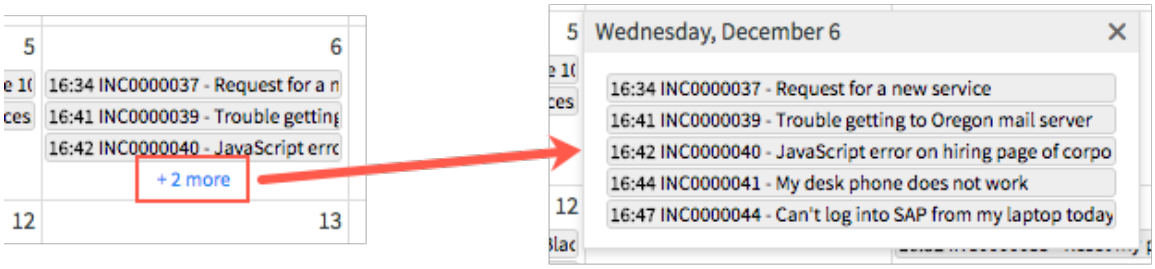
7. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

8. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Hinweis:

Wenn an einem Datum mehr Ereignisse vorhanden sind als in die Kalenderzelle passen, wird eine Verknüpfung angezeigt, um die zusätzlichen Events anzuzeigen.



Wenn es mehr als 30 Events gibt, zeigt die Zelle + viele an. Klicken Sie auf diesen Link, um alle Events in einer Listenansicht für dieses Datum anzuzeigen.

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht für Benutzer und Gruppen freigeben, den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen und ihn im Web veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

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

Neue Kalenderberichte deaktivieren

Um die Version von Kalendern aus Releases vor Helsinki zu verwenden, deaktivieren Sie die neue Kalenderversion. Gründe für die Verwendung des alten Kalenders sind Skripts, die nicht mit dem neuen Kalender kompatibel sind, und die Vorliebe für den Stil des älteren Kalenders. Der aktualisierte Kalender wird in den Internet Explorer-Versionen 7 und 8 ebenfalls nicht unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.report.new_calendar` hinzu, und setzen Sie sie auf **false**. Hilfe zum Hinzufügen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.

Hinweis:

Wenn diese Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird sie nur in der klassischen Umgebung unterstützt. Klicken Sie im Berichts-Designer auf **Zu klassischer UI wechseln**.

Spaltenberichte

Spaltenberichte zeigen anhand von Spalten, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert.

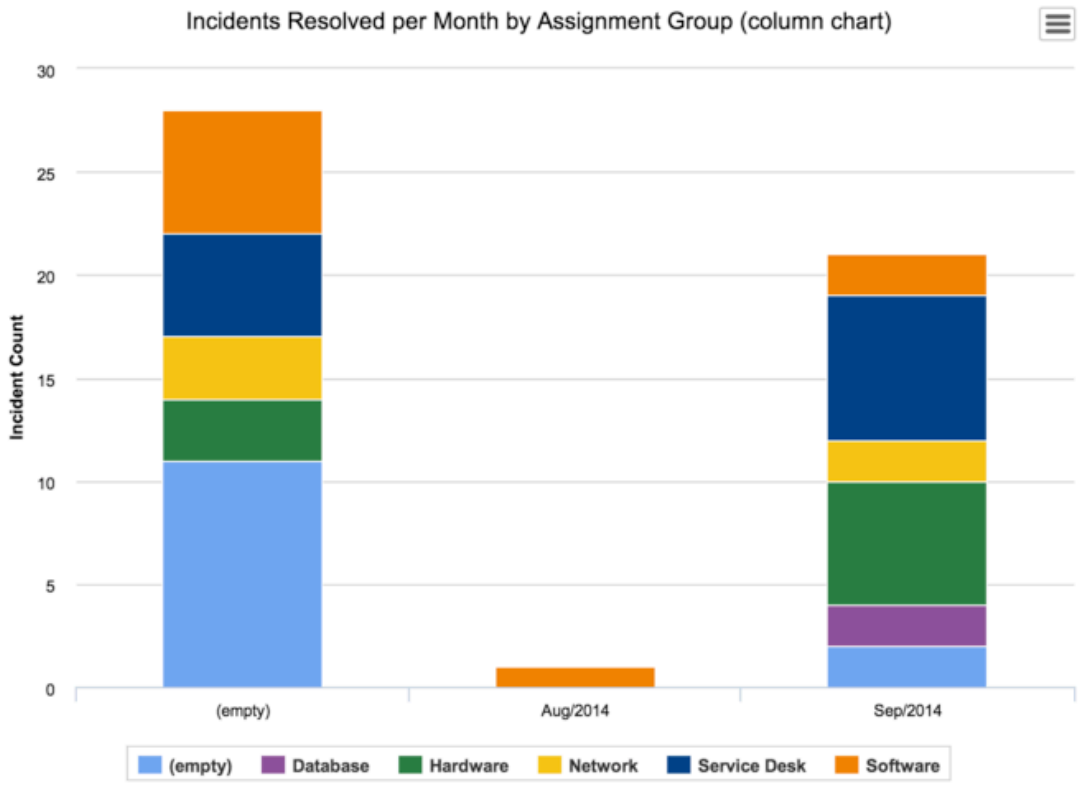
Werte entlang der horizontalen Achse des Spaltendiagramms repräsentieren die Zeitmessung (Jahre, Stunden, Minuten, Millisekunden usw.). Die Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren die Änderungen an den überwachten Elementen. Benutzer mit der Rolle „report_admin“ können die Bereiche definieren, die in einem Spaltendiagramm-Bericht verwendet werden. Informationen zum Erstellen von Berichtsbereichen finden Sie unter Berichtsbereiche.

Sie können beispielsweise ein Spaltendiagramm für Incident-Zählungen erstellen, um zu zeigen, wie sich die Anzahl der Incidents im Laufe der Zeit ändert. Die Incident-Anzahl steigt oft in den ersten Monaten nach der Bereitstellung eines Produktupgrades an. Im Laufe der Zeit nimmt die Anzahl der gemeldeten Incidents ab, da sich die Benutzer an die Änderungen des Produkts gewöhnt haben.

Die Abbildung zeigt aufgelöste Incidents nach Kategorien gestapelt mit einer Legende, die angibt, welche Kategorie die Farben darstellen.

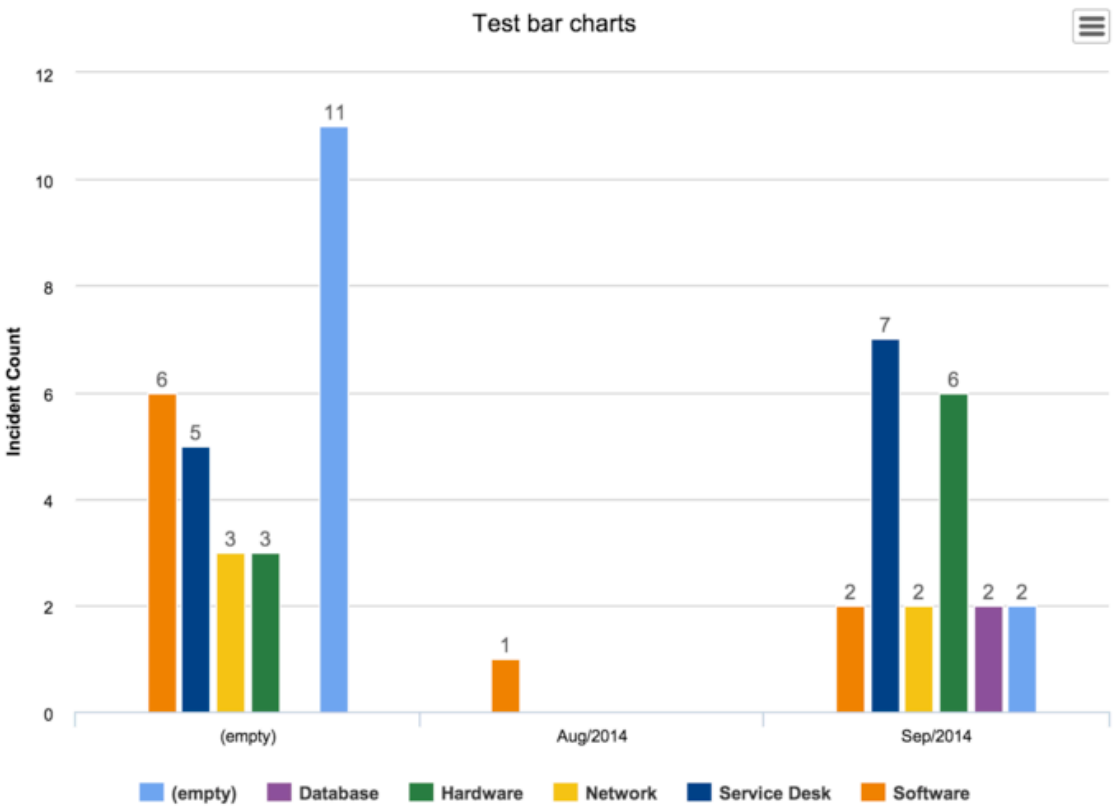
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Gestapeltes Spaltendiagramm



In einem gruppierten Spaltendiagramm werden die Kategorien als einzelne Balken und nicht als gestapelte Farben in einem einzelnen Balken angezeigt.

Gruppiertes Spaltendiagramm



Automatische Übersetzung

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

Spaltenberichte erstellen

Erstellen Sie einen Spaltenbericht, um mithilfe vertikaler Spalten zu zeigen, wie sich der Wert von einem oder mehreren Datenelementen im Laufe der Zeit ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

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

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Spalte** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Gestapelte Balken/Gruppierte Balken	So zeigen Sie die Beziehung einzelner Elemente vom ausgewählten Feld zum Ganzen an. Sie können das gestapelte Feld entweder in einem einzelnen Balken oder als eine Gruppe von Balken anzeigen. Wählen Sie **Gestapelte Balken** aus, um die Teile anzuzeigen, die zu dem Ganzen für jede Spalte in dem Diagramm beitragen. Wählen Sie **Gruppierte Balken** aus, um die Teile, die zu dem Ganzen beitragen, als einzelne Spalten anzuzeigen. Die Balken werden gemäß dem Feld **Gruppieren nach** nebeneinander angezeigt (zum Beispiel der Status des Incidents), anstatt gestapelt.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen.
Kalender	Kalender, der die Grundlage für die Zeitreihe im Bericht ist. Wählen Sie entweder den Standardkalender oder eine benutzerdefinierte Geschäftskalenderdokumentation.
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn

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

Feld	Beschreibung
	Zusammenfassung auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

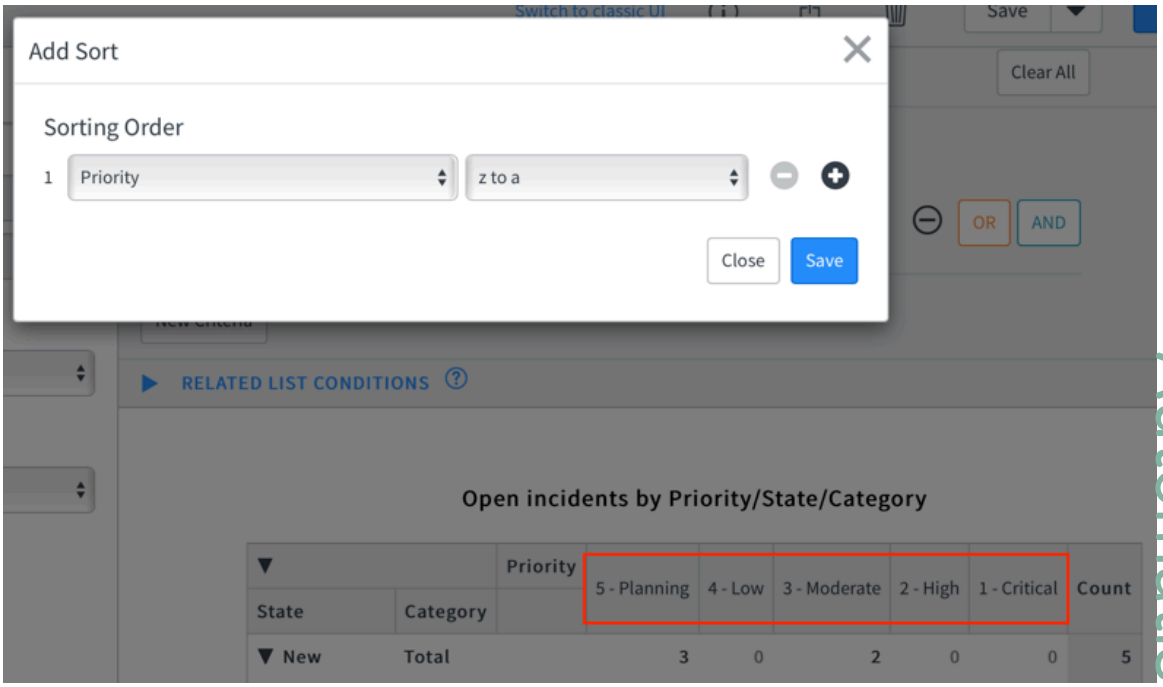
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

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

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Spaltenbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Spaltenberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

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

Spaltenbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wird **Eine Farbe verwenden** automatisch ausgewählt. Wählen Sie in diesem Fall eine einzelne, vordefinierte Systemfarbe aus. Wenn Sie den Bericht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450.

Automatische Übersetzung

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

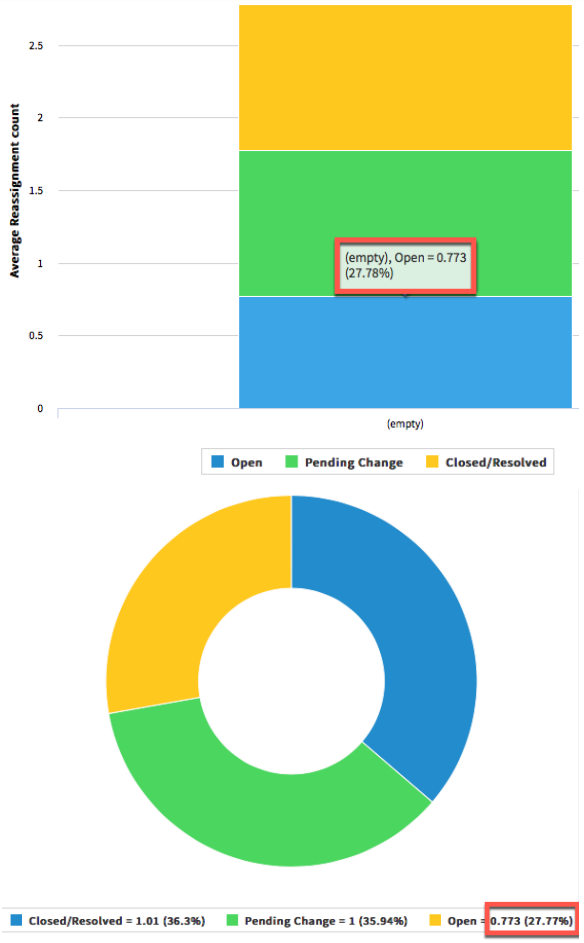
Spaltenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

Automatische Übersetzung

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

Spaltenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Spaltenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.

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

Spaltenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ◦ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ◦ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
Aufgabe	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

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

Spaltenbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ○ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ○ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Kontrollberichte

Kontrollberichte visualisieren Daten im Zeitverlauf anhand von Standardabweichungen, um die statistische Wahrscheinlichkeit anzuzeigen und Ausreißer zu ermitteln.

Kontrollberichte zeigen Daten als eine Reihe von verbundenen Punkten an. Die blaue Linie in der Mitte des Berichts wird beim Mittelwert gezeichnet. Obere und untere Kontrollgrenzen, dargestellt durch rote Linien, geben die Schwellenwerte an, bei denen Aktivität als statistisch unwahrscheinlich angesehen wird. Wenn der Prozess unter Kontrolle ist, werden alle Punkte innerhalb der Kontrollgrenzen bezeichnet. Möglicherweise möchten Sie Aktivitäten außerhalb dieser Grenzen untersuchen.

Diese Berichte verwenden Z-Punktzahlen, um die statistische Wahrscheinlichkeit anzugeben.

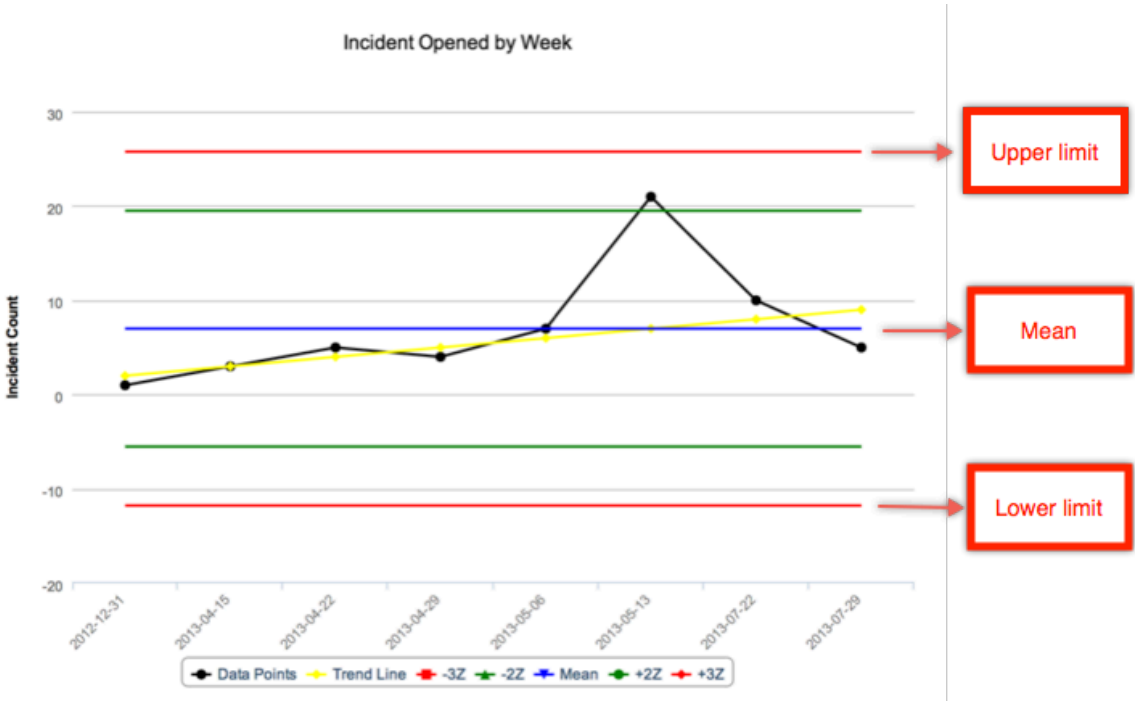
```
Z-score = (Observation - Mean) / Standard Deviation
```

Die oberen und unteren grünen Linien zeigen plus und minus zwei Mal die Z-Punktzahl an. Die oberen und unteren roten Linien zeigen plus und minus das Dreifache der Z-Punktzahl an.

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

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

Kontrollbericht



Hinweis:
Der Mittelwert ist die Summe der Datenpunkte auf der Linie „Datenpunkte“ geteilt durch die Anzahl der **Punkte**. Diese Werte hängen von der Zusammenfassung ab (Anzahl, Durchschnitt, Summer oder Count Distinct). Dieser Mittelwert kann von Durchschnittswerten in anderen Berichten auf der Grundlage derselben Daten abweichen, wenn die anderen Berichte unterschiedliche Zusammenfassungen verwenden. Zum Beispiel unterscheidet sich die durchschnittliche Anzahl von Incidents (**Anzahl**) pro Monat über einen Zeitraum von der mittleren **Durchschnitts**-Dauer dieser Incidents.

Kontrollberichte erstellen

Erstellen Sie ein Kontrolldiagramm, um festzustellen, ob sich ein Geschäftsprozess in einem Status statistischer Kontrolle befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Kontrolle** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.

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

Feld	Beschreibung
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

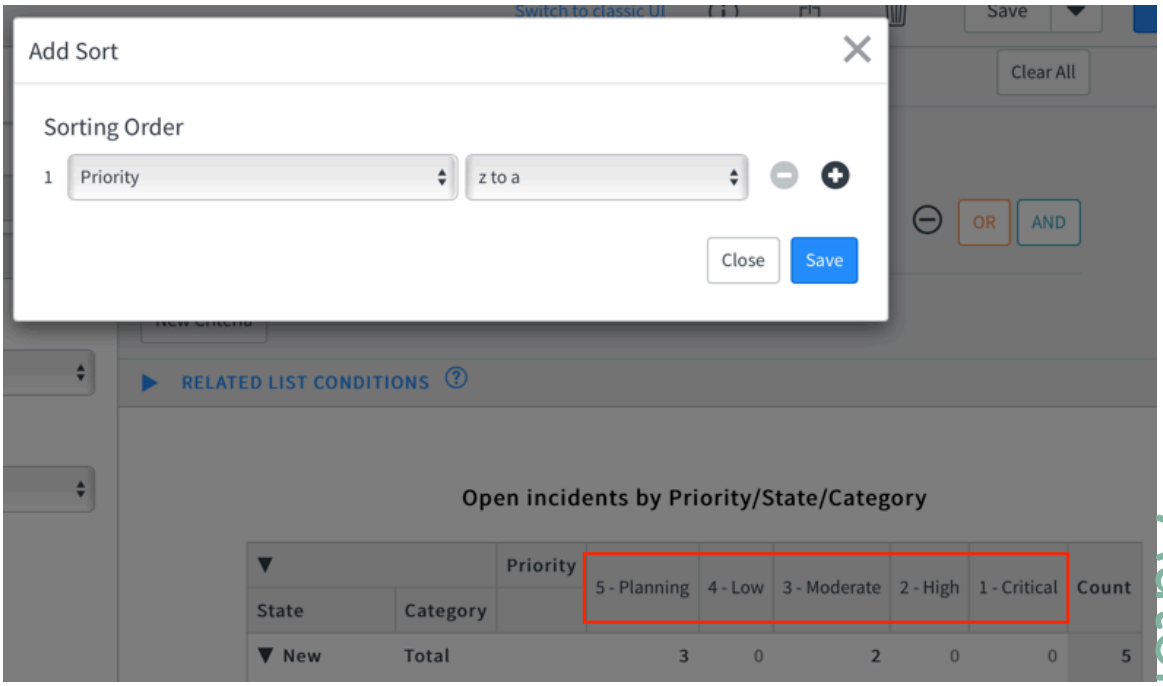
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

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



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Bericht zu generieren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Kontrollbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Kontrollberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Kontrolldiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	

Automatische Übersetzung

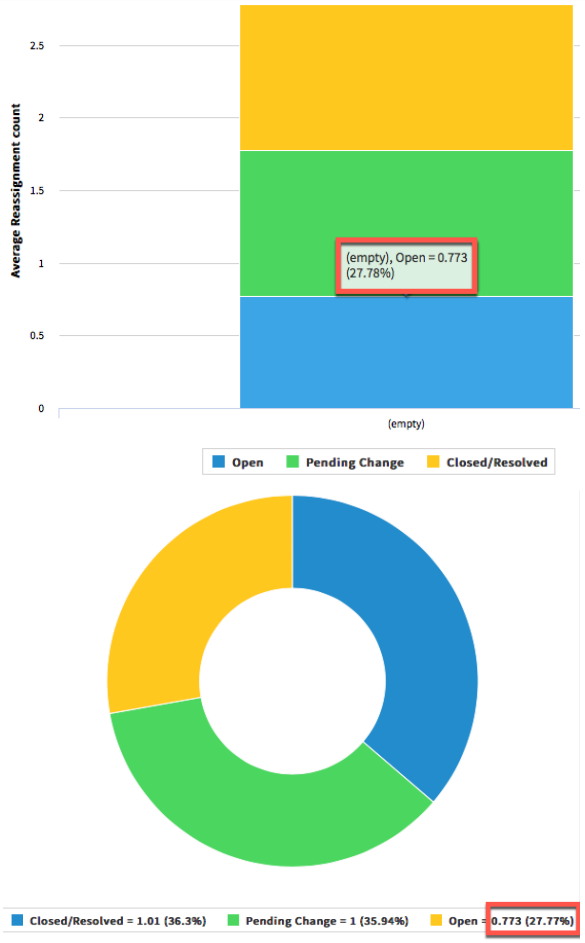
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kontrolldiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Kontrolldiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Kontrolldiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.

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

Kontrolldiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Skala- und Tachometer-Berichte

Skalen und Tachometer liefern eine Echtzeitzählung für einen Indikator. Diese Diagramme können keine Vergleichs- oder Verlaufsdaten enthalten. Sie können Farben so konfigurieren, dass auf einen Blick angezeigt wird, dass die Werte innerhalb der angegebenen Bereiche liegen.

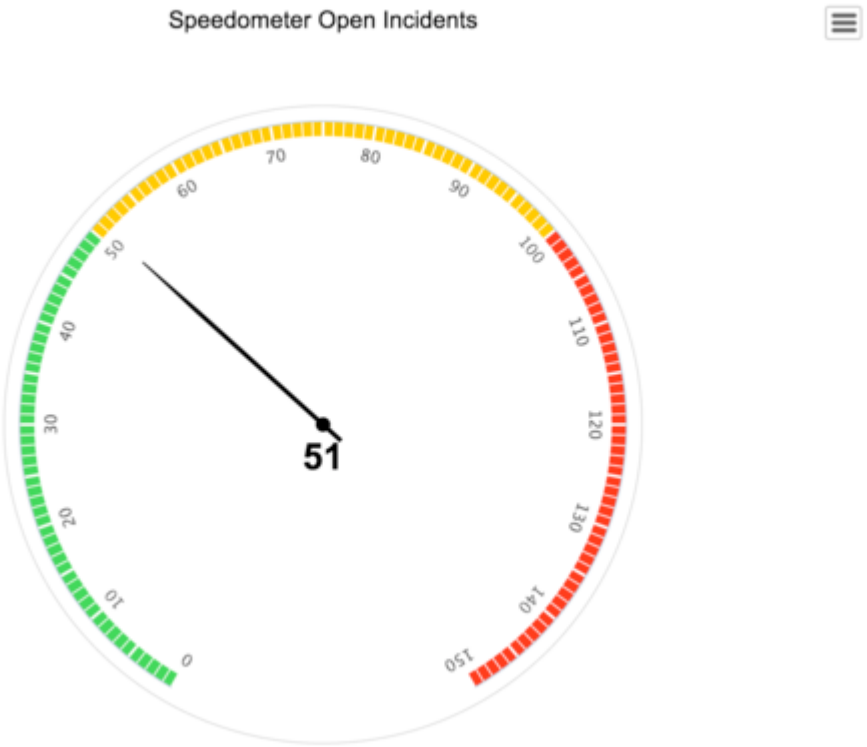
Berichtsersteller verwenden häufig Rot, um inakzeptable Wertebereiche anzuzeigen. Ein niedriger Wert für den monatlichen Umsatz ist schlechter als ein hoher Wert, aber ein niedriger Wert für die Lösungszeiten von Incidents ist besser als ein hoher Wert. Sie können Rot für niedrige monatliche Verkaufswerte und Rot für hohe Incident-Lösungswerte konfigurieren.

Skalen und Tachometer werden auch unterschiedlich angezeigt:

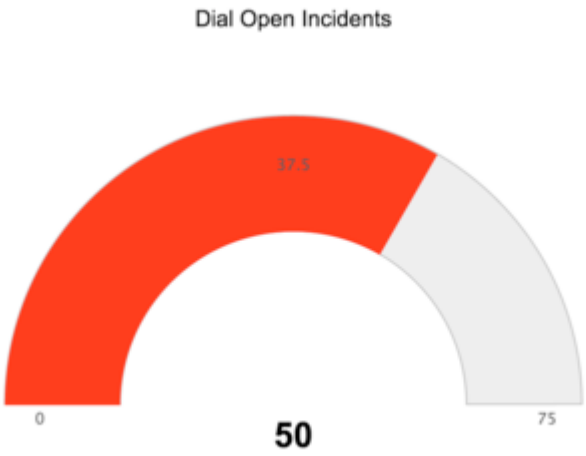
- Ein Tachometer zeigt Zahlen in Form eines Rundenzählers mit einem definierten Bereich an.
- Eine Skala zeigt, wo in Bereichen auf einer Halbkreis-Skala eine Punktzahl platziert ist.

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

Winkeltachometer-Bericht



Solide-Skala-Bericht



Skala- oder Tachometerberichte erstellen

Erstellen Sie eine Skala oder einen Tachometer, um eine Echtzeitzählung für einen Indikator bereitzustellen, mit Farben, um Wertebereiche anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Tachometer** oder **Skala** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

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

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Sie möchten beispielsweise einen Bericht über die eindeutige Anzahl der Benutzer erstellen, die eine oder mehrere Rollen in einer bestimmten Liste von Rollen haben. Benutzer mit mehr als einer Rolle werden doppelt gezählt, außer Sie verwenden **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie beispielsweise ein ganzzahliges Feld wie **Priorität** auswählen, werden die Daten als Dezimalzahlen angezeigt. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**oder **Count Distinct**auswählen, können Sie möglicherweise auch Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. **Hinweis:** Die in der Zusammenfassungsachse angezeigte Maßeinheit für Dauerwerte kann nicht angepasst werden.

7. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
8. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
9. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ (), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol (), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Skala- und Tachometer-Berichte-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Skala- oder Tachometer-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Skalendiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe (nur Skalendiagramm)	Eine vordefinierte Systemfarbe für die Skala.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.

Automatische Übersetzung

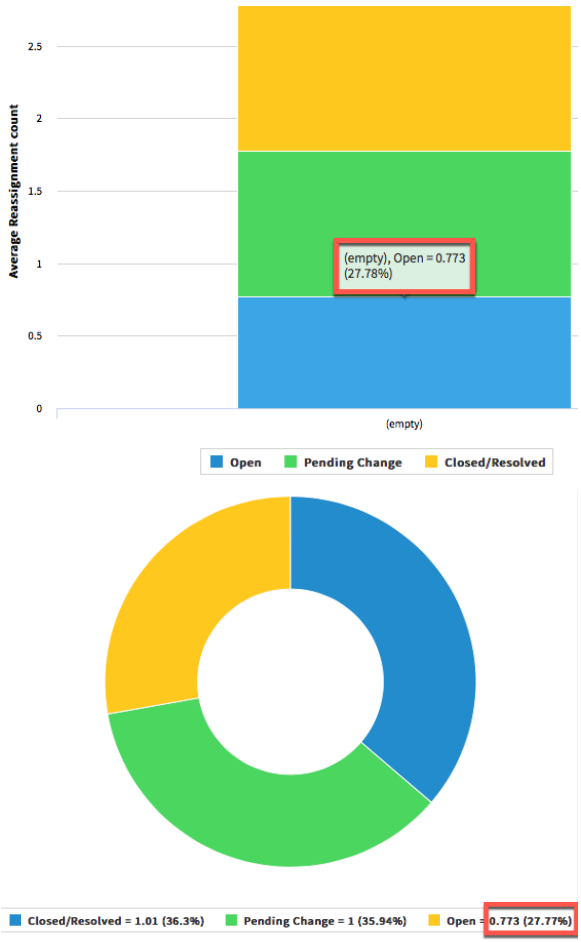
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Skalendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Richtung	Wählen Sie, ob niedrigere oder größere Zahlen besser sind. Wählen Sie **Minimieren**, wenn niedrigere Zahlen besser sind. Wählen Sie **Maximieren**, wenn größere Zahlen besser sind. Diese Einstellung arbeitet mit **Untere Grenze** und **Obere Grenze**, die die Farben für die Bereiche in der Skala oder dem Tachometer bestimmen. • Grün zeigt an, dass die Zahlen akzeptabel sind. • Orange zeigt an, dass sich die Zahlen geändert haben, aber immer noch im akzeptablen Bereich liegen. • Rot zeigt an, dass die Zahlen nicht akzeptabel sind.
Untere Grenze	Der untere Schwellenwert für den Farbwechsel auf der Skala oder dem Tachometer. Wenn nur zwei Farben verwendet werden, geben Sie die gleiche Zahl für die untere und obere Grenze an.
Obere Grenze	Der obere Schwellenwert für den Farbwechsel auf der Skala oder dem Tachometer. Wenn nur zwei Farben verwendet werden, geben Sie die gleiche Zahl für die untere und obere Grenze an. Zum Beispiel enthält eine Skala eine aktuelle Punktzahl von 50 und **Automatische Skalierung der Skala** ist ausgewählt. Die **Untere Grenze** ist auf 50 eingestellt und die **Obere Grenze** auf 100 und die Richtung ist **Minimieren**. Die Skala zeigt den Bereich 0–50 in Grün, den Bereich 50–100 in Orange und den Bereich über 100 in Rot an. Wenn die **Untere Grenze** auf 50 eingestellt ist und die **Obere Grenze** auf 100 und die Richtung **Maximieren** ist, dann sind die Farben genau umgekehrt. Wenn keine oberen und unteren Grenzwerte festgelegt wurden, werden in der Visualisierung keine Farben verwendet. Wenn Sie nur zwei Abschnitte oder Farben haben möchten, können Sie die oberen und unteren Grenzwerte auf die gleiche Zahl einstellen.
Automatische Skalierung der Skala	Checkbox, um basierend auf den ausgewählten Daten automatisch Start- und Endwerte für die Skala oder den Tachometer zu generieren.
Von	Benutzerdefinierter Mindestwert zur Anzeige auf der linken Seite der Skala oder des Tachometers. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Automatische Skalierung der Skala** gelöscht ist.
An	Benutzerdefinierter Maximalwert zur Anzeige auf der rechten Seite der Skala oder des Tachometers. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Automatische Skalierung der Skala** gelöscht ist.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.

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

Skalendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Skalendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.

Ring-Berichte

Ring- und Halbring-Berichte zeigen die Proportionen an, die ein Ganzes ausmachen.

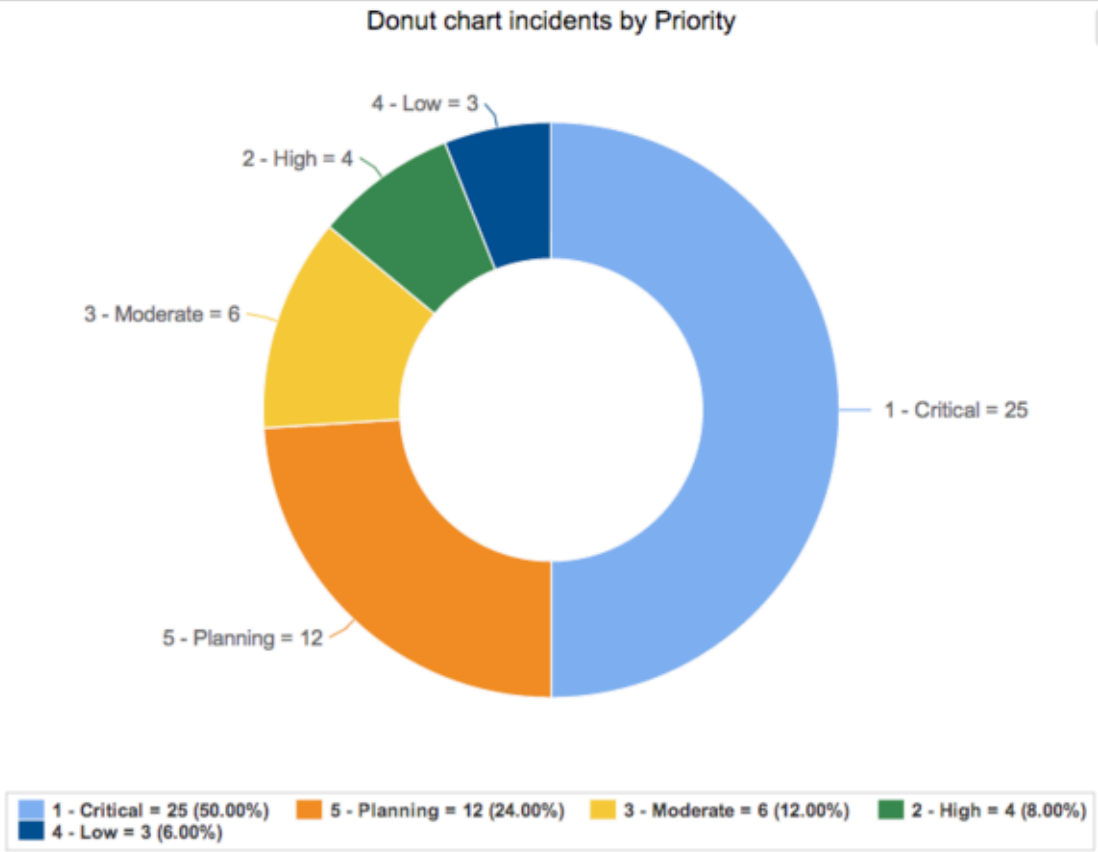
Ring-Bericht ähneln Kreis-Berichten, aber der Ring-Bericht verfügt in der Mitte eine leere Stelle. Der Unterschied zwischen einem Ring und einem Halbring ist, dass es sich bei einem Halbring um einen in zwei Hälften geschnittenen Ring handelt. Die dargestellten Informationen sind die gleichen. Ring- und Halbring-Berichte können in Dashboards platziert werden, in denen Benutzer die angezeigten Informationen schnell interpretieren können.

Verwenden Sie beispielsweise Ring- oder Halbring-Berichte, um offene Incidents nach Priorität anzuzeigen. Zu jeder Zeit gibt es offene Incidents unterschiedlicher Priorität. Ein Ring- oder Halbring-Bericht ermöglicht es Ihnen, schnell zu erkennen, ob die Anzahl der Incidents mit unterschiedlichen Prioritäten innerhalb akzeptabler Bereiche liegt.

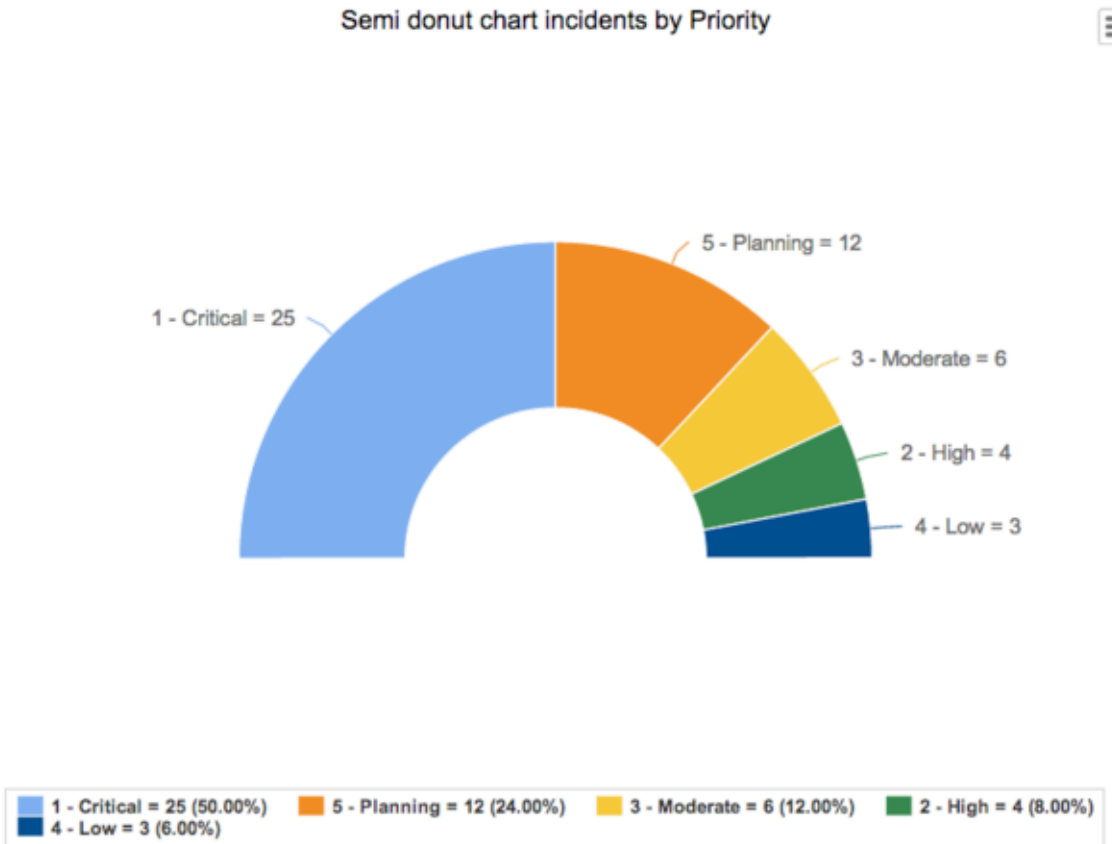
Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Donut reports for mobile und Mobile dashboard preview.

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

Ring-Bericht von Incidents nach Priorität



Halbring-Bericht von Incidents nach Priorität



Automatische Übersetzung

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

Ring-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Ringdiagramm-Bericht, um die Größe von Teilen mit dem Ganzen zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

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

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Ring** in den Filter ein, wählen Sie **Ring** oder **Halbring** aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach"** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige" in den Bericht. Die Gruppe „Andere" enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge" das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

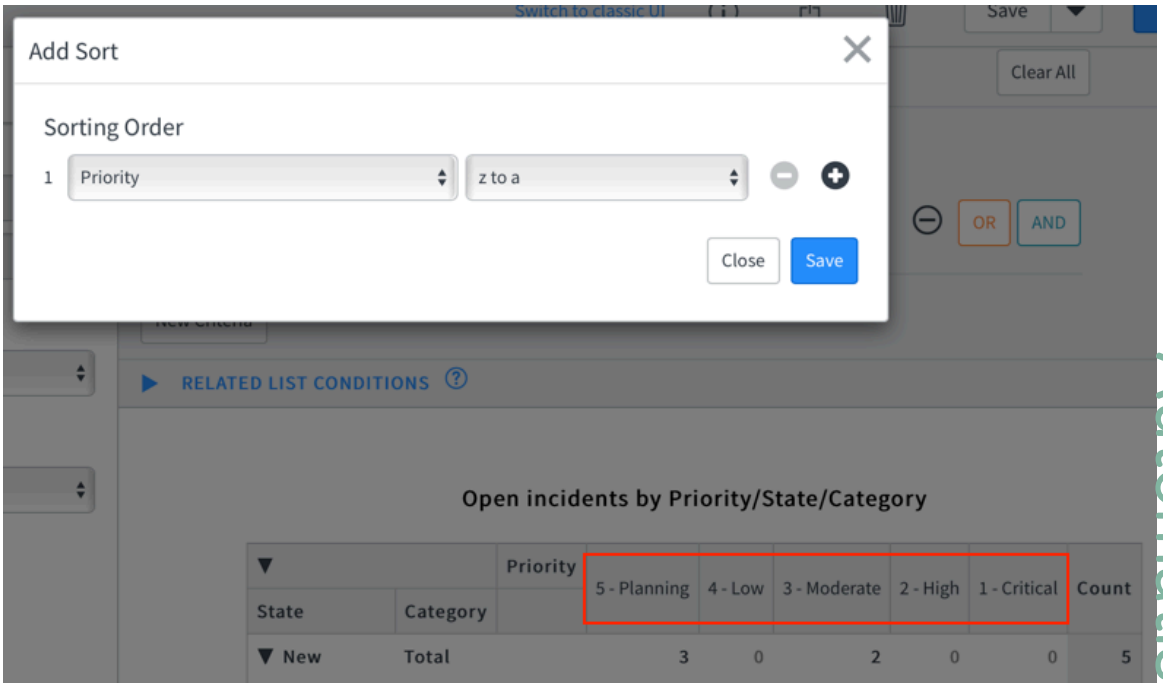
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

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

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Ringdiagramm-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Ring- oder Halbringdiagramms.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

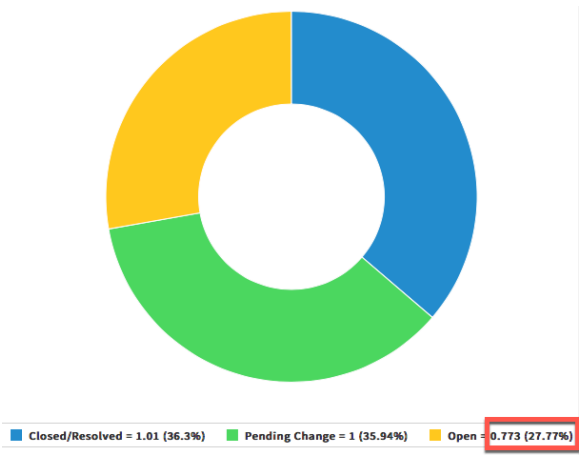
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ringdiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Ringbreite	Prozentsatz für die Breite des Ring- oder Halbringbands, von 1 bis 100 Prozent. 100 Prozent entsprechen einem Kreisdiagramm. Der Standardwert beträgt 50.
Gesamtzahl anzeigen/Legende ausblenden	Checkbox, um den gesamten Zusammenfassungswert in der Mitte des Rings anzuzeigen. Blendet auch die Diagrammlegende automatisch aus. Wenn der Zusammenfassungstyp Durchschnitt ist und Sie ein Feld zum Gruppieren ausgewählt haben, ist die Summe der Durchschnitt der Durchschnittswerte jeder Gruppe.
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datentabellen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450.

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

Ringdiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. Diese Option ist für durchschnittliche Zusammenfassungen verfügbar. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.

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

Ringdiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

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

Ringdiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

Funnel- und Pyramidenberichte

Funnel- und Pyramidenberichte visualisieren die Verteilung der Daten. Die Größe der Scheiben oder Abschnitte spiegelt einen Prozentsatz der Summe aller Werte wider.

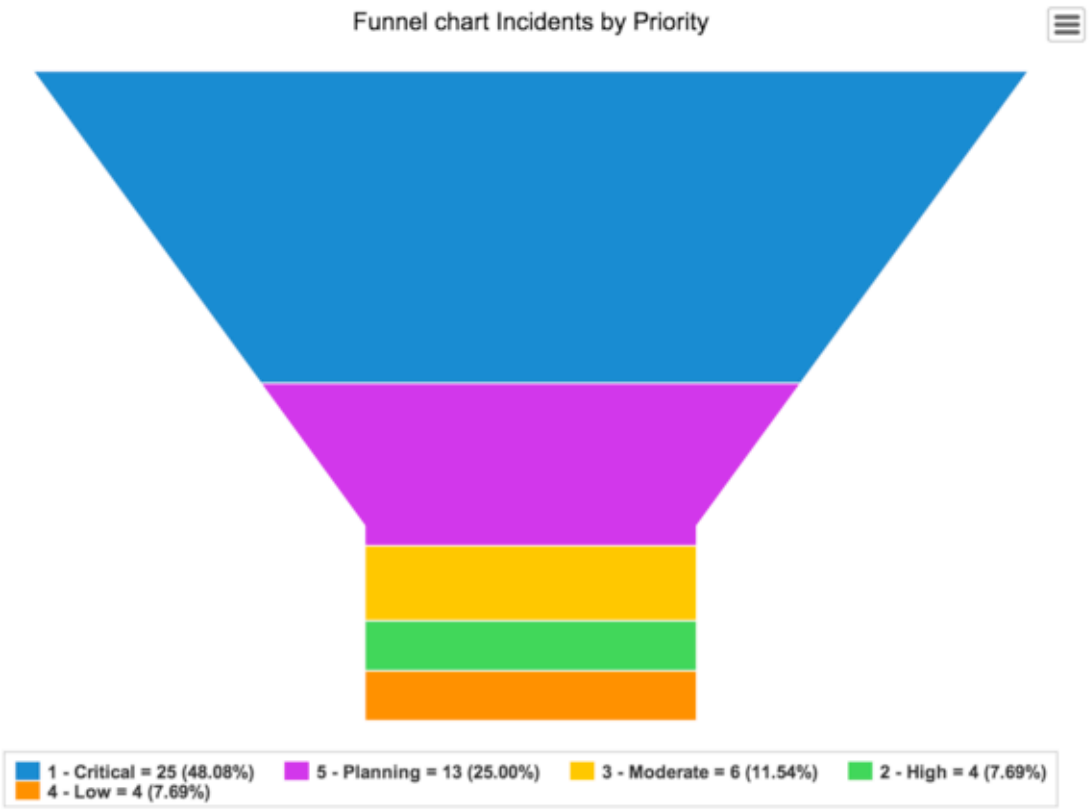
Funnelberichte werden häufig verwendet, um Phasen in einem Verkaufsprozess darzustellen (vom Lead bis zum abgeschlossenen Geschäft) oder um potenzielle Problembereiche in einem Prozess zu identifizieren. Wenn Sie einen Hals in einem Funneldiagramm anwenden, werden alle Werte unterhalb eines bestimmten Prozentsatzes des Gesamtwerts als Balken dargestellt. Der Balken zeigt an, dass ihre Unterschiede von gleicher Wichtigkeit sind.

Funnelberichte stapeln Schichten von oben nach unten, indem sie den Prozentsatz verringern und Pyramidendiagramme stapeln Schichten nach steigendem Prozentsatz. Pyramidenberichte werden häufig verwendet, um hierarchische Ebenen in einer Organisation darzustellen. Trichter- und Pyramidenberichte können in Dashboards platziert werden, in denen Benutzer die angezeigten Informationen schnell interpretieren können.

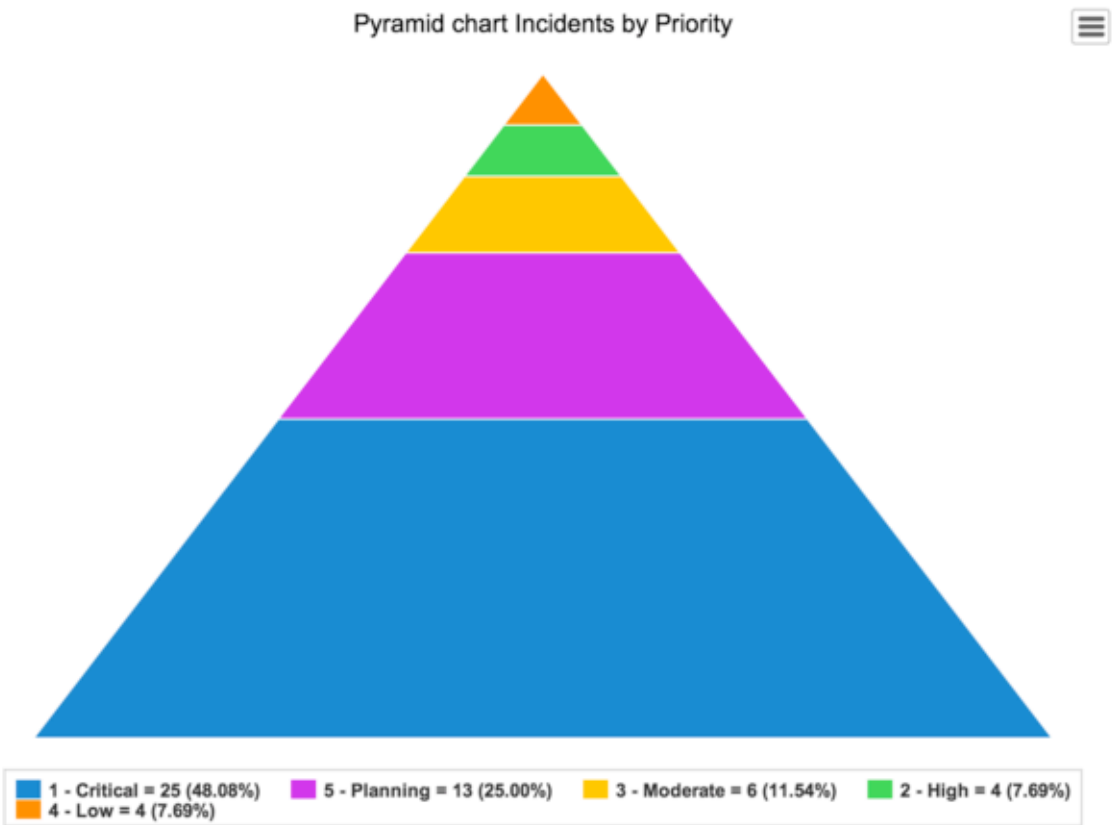
Verwenden Sie beispielsweise einen Funnel- oder Pyramidenbericht, um offene Incidents nach Priorität anzuzeigen. Zu jeder Zeit gibt es offene Incidents unterschiedlicher Priorität. Zum Beispiel verfügt eine Organisation über eine Richtlinie, dass P1-Incidents nie 40 % aller offenen Incidents überschreiten dürfen. Funnel- und Pyramidendiagramme zeigen an, ob Incident-Zählungen innerhalb akzeptabler Bereiche liegen.

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

Funnelbericht von Incidents nach Priorität



Pyramidenbericht von Incidents nach Priorität



Automatische Übersetzung

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

Funnel- oder Pyramidenberichte erstellen

Erstellen Sie einen Trichterbericht, in dem die Größe jedes Segments einen Prozentsatz der Gesamtgröße darstellt und die Verteilung der Daten in einem Prozess anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

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

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Pyramide** oder **Funnel** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Funneldiagramm

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt. ○ Bezeichnungsnamen, die länger als 20 Zeichen sind, können abgeschnitten angezeigt oder gedruckt werden.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

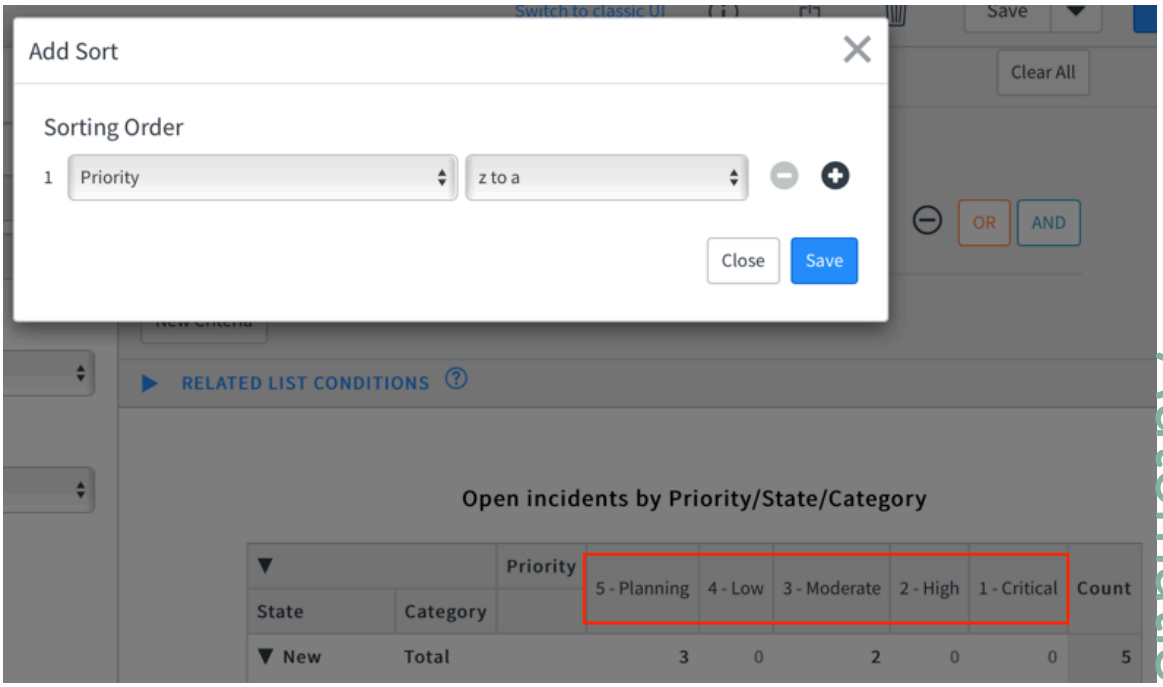
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

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

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Funnel- und Pyramidenbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Funnel- oder Pyramidenberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

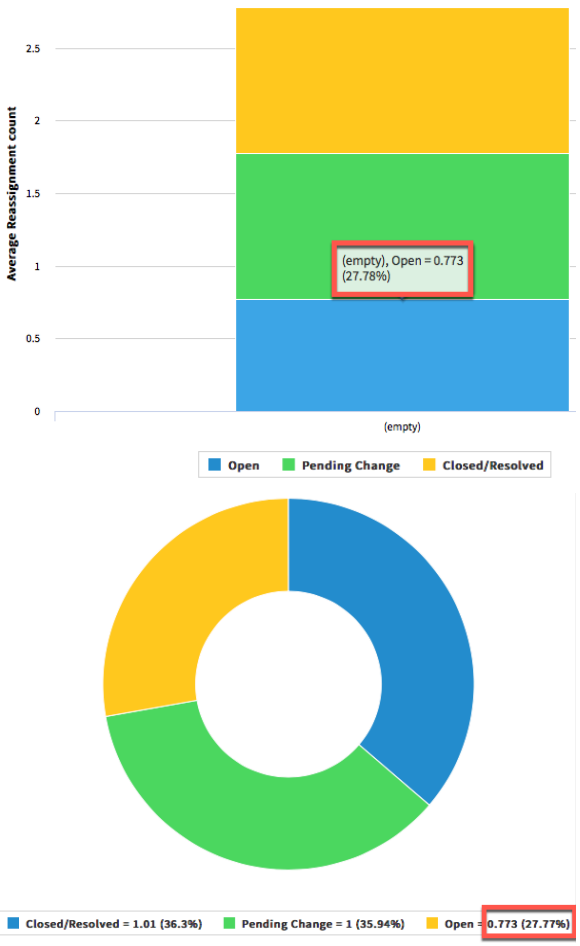
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Funnel- und Pyramidendiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Größe des Trichterhalses	Geben Sie einen Prozentsatz für die Breite des Trichters zwischen 1 und 100 Prozent ein. 1 Prozent ist der niedrigste Wert, der über dem Trichterhals dargestellt werden kann. Werte von weniger als 1 Prozent werden unter dem Hals in einem Balken mit einer festgelegten Breite gestapelt. 100 Prozent entsprechen einem Balkendiagramm. Der Standardwert beträgt 30.
Diagrammfarbe	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**.

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

Funnel- und Pyramidendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	

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

Funnel- und Pyramidendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften *glide.chart.label.legend.truncate_to* und

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

Funnel- und Pyramidendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

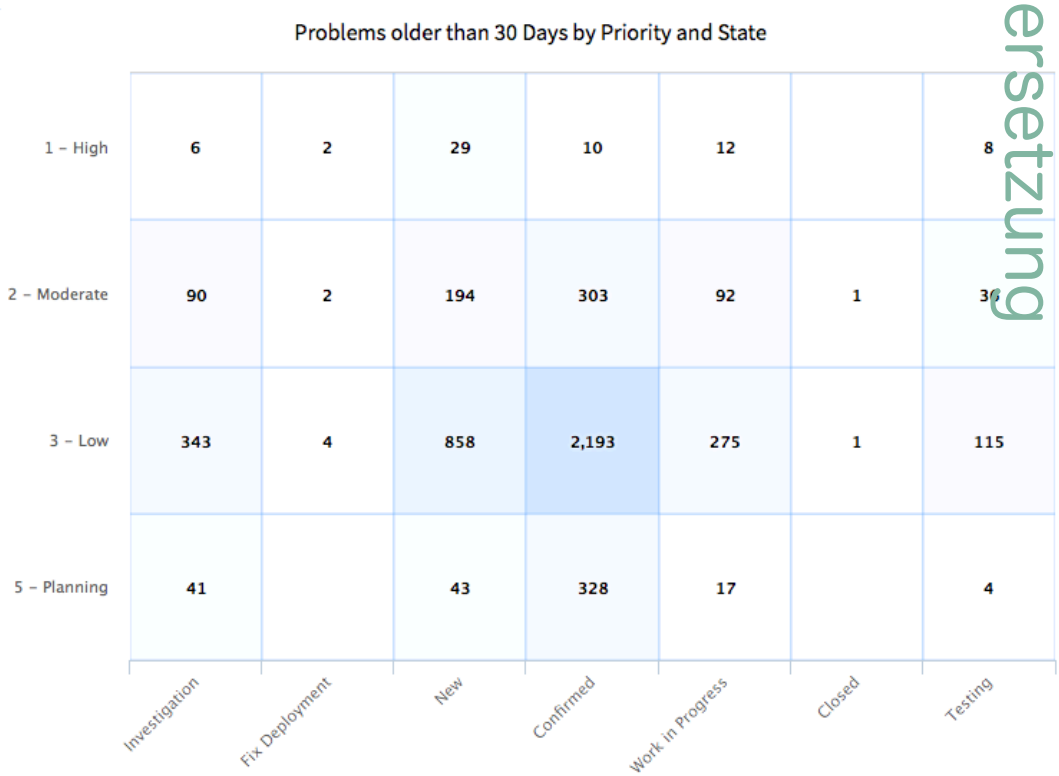
Feld	Beschreibung
	glide.chart.label.legend.truncate_to.large. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

Heatmap-Berichte

Heatmap-Berichte zeigen zusammengefasste Daten visuell unter Verwendung von Farben an, um unterschiedliche Werte in einer Matrix darzustellen. Heatmap-Berichte können nicht mehr als 1.000 Zellen enthalten.

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

In der Abbildung ist die Zelle für bestätigte Probleme niedriger Priorität gefüllt, um den großen Wert



hervorzuheben.

Automatische Übersetzung

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

Heatmap-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Heatmap-Bericht, um zusammengefasste Daten mithilfe von Farben visuell darzustellen, um verschiedene Werte in einer Matrix darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
In einem kleineren Heatmap-Diagramm werden keine Werte ungleich Null angezeigt, die sich andernfalls mit einem angrenzenden Wert überschneiden würden. Zeilenbezeichnungen für diese Werte werden ebenfalls nicht angezeigt. Sie können den Mauszeiger über eine leere Wertzelle bewegen, um den Wert anzuzeigen, oder das Diagramm vergrößern, um Werte anzuzeigen. Wenn Sie wissen, wie sich dieser bestimmte Diagrammtyp verhält, können Sie die Ergebnisse interpretieren und die geeignete Größe für Ihre Daten bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hoch-

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	laden ( ), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Heatmap** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie die Felder entsprechend aus (siehe Tabelle).

Felder

Feld	Beschreibung
Zeile	Feld, das als Quelle der Daten für die Zeilen in der Heatmap verwendet wird. Informationen zum Auswählen eines Quellfelds in einer erweiterten Tabelle finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol ( ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Bezeichnungsnamen, die länger als 20 Zeichen sind, können abgeschnitten angezeigt oder gedruckt werden.
Spalte	Feld, das als Quelle der Daten für die Spalten in der Heatmap verwendet wird. Informationen zum Auswählen eines Quellfelds in einer erweiterten Tabelle finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol ( ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Bezeichnungsnamen, die länger als 20 Zeichen sind, können abgeschnitten angezeigt oder gedruckt werden.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

Automatische Übersetzung

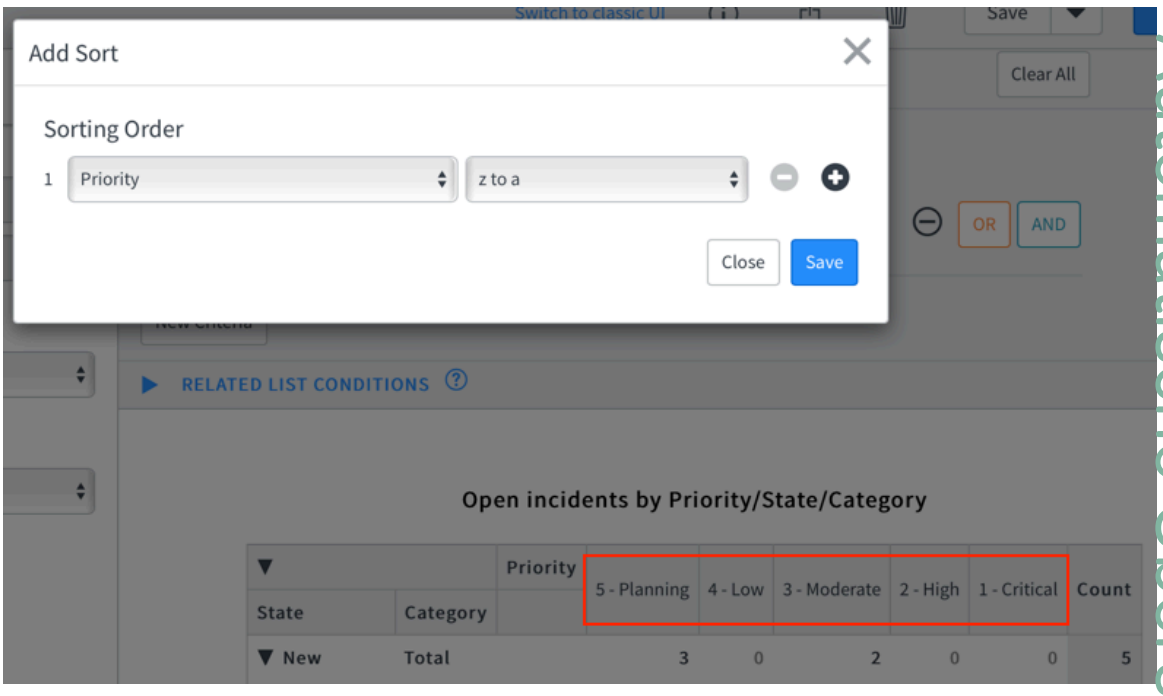
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. Wahlweise: Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.

10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Automatische Übersetzung

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

Heatmap-Bericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Heatmap-Diagramms.

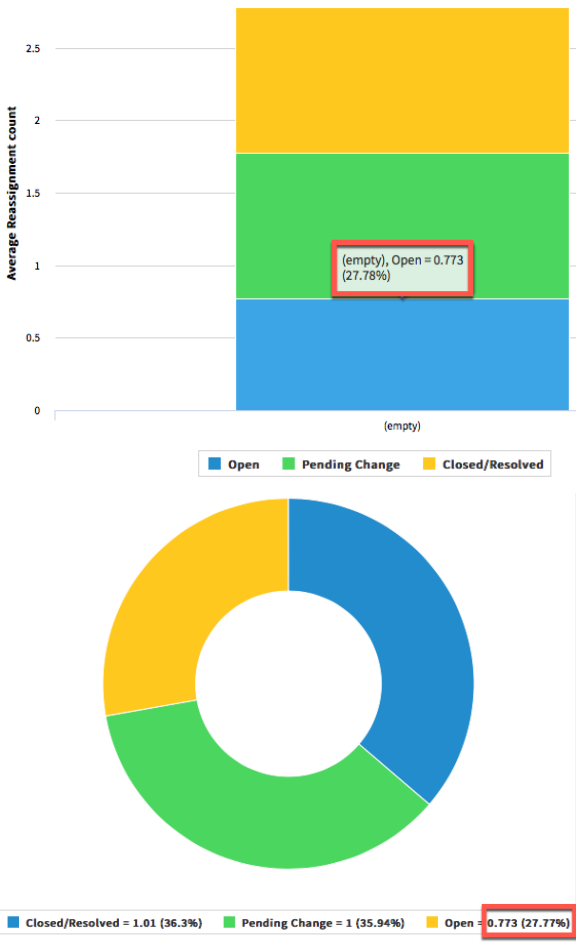
Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Heatmap-Diagramm-Stiloptionen

Allgemein	
Heatmap-Farben verwenden	Checkbox, um verschiedene Farben zu verwenden, um unterschiedliche Werte anzuzeigen.
Farbe für hohe Punktwerte	Farbe, die verwendet wird, um einen hohen Wert im Diagramm anzuzeigen.
Farbe für niedrige Punktwerte	Farbe, die verwendet wird, um einen niedrigen Wert im Diagramm anzuzeigen.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
Null anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Ziffer **0** anzuzeigen, wenn der Wert einer Zelle 0 ist. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um eine leere Zelle anzuzeigen, wenn der Wert der Zelle 0 ist.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht.

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

Heatmap-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Allgemein	
	Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.

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

Heatmap-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Allgemein	
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften *glide.chart.label.legend.truncate_to* und *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

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

Heatmap-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Allgemein	
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

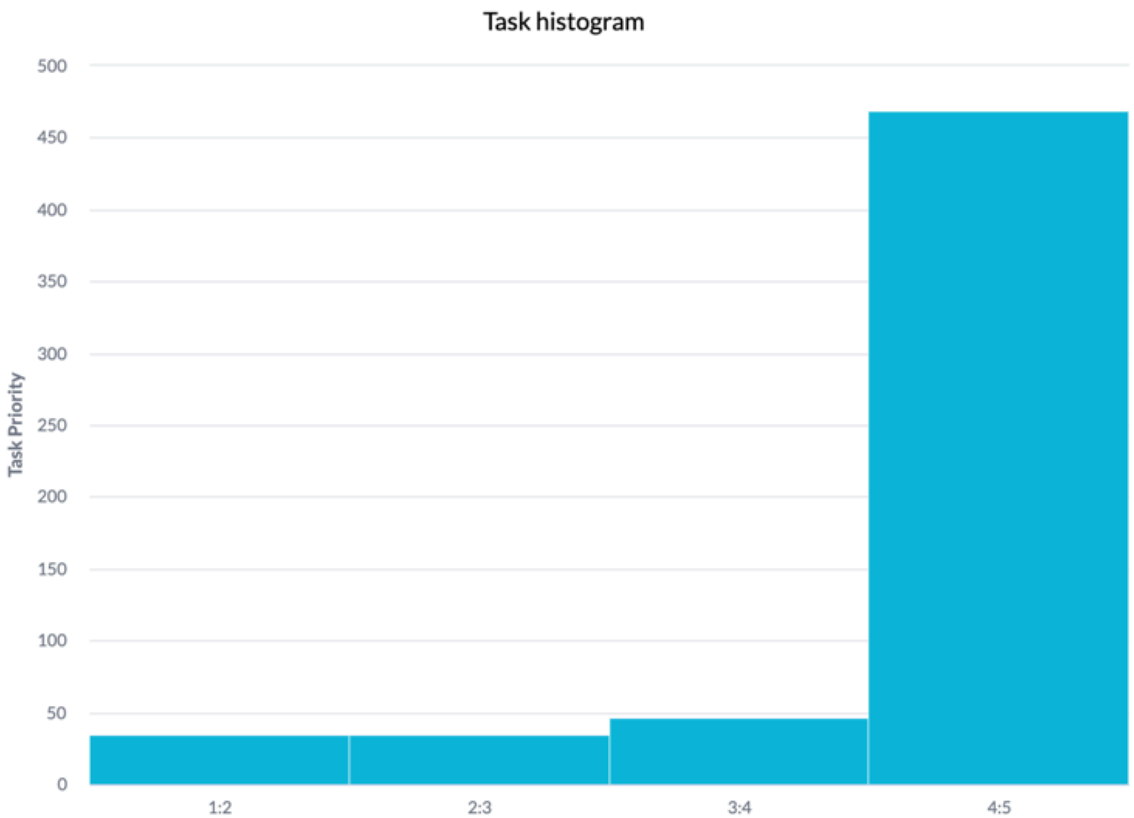
Histogrammberichte

Histogramme gruppieren Zahlen in einem Datensatz in Bereiche. Die in einem Histogramm verwendeten Daten sind kontinuierliche Daten. Kontinuierliche Daten werden gemessen, während diskrete Daten, die in Balkendiagrammen verwendet werden, gezählt werden.

Zum Beispiel kann ein Histogramm das Muster von P1-Incidents anzeigen, die über einen Zeitraum von vier Wochen nach einem Produktrelease protokolliert wurden. In der ersten Woche nach dem Produktrelease waren die P1-Incidents gering, da die Benutzer das Produkt nicht wirklich genug verstehen, um es zu verwenden. In der zweiten Woche begannen mehr Benutzer mit dem Produkt zu arbeiten und die P1-Probleme nahmen zu. In der dritten Woche stiegen die P1-Probleme noch mehr an, da mehr Benutzer mit dem Produkt zu arbeiten begannen. In der vierten Woche blieben die P1-Probleme gleich hoch wie in der dritten Woche. Die Informationen deuten darauf hin, dass es nicht notwendig ist, das Support-Personal bis zur dritten Woche nach dem Produktrelease zu erhöhen.

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

Histogrammbericht



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

Histogrammberichte erstellen

Histogramme gruppieren Zahlen in einem kontinuierlichen Datensatz in Bereiche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Histogramm** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Gemessen nach	Wählen Sie ein Feld aus, für das ein Bericht erstellt werden soll. Die Werte aus diesem Feld erscheinen auf der X-Achse des Histogramms und bestimmen die Breite der Balken. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.

7. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
8. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Linienberichte

Linienberichte zeichnen einzelne Datenpunkte auf, um zu zeigen, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert.

Der Wert eines Elements zu bestimmten Daten oder Zeiten wird als Datenpunkte angezeigt, die durch horizontale Linien verbunden sind. Werte entlang der horizontalen Achse des Liniendiagramms repräsentieren die Zeitmessung (Jahre, Stunden, Minuten, Millisekunden usw.). Die Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren die Änderungen an den überwachten Elementen. Benutzer mit der Rolle report_admin können die Bereiche definieren, die in einem Liniendiagramm-Bericht verwendet werden.

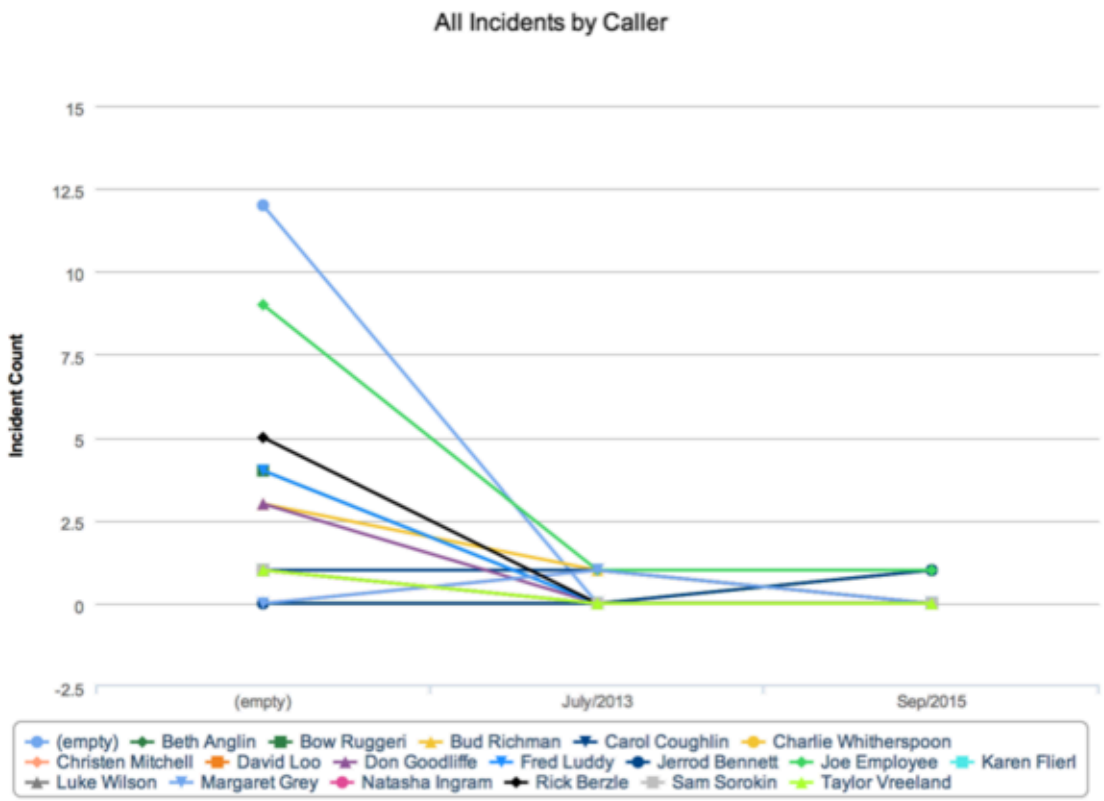
Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Time series reports for mobile und Mobile dashboard preview.

Sie können beispielsweise einen Linienbericht für Incident-Zählungen erstellen, um zu zeigen, wie sich die Anzahl der Incidents im Laufe der Zeit ändert. Die Incident-Anzahl steigt oft in den ersten Monaten nach der Bereitstellung eines Produktupgrades an. Im Laufe der Zeit nimmt die Anzahl der gemeldeten Incidents ab, da sich die Benutzer an die Änderungen des Produkts gewöhnt haben. Diese Abbildung zeigt die Anzahl der Incidents pro Anrufer im Zeitverlauf.

Linienbericht



Linienberichte erstellen

Erstellen Sie einen Linienbericht, um den Trend der Wertänderungen eines oder mehrerer Elemente im Zeitverlauf anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Linie** in den Filter ein, wählen Sie im Abschnitt **Zeitreihe** den Linienberichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert.

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

Feld	Beschreibung
	Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.

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

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Kalender	Kalender, der die Grundlage für die Zeitreihe im Bericht ist. Wählen Sie entweder den Standardkalender oder eine benutzerdefinierte Geschäftskalenderdokumentation .
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zusammenfassung** auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für

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

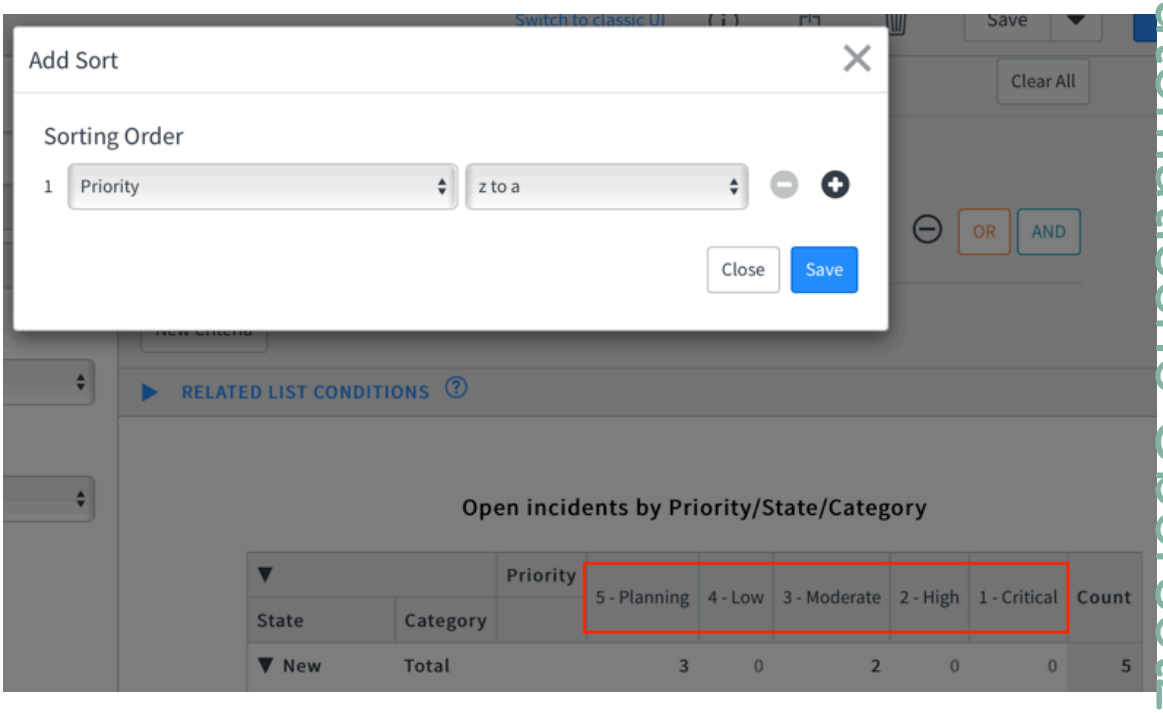
den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

Hinweis:
Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Automatische Übersetzung

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

Linienbericht-Stiloptionen

Konfigurieren Sie das Aussehen Ihres Linienberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Liniendiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wird **Eine Farbe verwenden** automatisch ausgewählt. Wählen Sie in diesem Fall eine einzelne, vordefinierte Systemfarbe aus. Wenn Sie den Bericht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

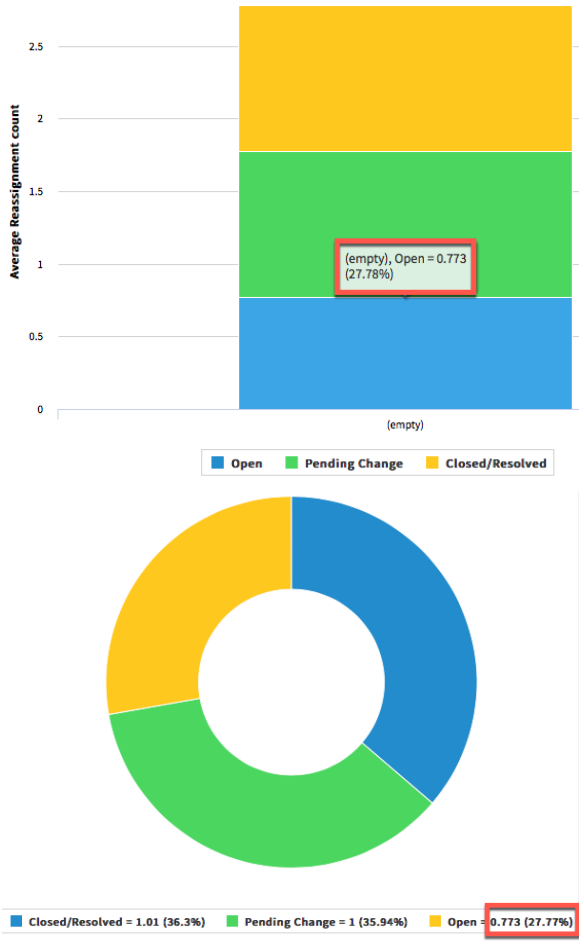
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Liniendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
NULL darf nicht als Null dargestellt werden.	Checkbox, um anzugeben, ob fehlende Datenpunkte durch den Wert null ersetzt werden sollen. Dieses Feld ist beim Erstellen oder Bearbeiten von Zeitreihenberichten verfügbar (nur Bereichs-, Spline-, Linien- und Schrittlinienberichte), die mehrere Datensätze enthalten, und beim Erstellen oder Bearbeiten von Datensätzen innerhalb der entsprechenden Zeitreihenberichte. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Daten im Bericht nach „Anzahl“ oder „Count Distinct“ gruppiert oder zusammengefasst werden. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Bericht möglicherweise Lücken an, wo keine Daten vorhanden sind.
Marker anzeigen	Checkbox, um an jedem Datenpunkt ein Symbol anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an.

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

Liniendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Liniendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

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

Liniendiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.
An	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Listenberichte

Listenberichte zeigen Daten in Form von erweiterbaren Listen an. Sie können konfigurieren, ob Listen erweitert oder eingeklappt angezeigt werden. Listen werden oft für Aufzählungen wie der Anzahl der Incidents oder Changes verwendet. Sie enthalten Spalten mit detaillierteren Informationen, z. B. einer Kurzbeschreibung, einer Kategorie oder einem Status.

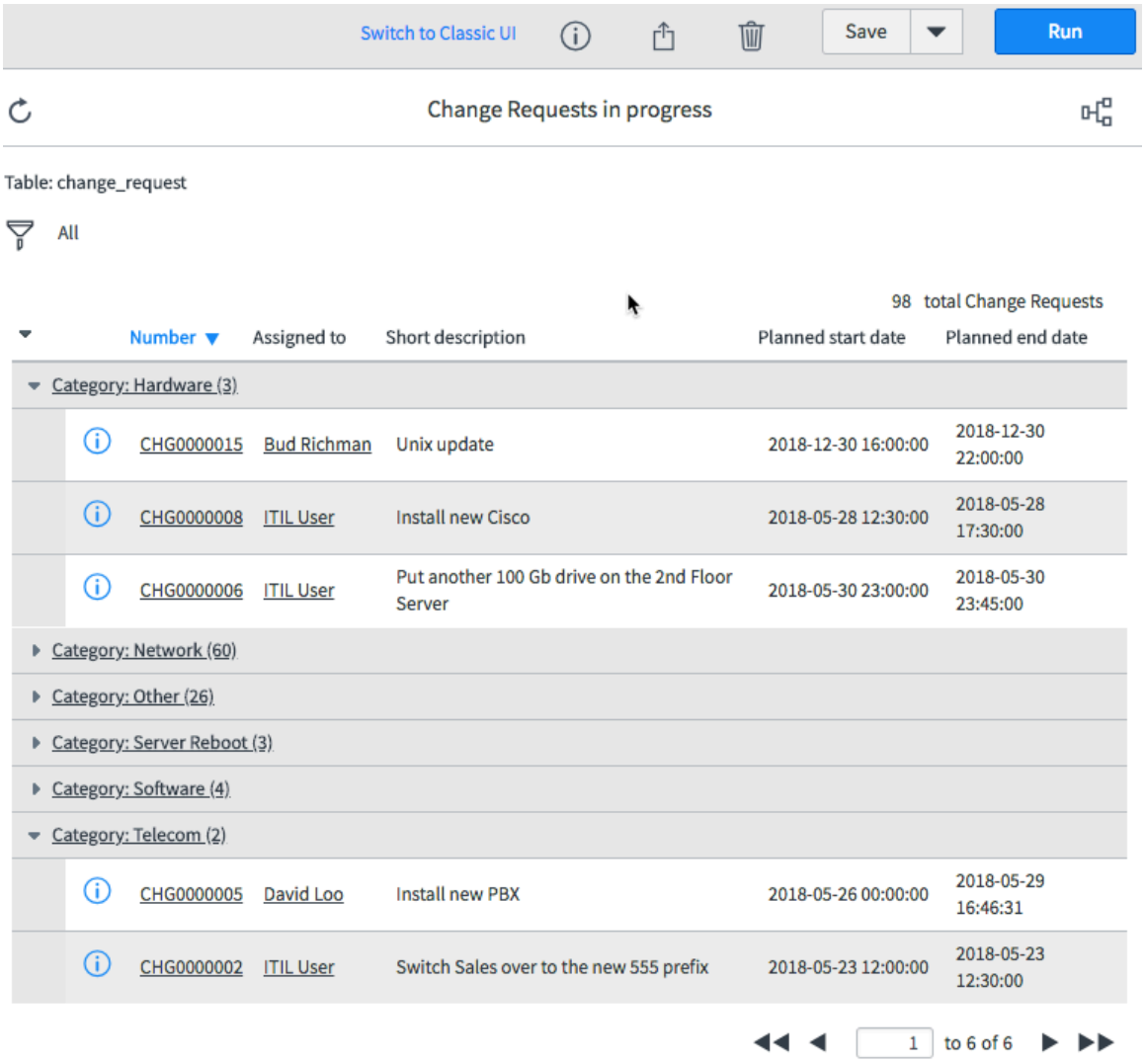
Notizen:

- Listenberichte werden in Liste v2 angezeigt, auch wenn Liste v3 aktiviert ist.
- Ab dem Kingston-Release erscheinen die Schaltflächen „Datensatzanzahl“ und „Paginierung“ erst am Ende der Liste.

Dieser beispielhafte Listenbericht zeigt Incidents sortiert nach Anrufern an.

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

Listenbericht



Typen von Listenberichten

Es gibt drei Arten von Listenberichten.

Einfache Listenberichte

Listen Sie Berichte ohne zusätzliche Funktionen auf

Listen Sie Berichte mit Variablenspalten auf

Listen Sie Berichte basierend auf einer Datenquelle oder Tabelle auf, der Variablen zugeordnet sind, z. B. Service Catalog-Datenquellen. Variablen sind häufig Variationen von Produkten, z. B. Speichermengen auf einem Computer.

Listen Sie Berichte mit Fragenspalten auf

Listen Sie Berichte basierend auf einer Datenquelle oder Tabelle auf, der Fragen zugeordnet sind. Wenn ein Benutzer beispielsweise in einem Formular aufgefordert wird, die Art eines Problems auszuwählen, können Sie einen Listenbericht mit Spalten für die Antworten erstellen.

Einfache Listenberichte können eine Tabelle, eine Datenquelle, eine importierte Excel-Tabelle oder eine Tabelle MetricBase für ihre Berichtsquellen verwenden. Listenberichte mit Variablen- und Fragenspalten verwenden nur Tabellen und Datenquellen.

Es gibt zusätzliche Schritte zum Konfigurieren der Frage- und Variablenspalten.

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie einen einfachen Listenbericht

Listenberichte zeigen Daten in Form von erweiterbaren Listen an. Beispiel: In einem nach Priorität gruppierten Incident-Bericht werden nur die Prioritätsnamen und eine Anzahl von Datensätzen angezeigt, die angezeigt werden, wenn der Benutzer auf die Priorität klickt. Sie können konfigurieren, ob Listen erweitert oder eingeklappt angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, spei-

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	chern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Liste** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Spalten auswählen	Felder zur Anzeige als Spalten im Listenbericht. Im Fenster „Spalten“, das nachdem Sie auf **Spalten auswählen** klicken geöffnet wird, wählen Sie die Felder in der Liste „Verfügbar“ aus, die in Ihrem Bericht angezeigt werden sollen, und verschieben Sie sie in die Liste „Ausgewählt“. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Abhängig von der Systemkonfiguration können Sie Felder aus Tabellen hinzufügen, die die ausgewählte Tabelle erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über erweiterte Tabellen erstellen.
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ○ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

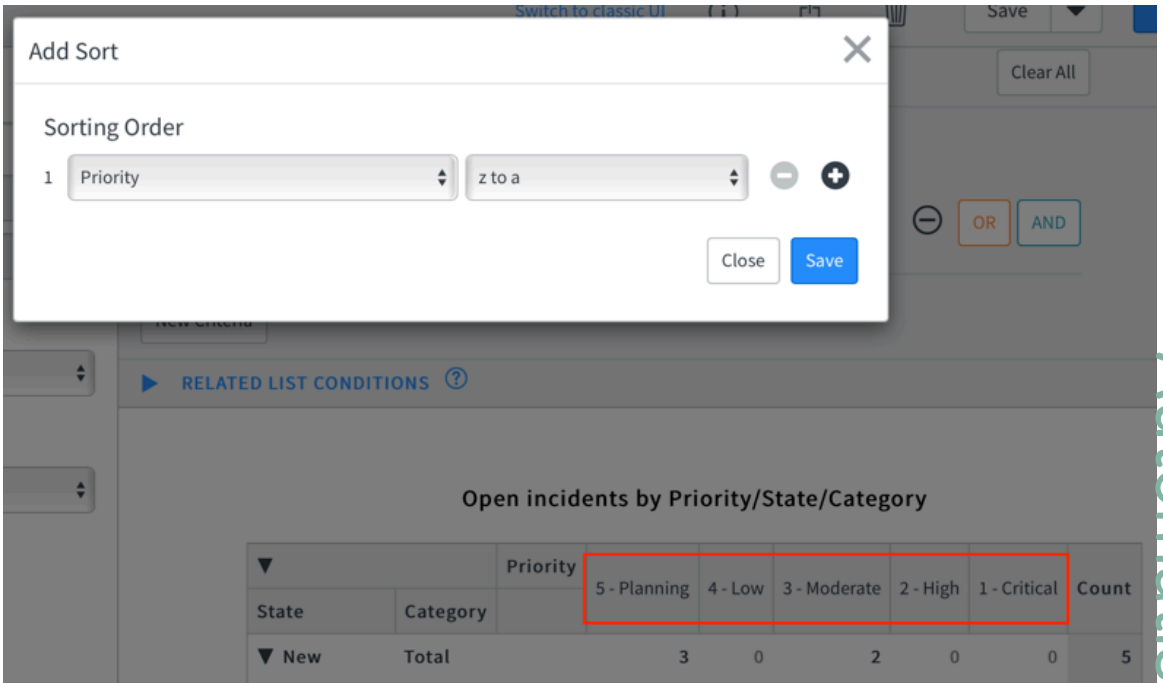
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

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

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. **Wahlweise:** Fügen Sie auf der Registerkarte **Stil** einen Berichtstitel hinzu, und konfigurieren Sie ihn. Weitere Informationen finden Sie unter Listenbericht-Stiloptionen.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte freigeben.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

- Die Standardanzahl von Zeilen in einem Listenbericht, der als PDF exportiert wird, ist 1.000. Um diesen Wert zu konfigurieren, geben Sie sys_properties.list in den Filternavigator ein und bearbeiten Sie die Eigenschaft glide.pdf.max_rows. Weitere Informationen finden Sie unter: Systemeigenschaft hinzufügen .
- Trotz Listenfilterung zählen im PDF-format exportierte Zeilen alle Datensatzzeilen sequenziell bis zum Exportlimit und werden für Rollen, die von ACLs daran gehindert werden, eingeschränkte Daten anzuzeigen, leer angezeigt.

- Konfigurieren und verwenden Sie Listenfunktionen

Listenberichte mit Variablen-Spalten erstellen

Sie können einen Listenbericht mit Variablen-Spalten basierend auf einer Datenquelle oder einer Tabelle erstellen, der Variablen zugeordnet sind. Zum Beispiel, wenn ein Element über eine Variable mit der Bezeichnung **Speicher** verfügt, können Sie einen Listenbericht erstellen, der eine Spalte für die Werte in dieser Variablen enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

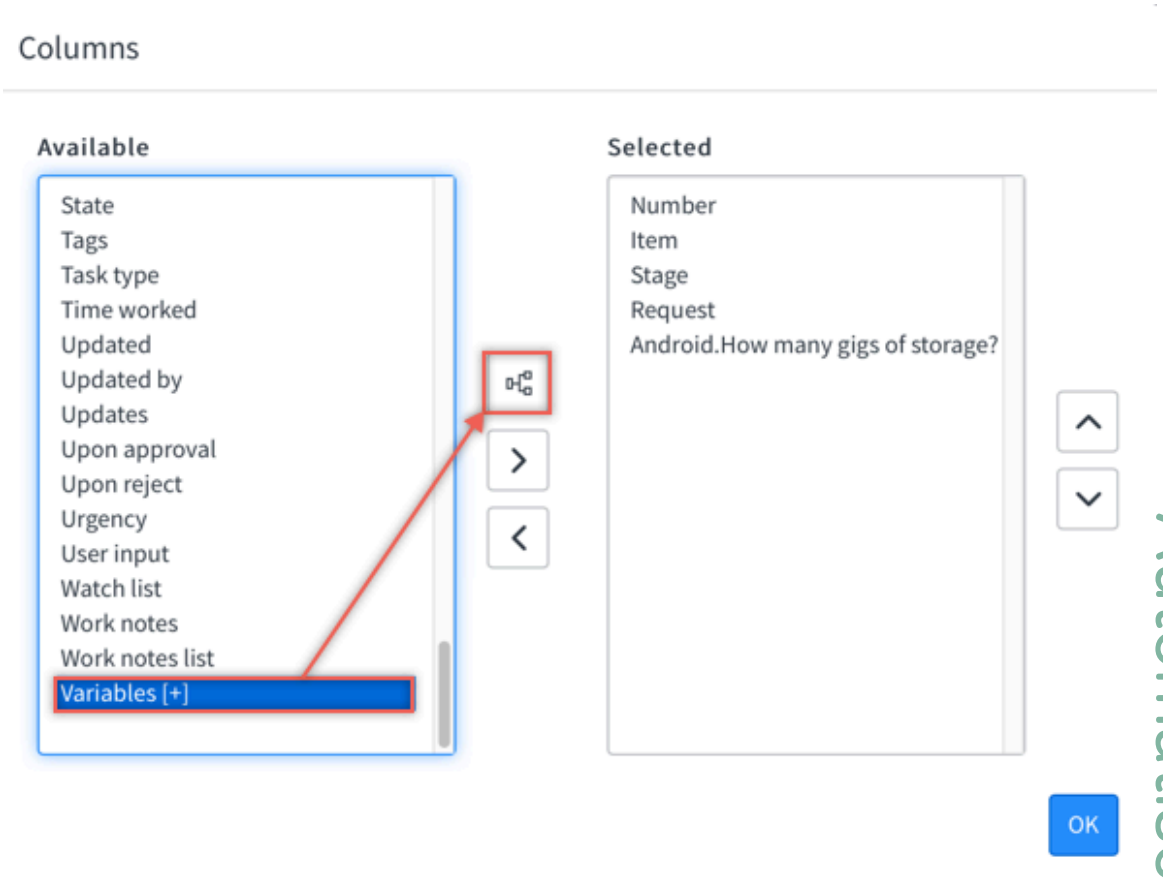
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Variablen zugeordnet sind.
   Es gibt zwei Arten von Berichtsquellen. Bei Listenberichten mit Variablen ist die Berichtsquelle normalerweise die Servicekatalogtabelle.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Liste** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** auf **Spalten auswählen** und wählen Sie im Fenster „Spalten“, das sich öffnet, **Variablen [+]** aus.

   Variablen [+] befindet sich am Ende der Liste der verfügbaren Spalten.

   Abhängig von der Systemkonfiguration können Sie Felder aus Tabellen hinzufügen, die die ausgewählte Tabelle erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über erweiterte Tabellen erstellen.
7. Klicken Sie auf das Struktursymbol ( ), um ein Element auszuwählen.

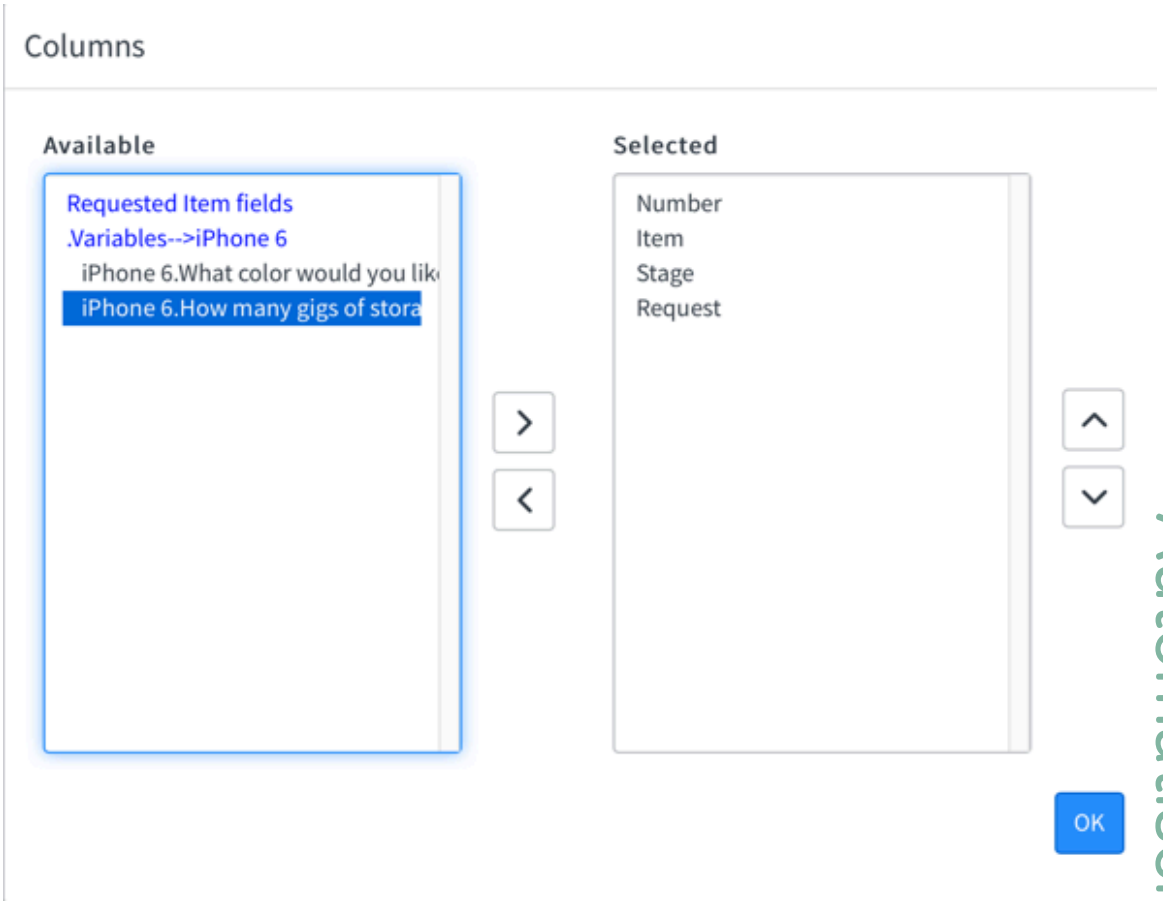
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



8. Wählen Sie ein Element aus der Katalogelementliste, die angezeigt wird.
   Die mit dem ausgewählten Element verknüpften Variablen werden dann im Fenster **Spalten** angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



9. Wählen Sie Variablen aus und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt** und klicken Sie auf **OK**.
10. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

11. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

    Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

    a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

    Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

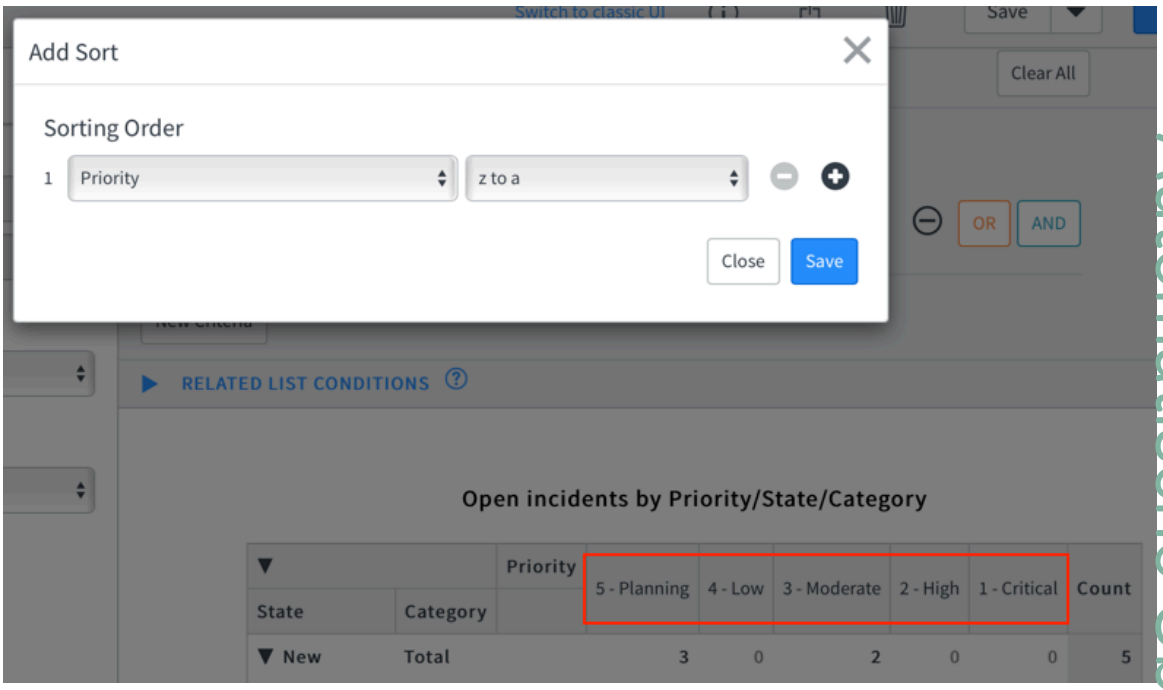
    Hinweis:
    Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

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

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



12. Wahlweise: Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

13. Wahlweise: Fügen Sie auf der Registerkarte **Stil** einen Berichtstitel hinzu, und konfigurieren Sie ihn. Weitere Informationen finden Sie unter Listenbericht-Stiloptionen.

14. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im

Automatische Übersetzung

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

Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte freigeben.

Hinweis:

- Die Standardanzahl von Zeilen in einem Listenbericht, der als PDF exportiert wird, ist 1.000. Um diesen Wert zu konfigurieren, geben Sie sys_properties.list in den Filternavigator ein und bearbeiten Sie die Eigenschaft glide.pdf.max_rows. Weitere Informationen finden Sie unter: Systemeigenschaft hinzufügen .
- Trotz Listenfilterung zählen im PDF-format exportierte Zeilen alle Datensatzzeilen sequenziell bis zum Exportlimit und werden für Rollen, die von ACLs daran gehindert werden, eingeschränkte Daten anzuzeigen, leer angezeigt.

Listenberichte mit Fragenspalten erstellen

Sie können einen Listenbericht mit Fragenspalten basierend auf einer Datenquelle oder einer Tabelle erstellen, der Fragen zugeordnet sind. Wenn ein Formular beispielsweise einen Benutzer auffordert, die spezifische Art eines Problems auszuwählen, können Sie einen Listenbericht erstellen, der Spalten für diese Werte auflistet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

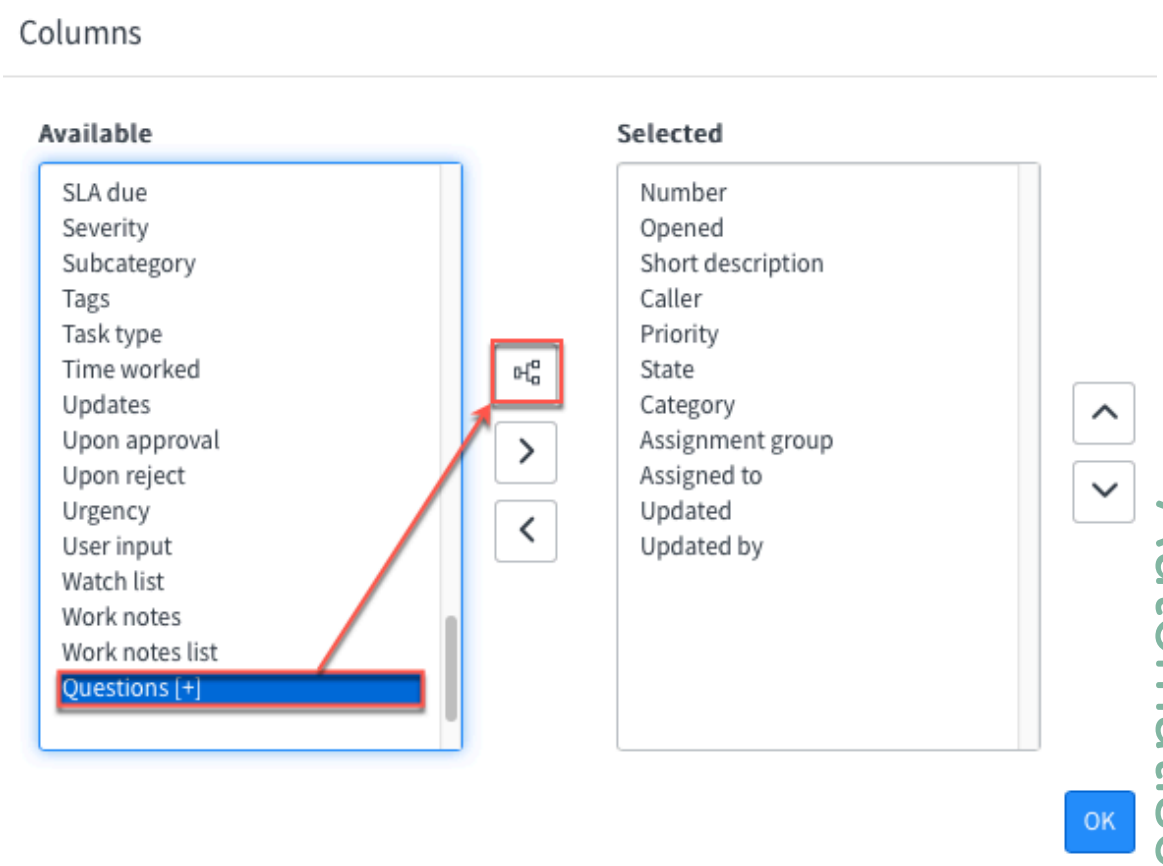
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Variablen zugeordnet sind.
   Es gibt zwei Arten von Berichtsquellen. Bei Listenberichten mit Variablen ist die Berichtsquelle normalerweise die Servicekatalogtabelle.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Liste** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** auf **Spalten auswählen** und wählen Sie im Fenster „Spalten“, das sich öffnet, **Fragen [+]** aus.

   Fragen [+] befindet sich am Ende der Liste der verfügbaren Spalten.

   Abhängig von der Systemkonfiguration können Sie Felder aus Tabellen hinzufügen, die die ausgewählte Tabelle erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über erweiterte Tabellen erstellen.
7. Klicken Sie auf das Struktursymbol ( ), um ein Element auszuwählen.

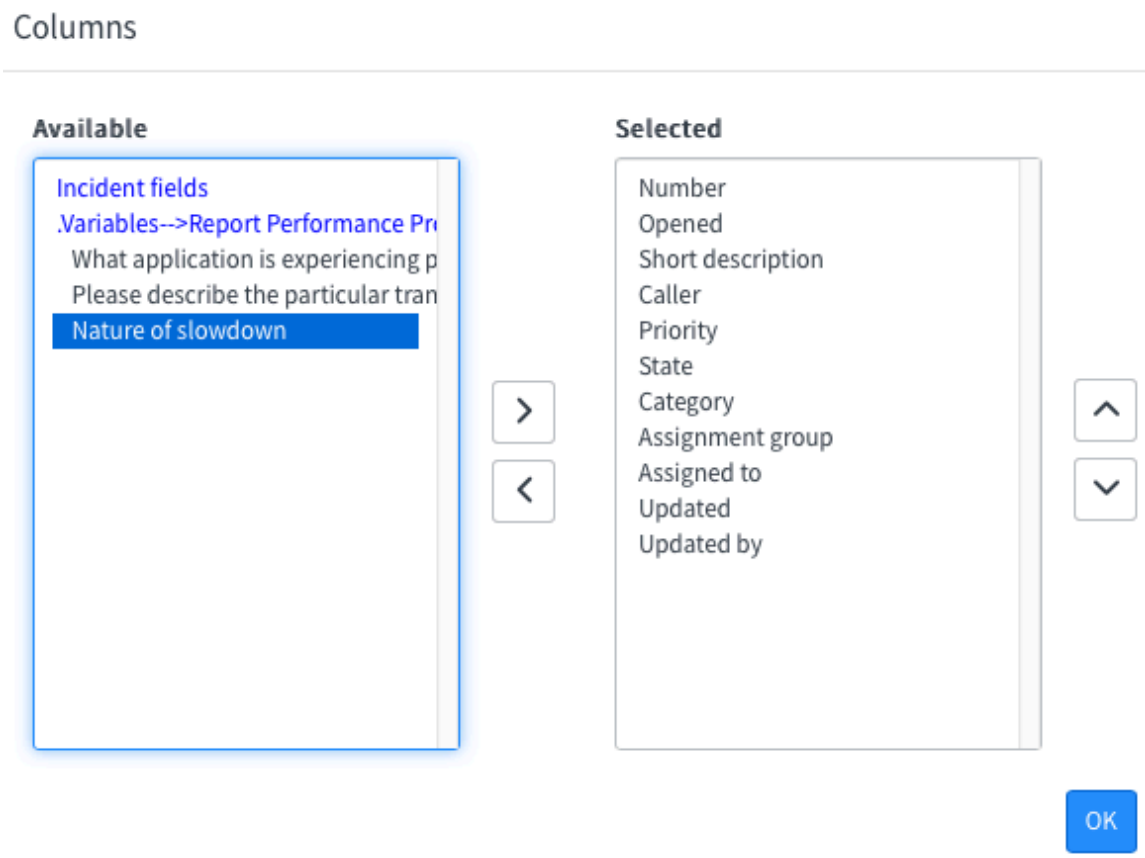
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



8. Wählen Sie ein Element aus der Katalogelementliste, die angezeigt wird.
   Die mit dem ausgewählten Element verknüpften Variablen werden dann im Fenster **Spalten** angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



9. Wählen Sie Fragen aus und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt** und klicken Sie auf **OK**.
10. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ○ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

11. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

    Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

    a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

    Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

    Hinweis:
    Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

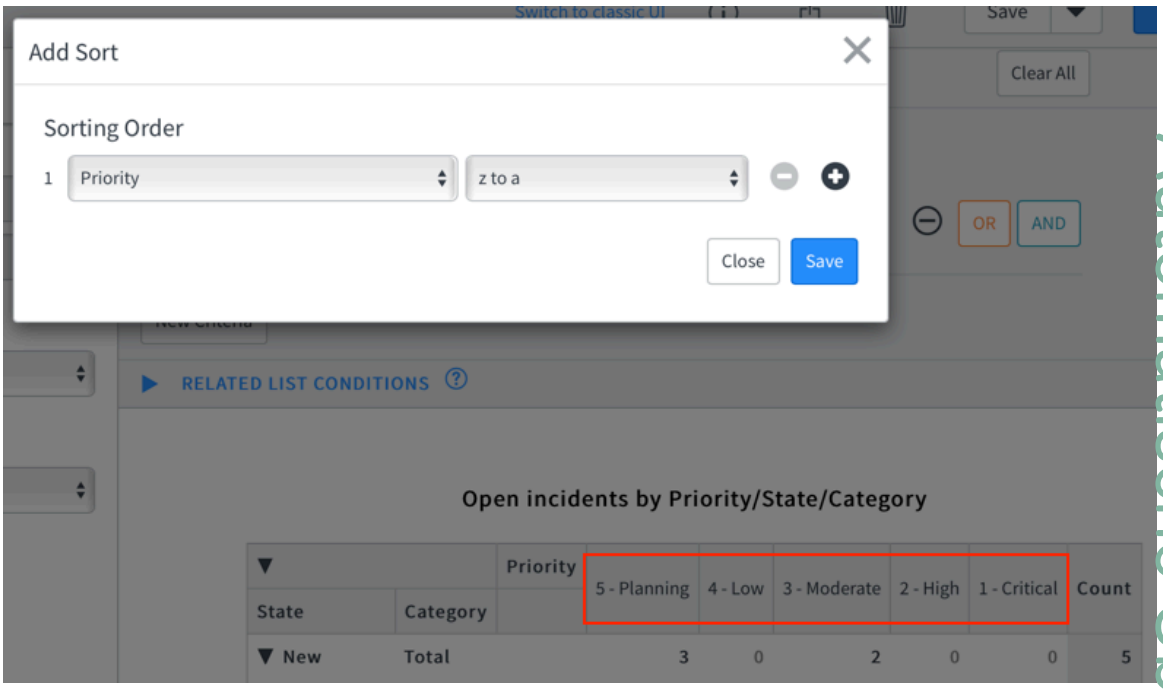
Automatische Übersetzung

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

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



12. Wahlweise: Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

13. Wahlweise: Fügen Sie auf der Registerkarte **Stil** einen Berichtstitel hinzu, und konfigurieren Sie ihn. Weitere Informationen finden Sie unter Listenbericht-Stiloptionen.

14. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im

Automatische Übersetzung

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

Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte freigeben.

Hinweis:
Die Standardanzahl von Zeilen in einem Listenbericht, der als PDF exportiert wird, ist 1.000. Um diesen Wert zu konfigurieren, geben Sie sys_properties.list in den Filternavigator ein und bearbeiten Sie die Eigenschaft glide.pdf.max_rows. Weitere Informationen finden Sie unter: Systemeigenschaft hinzufügen .

Listenbericht-Stiloptionen

Fügen Sie Ihrem Listenbericht einen Titel hinzu, konfigurieren Sie die Größe, Farbe und Ausrichtung des Titels.

Wenn Sie einen Listenbericht erstellen oder bearbeiten, können Sie einen Titel hinzufügen, der den auf der Registerkarte „Daten“ angegebenen Berichtsnamen ersetzt. Benutzer, für die Sie den Bericht freigeben, sehen den neuen Titel anstelle des Namens des Berichts.

Listenbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.

Gruppieren Sie Datensätze in Listenberichten

Gruppierte Listenberichte können nur die Datensätze in jeder Gruppe anzeigen, die für die Anzeige in einer normalen Liste konfiguriert sind. Sie können Informationszeilen in Listenberichten nach bestimmten Feldern gruppieren. Sie können Listenberichte nicht nach Servicekatalogvariablen gruppieren.

Eine Liste, die so konfiguriert ist, dass sie 100 Datensätze gleichzeitig anzeigt, kann unabhängig von der Anzahl der Datensätze in dieser Gruppe nur die ersten 100 Datensätze anzeigen. Paging ist in Gruppen nicht verfügbar und Sie können nicht auf die verbleibenden Datensätze zugreifen, ohne die gruppierte Liste zu verlassen. So greifen Sie auf alle Datensätze in einer Gruppe zu:

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

- Erhöhen Sie die Anzeigegröße der Liste.
- Klicken Sie auf die Gruppenkopfzeile, um zu einer normalen Liste für die Gruppe zurückzukehren, für die Paging aktiviert ist.

Listenberichte unterstützen nicht die Benutzereinstellung zum automatischen Erweitern gruppierter Datensätze.

Die Abschnitte des Berichts sind standardmäßig reduziert. In diesem Beispiel wird eine Liste von Produkten nach Hersteller gruppiert, und die mit Gateway verknüpften Elemente werden erweitert.

Gruppierter Listenbericht

Name ▲	Manufacturer	Asset tag	Operating System	CPU speed (MHz)
Manufacturer: (empty) (2)				
Manufacturer: Apple (474)				
Manufacturer: Asus (36)				
Manufacturer: Cyberpower (13)				
Manufacturer: Dell Inc. (197)				
Manufacturer: Gateway (9)				
*CAROL3-GATEWAY	Gateway	P1000038	Windows XP Professional	2,992
8400-053105	Gateway	P1000224	Windows XP Professional	3,391
DIANEK	Gateway	P1000051	Windows XP Professional	3,192
DX Series	Gateway	P1000241	Windows XP Professional	
JENREALTY	Gateway	P1000221	Windows XP Professional	3,192
KIRKK	Gateway	P1000111	Windows XP Professional	2,394
MEGANS	Gateway	P1000222	Windows XP Professional	2,793
OLGAS	Gateway	P1000163	Windows XP Professional	3,049
Product KIOSK	Gateway	P1000096	Windows XP	
Manufacturer: IBM (35)				
Manufacturer: iBUYPOWER (4)				

Listenberichte in Excel exportieren

Sie können einen Listenbericht nach Excel exportieren, indem Sie einen Export des Berichts planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.

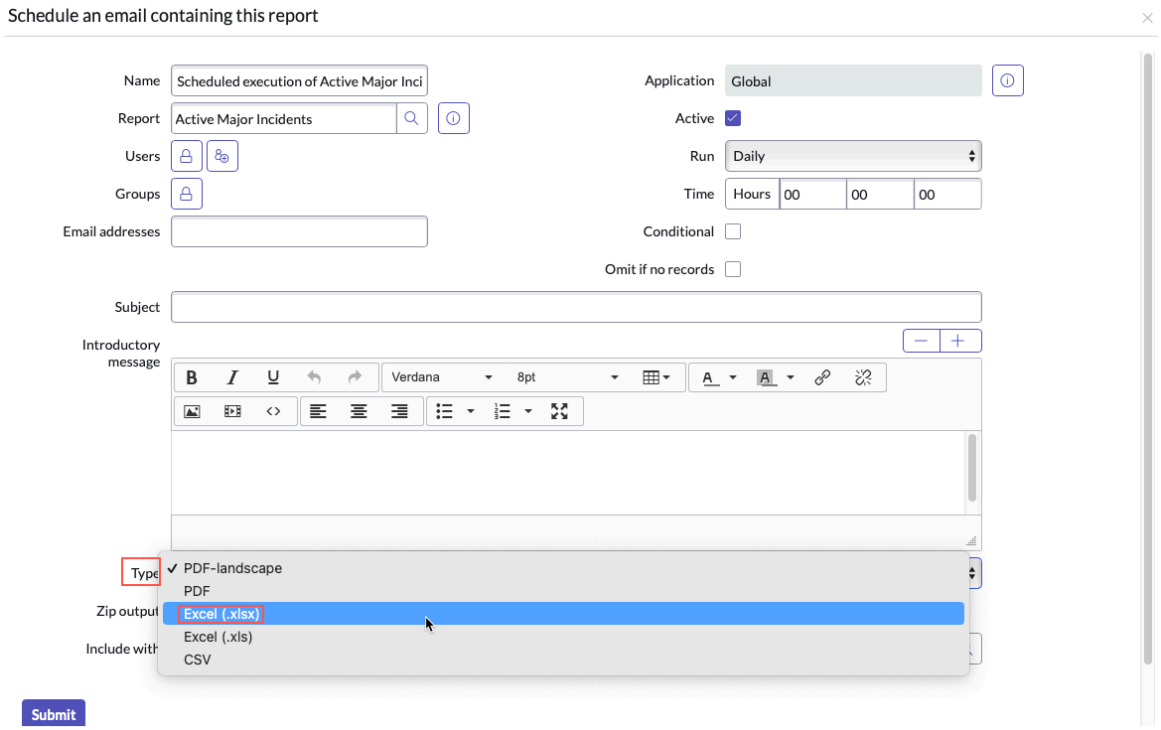
Hinweis:
Vom Administrator erstellte Einschränkungen verhindern möglicherweise, dass Benutzer mit diesen Rollen die Exportoption sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Öffnen Sie den Listenbericht, den Sie exportieren möchten.
3. Klicken Sie auf das **Freigabesymbol** ( ) und dann auf **Zeitplan**.
4. Planen Sie den Export eines gespeicherten Listenberichts als Excel-Tabelle.

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

Geben Sie als **Typ** Excel-Tabelle an. Excel zeigt die Werte für die Berichtsdauer in Millisekunden an und nicht im Format „<x> Tage <y> Stunden“. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie E-Mails von Berichten.



Ergebnisse

Die Empfänger des geplanten Berichts erhalten ihn in Form einer Excel-Tabelle.

Exportieren Sie die Plattformliste nach Excel

Eine Liste zeigt eine Reihe von Datensätzen aus einer Tabelle an. Sie können Informationen aus Listen in der klassischen Umgebung in eine Tabelle exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine, Sie müssen jedoch über Rechte zum Anzeigen der Liste verfügen.

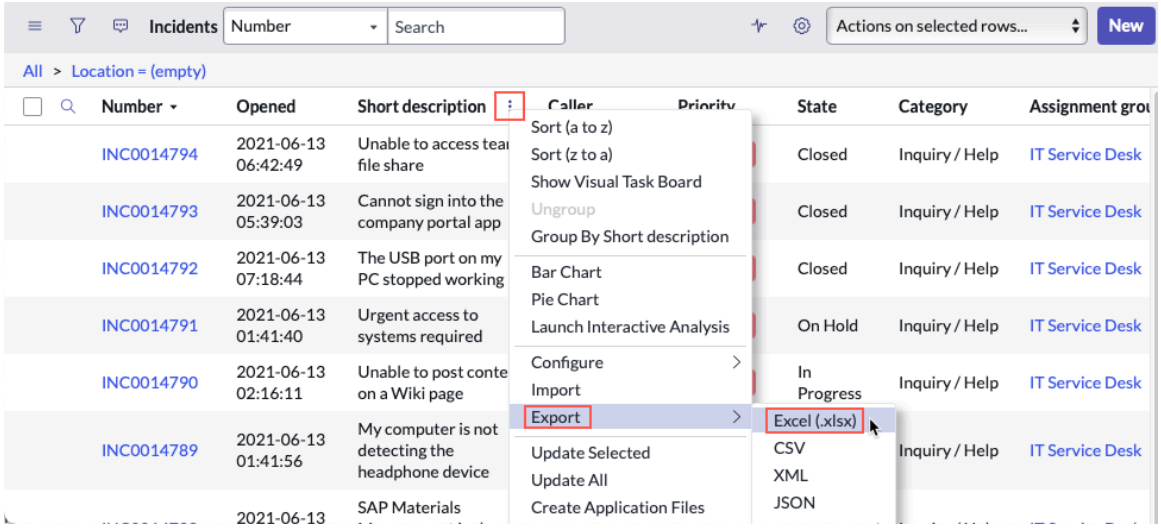
Weitere Informationen finden Sie unter Lists in the classic environment .

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Liste, die Sie exportieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Exportieren** > **Excel**.



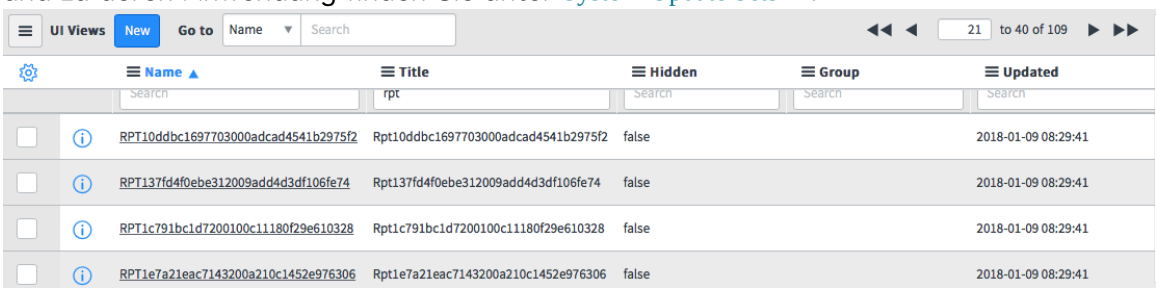
Spaltenkonfigurationen für Listenberichte mit einem Update Set anwenden

Konfigurierte Spalten in Listenberichten können durch Bestätigung eines Update Set in eine andere Instanz verschoben werden.

Konfigurierte Listenberichtsspalten werden nicht automatisch auf eine Instanz angewendet, wenn Sie ein Update Set festlegen. Listenberichte werden mit UI-Ansichten gerendert, die bei jedem Speichern eines Berichts erstellt werden. So stellen Sie sicher, dass konfigurierte Spalten in einem Listenbericht oder in einem Dashboard-Widget in einer anderen Instanz dargestellt werden:

1. Suchen Sie in der UI-Ansichtstabelle nach der sys_id des Datensatzes der Berichtsansicht (RPT) für Ihre Änderungen.
2. Fügen Sie es dem Update Set hinzu.

Informationen zum Hinzufügen benutzerdefinierter Konfigurationen zu einem Update Set und zu deren Anwendung finden Sie unter System-Update Sets .



Kartenberichte

Kartenberichte zeigen Daten auf einer Karte an. Sie können Daten als geografische Heatmap ( ) anzeigen oder bestimmte Datenpunkte anzeigen ( ).

Vergrößern Sie eine Karte, um eine detailliertere Ansicht zu erhalten. Klicken Sie im Heatmap-Modus auf eine Region auf der Karte, die Daten zum Downdrillen in die Karte enthält.

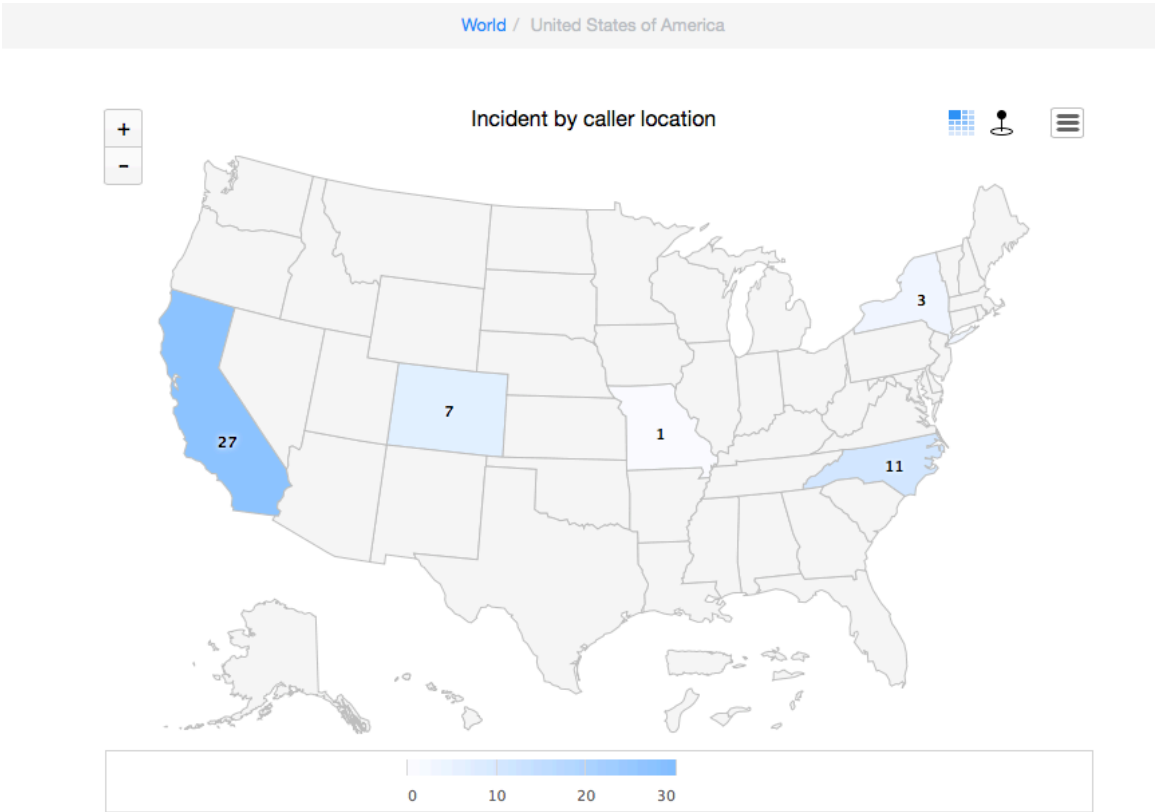
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Speichern Sie den Kartenbericht, um einen Drilldown-Vorgang darin durchzuführen. Sie können keinen Drilldown in nicht gespeicherte Berichte durchführen.

Die unterste Ebene einer Kartenhierarchie kann nur Datenpunkte anzeigen. Klicken Sie auf Daten auf dieser untersten Ebene, um die Daten in der Listenansicht anzuziegen oder in der Drilldown-Ansicht, falls eine konfiguriert wurde.

Einschränkungen

- Karten werden in Internet Explorer-Versionen 7 und 8 nicht unterstützt.
- Kartenberichte können in den Internet Explorer-Versionen 7 bis 9, den Firefox-Versionen 31 bis 37, Safari 5 oder allen Versionen des Edge-Browsers nicht als Bilder gespeichert werden. Verwenden Sie Chrome, um mit Kartenberichten zu arbeiten und die besten Ergebnisse zu erzielen.
- Kartenberichte können nicht als PDF-Dateien exportiert werden, aber als Bilder gespeichert werden.
- Dieser Berichtstyp kann nicht als geplanter Bericht ausgeführt werden.



Kartenberichte erstellen

Erstellen Sie einen Kartenbericht, um Ihre Daten auf einer geografischen Heatmap oder mit Standort-Markierungen für bestimmte Datenpunkte darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Karte** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

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

Feld	Beschreibung
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Diese Daten zuordnen	Die Daten, die Sie auf der Karte darstellen möchten. Nur Daten, die ein Berichtsadministrator als Kartenquelle vorbereitet hat, sind verfügbar.
Karte festlegen	Die Startkarte für den Bericht. Sie können diese Karte vergrößern, aber nicht verkleinern.

7. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
8. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Stil** Registerkarte die Darstellung des Berichts.
Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Kartenbericht-Stiloptionen

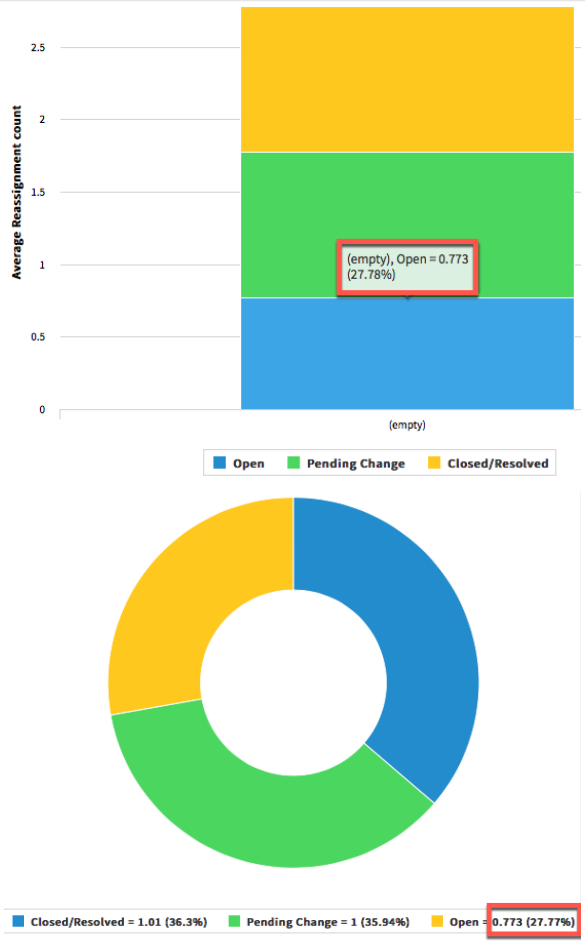
Feld	Beschreibung
Allgemein	
Heatmap-Farben verwenden	Checkbox, um verschiedene Farben zu verwenden, um unterschiedliche Werte auf der Karte anzuzeigen. Wenn Sie diese Checkbox deaktivieren, werden alle geografischen Standorte mit Daten in derselben Farbe angezeigt.
Farbe für hohe Punktwerte	Farbe, um hohe Werte anzuzeigen.
Farbe für niedrige Punktwerte	Farbe, um niedrige Werte anzuzeigen.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
Geografische Bezeichnungen anzeigen	Checkbox, um die Namen geographischer Objekte auf der Karte anzuzeigen, z. B. Länder, Regionen und Staaten.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. ○ **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. ○ **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. ○ **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie

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

Feld	Beschreibung
	einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Felder Registerkarte „Legende“ (nur verfügbar, wenn im Bericht Farben verwendet werden)	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

9. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ (), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol (), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht für Benutzer und Gruppen freigeben, den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen und ihn im Web veröffentlichen.

Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen

Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen zeigen zusammengefasste Daten in mehrere Dimensionen unterteilt in einer einzigen Tabelle an. Sie zeigen separate Zellen für jede Zeilen- und Spaltenwertkombination sowie eine Spaltenzwischensumme für jede Zeile der ersten Ebene an. Zusammengefasste Informationen werden oben links im Diagramm angezeigt.

Sie können auch Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen mit Spalten und Zeilen erstellen, die Variablen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalogvariablen in Berichten verwenden.

Sie können die Zeilen in der Tabelle erweitern und reduzieren, um die Diagrammdetails oder nur die Zwischensummen anzuzeigen. Die oberste Zeile eines Pivotberichts auf mehreren Ebenen ist immer sichtbar.

Hinweis:

- Einige Zeilenkonfigurationen verhindern, dass das Diagramm Zwischensummeninformationen anzeigt, z. B. wenn eine Zeichenfolgen-Spalte denselben Textwert, aber sich bezüglich der Groß- und Kleinschreibung unterscheidende Buchstaben enthält.
- Sie können diesen Berichtstyp nur als PDF planen.

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

Mehrstufiges Pivot mit Zwischensummen und erweiterten Zeilen

Multilevel Pivot Report Example

▼		Active	false				true	Count
		State	Closed	New	In Progress	On Hold	Resolved	
Last name	Name							
▼ (empty)	Total			5		1		6
	(empty)			5		1		6
▼ Anglin	Total		1		5			6
	Sales		1		5			6
▼ Goodliffe	Total		4		4			8
	Development		4		4			8
▼ Johnson	Total		1		1	1		3
	Sales		1		1	1		3
▼ Loo	Total		6		1	1		8
	Development		6		1	1		8
▶ Luddy	Total				2	1		3
▶ Richman	Total		1		1		2	4
▶ User	Total		3		6	2		11
▶ Whitherspoon	Total		1					1
▶ Wilson	Total		3					3
Count			20	5	20	6	2	53

Automatische Übersetzung

Pivotberichte auf mehreren Ebenen erstellen

Erstellen Sie einen Pivotbericht auf mehreren Ebenen, um zusammengefasste Daten nach mehreren Metriken aufgeschlüsselt in einer einzigen Tabelle anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

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

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Spalten auswählen	Ein oder mehrere Felder, die als Diagrammspalten verwendet werden können. Das Diagramm zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus

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

Feld	Beschreibung
	Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Sie können bis zu drei Spalten auswählen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen **Hinweis:** Es ist nicht möglich, nach dem Feld **Tags** zu gruppieren.
Zeilen auswählen	Ein oder mehrere Felder, die als Diagrammzeilen verwendet werden können. Das Diagramm zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Sie können bis zu fünf Zeilen auswählen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen **Hinweis:** Das Feld **Tags** wird für Pivotberichte auf mehreren Ebenen nicht unterstützt.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

Hinweis:
Währungsfelder verwenden standardmäßig zwei Dezimalstellen. Mit der Option **Wertformatierung festlegen** können Sie die Dezimalgenauigkeit für 0 bis 4 Dezimalstellen konfigurieren.

7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Standard erweitert** aus, um den Bericht mit erweiterten Zeilen anzuzeigen. Andernfalls wird der Bericht mit allen Zeilen eingeklappt angezeigt.

Pivotbericht auf mehreren Ebenen mit eingeklappten und erweiterten Zeilen

Open incidents by Priority/State/Category

Click here to expand or collapse all rows

State	Category	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
▼ New	Total	0	0	2	0	3	5
	Inquiry / Help			1	0	2	3
	Software	0	0	1	0	0	1
	Network	0	0	0	0	1	1
▶ In Progress	Total			3	0	2	20
▶ On Hold	Total	4	0	1	1	0	6
Count		15	4	6	1	5	31

Expanded rows

Collapsed rows

8. **Wahlweise:** Markieren Sie **Reihenzeilen anzeigen** und **Spaltenzeilen anzeigen**, um die Zeilen zu zeigen, die die Zellen im Bericht trennen.

Automatische Übersetzung

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

Open incidents by Priority/State/Category

▶		Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
State	Category							
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

9. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

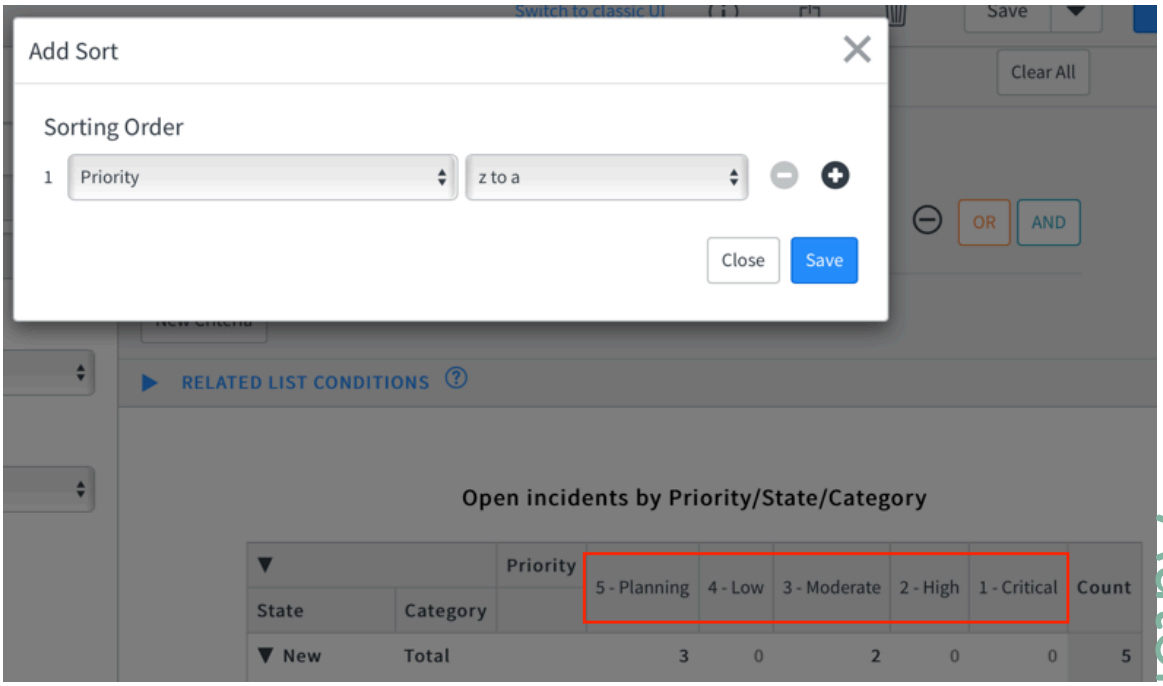
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

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



10. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
11. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
12. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.
- Durchsuchen Sie die Community -Website nach weiteren Einblicken oder Hilfe zu Pivotberichten auf mehreren Ebenen.

Pivot-Berichte mit mehreren Ebenen im Berichtsdesigner mit Variablen-Spalten und -Zeilen erstellen

Sie können einen Pivotbericht auf mehreren Ebenen mit Variablen-Spalten und -Zeilen basierend auf einer Datenquelle oder einer Tabelle erstellen, der Variablen zugeordnet sind. Variablen sind Beschreibungen von Katalogelementen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** auf **Spalten auswählen**.

Automatische Übersetzung

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

Wählen Sie aus der Liste „Verfügbar“ im Fenster **Pivot-Spalten auf mehreren Ebenen** Spalten aus, die Sie im Bericht verwenden möchten, und verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.

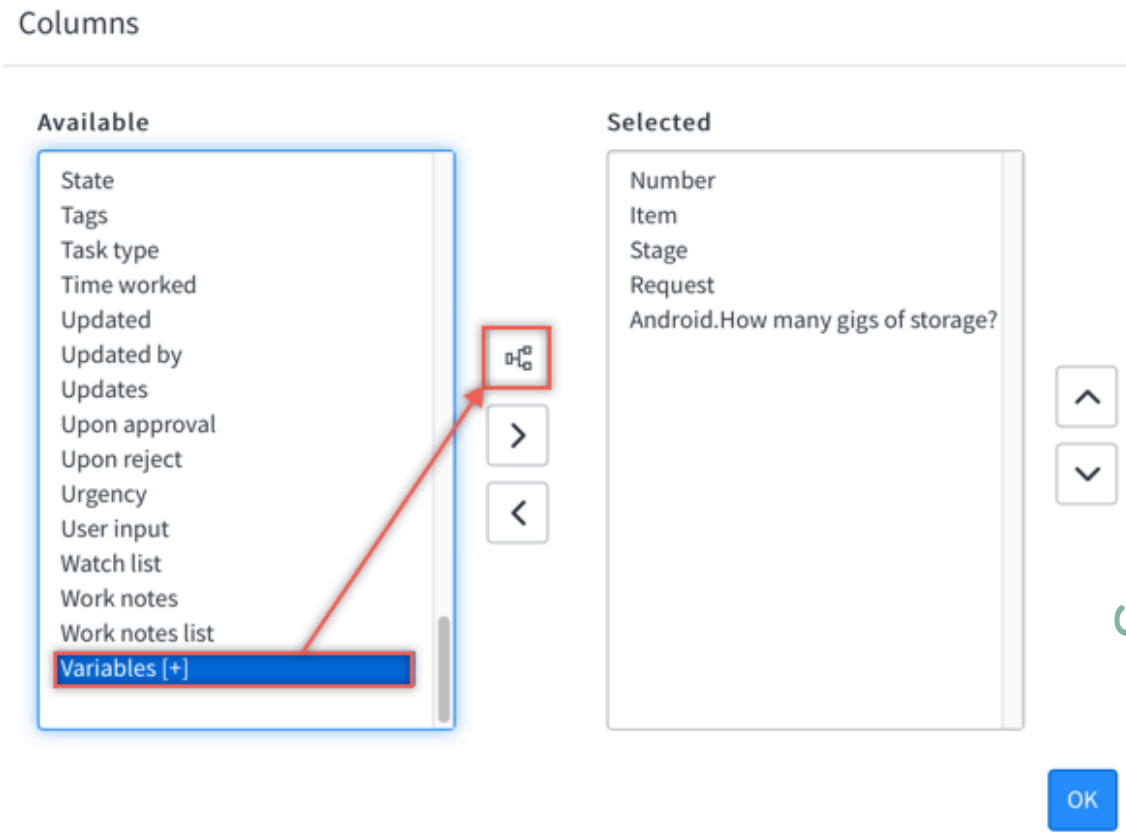
Hinweis:
Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln.

Abhängig von der Systemkonfiguration können Sie Felder aus Tabellen, die die ausgewählte Tabelle erweitern, als Berichts-Datenquelle hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über erweiterte Tabellen erstellen.

7. Wählen Sie die Variablen aus, die als Spalten verwendet werden sollen:

a. Wählen Sie ein oder mehrere Felder aus, die als Berichtsspalten verwendet werden sollen.
Die Berichtsvisualisierung zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Sie können bis zu drei Spalten auswählen, die die Variablen beinhalten.

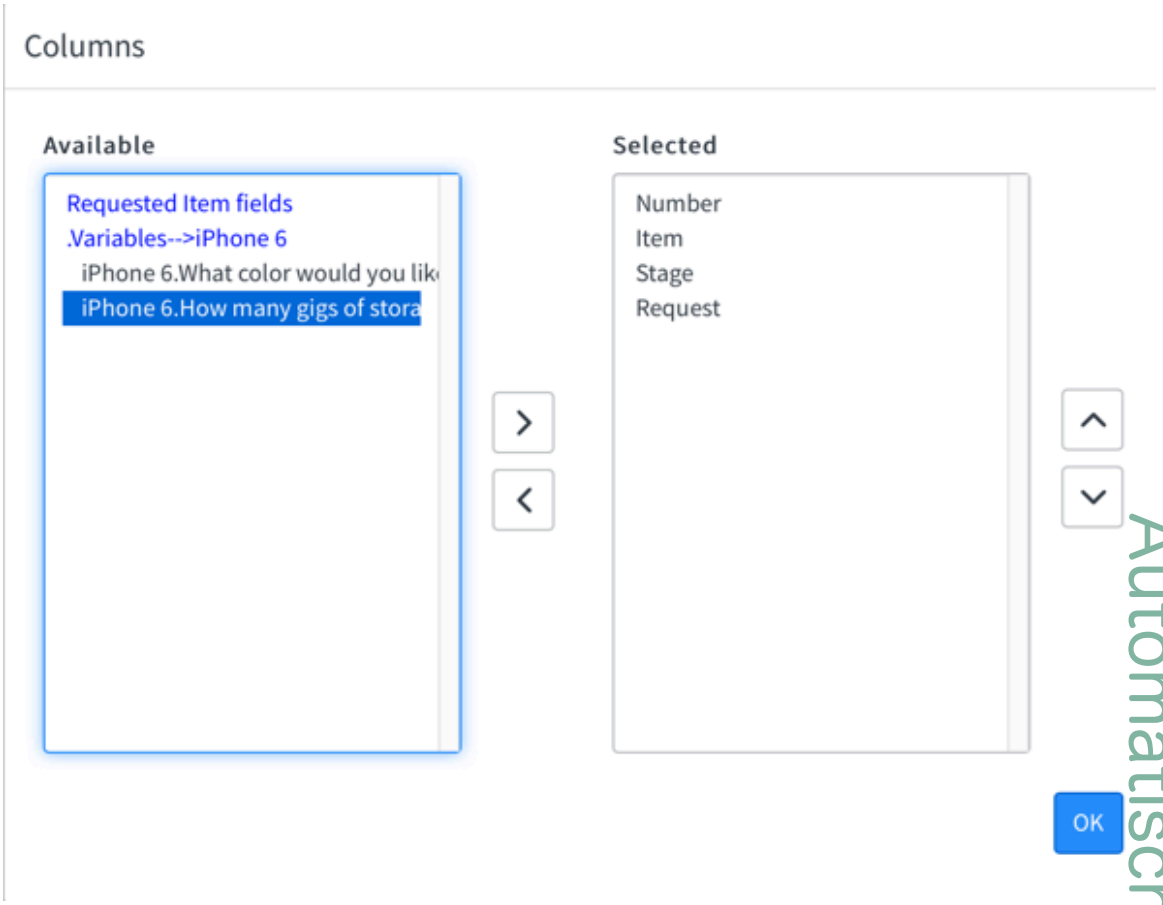
b. Wählen Sie **Variablen [+]** aus, und klicken Sie auf das Struktursymbol ( ), um ein Element auszuwählen.



c. Wählen Sie vom Pop-up-Fenster ein **Katalogelement** aus.
Die mit dem Element verknüpften Variablen werden im Fenster **Spalten** angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



d. Verschieben Sie die ausgewählten Variablen in die Spalte **Ausgewählt** und klicken Sie auf **OK**. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen

8. Klicken Sie auf **Zeilen auswählen**, um ein oder mehrere Felder auszuwählen, die als Berichtszeilen verwendet werden sollen.

Sie wählen Zeilen ähnlich wie Spalten aus. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen

Die Berichtsvisualisierung zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Sie können bis zu fünf Zeilen auswählen, die die Variablen beinhalten.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln.

9. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.

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

Feld	Beschreibung
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

Hinweis:
Währungsfelder verwenden standardmäßig zwei Dezimalstellen. Mit der Option **Wertformatierung festlegen** können Sie die Dezimalgenauigkeit für 0 bis 4 Dezimalstellen konfigurieren.

10. **Wahlweise:** Markieren Sie **Reihenzeilen anzeigen** und **Spaltenzeilen anzeigen**, um die Zeilen zu zeigen, die die Zellen im Bericht trennen.

Open incidents by Priority/State/Category

▶		Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
State	Category							
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

11. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

    Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

    a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

    Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

    Hinweis:
    Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

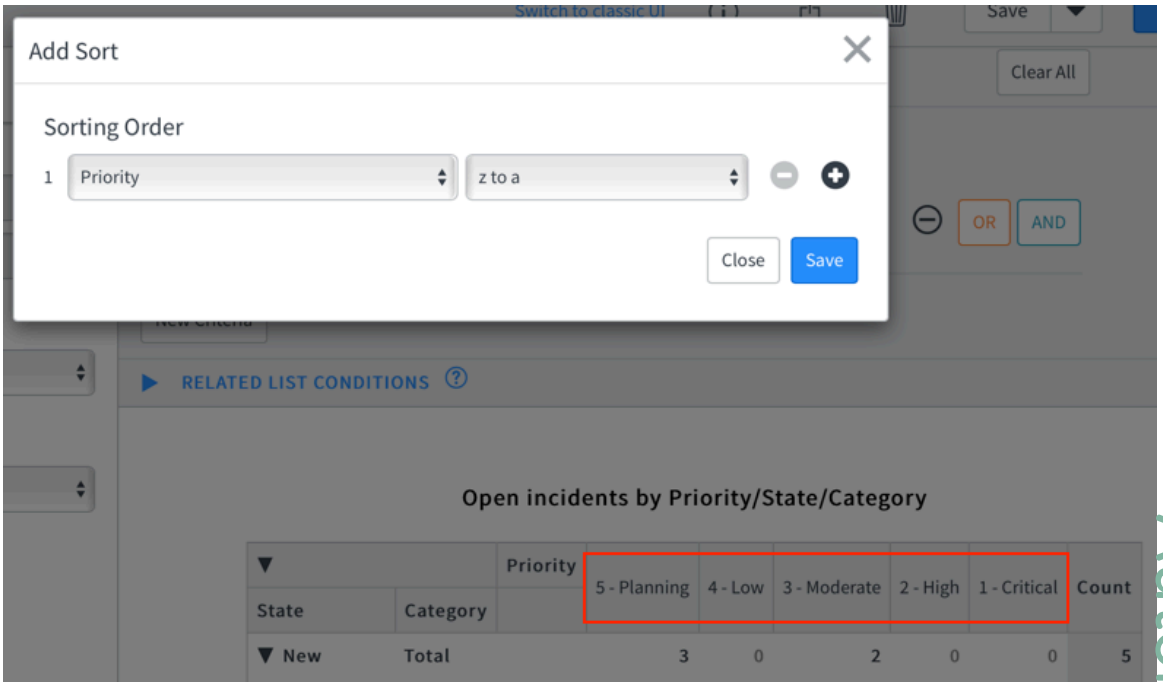
    b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

    c. Wählen Sie **Speichern**.

    Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

Automatische Übersetzung

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



12. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
13. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
14. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.
- Durchsuchen Sie die Community -Website nach weiteren Einblicken oder Hilfe zu Pivotberichten auf mehreren Ebenen.

Stiloptionen für Pivotberichte auf mehreren Ebenen

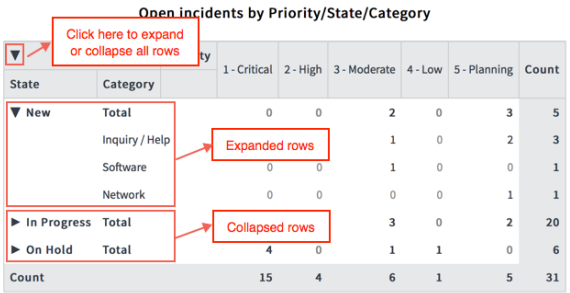
Ändern Sie das Aussehen Ihres Pivotdiagramms auf mehreren Ebenen.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

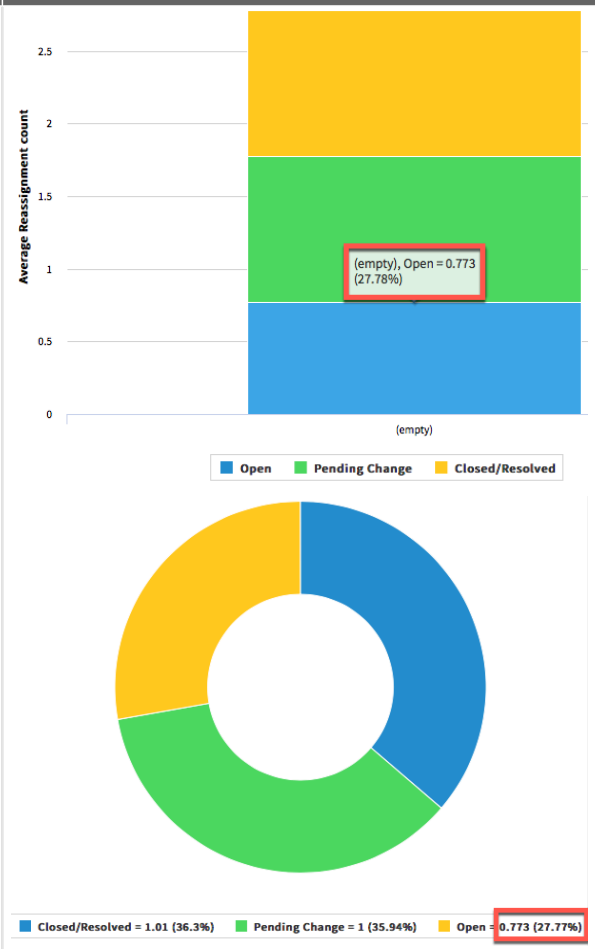
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Stiloptionen für Pivotberichte auf mehreren Ebenen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Null anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kästchen, um die Ziffer **0** anzuzeigen, wenn der Wert einer Zelle 0 ist. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um eine leere Zelle anzuzeigen, wenn der Wert der Zelle 0 ist. Anwendbar, wenn **Zusammenfassung** auf **Zähler** oder **Count Distinct** festgelegt ist.
Standard erweitert	Aktivieren Sie dieses Kästchen, um alle Zeilen zu erweitern, wenn der Bericht angezeigt wird. Aktivieren Sie dieses Kästchen, um alle Zeilen einzuklappen, wenn der Bericht angezeigt wird. 
Reihenzeilen anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kästchen, um Zeilen zwischen Reihen im Bericht anzuzeigen.
Spaltenzeilen anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Zeilen zwischen Spalten im Bericht anzuzeigen.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Farbregeln bearbeiten	Klicken Sie auf diesen Hyperlink, um zu konfigurieren, wie Zellen und Zellentext mit numerischen Werten im Bericht eingefärbt werden. Sie können Regeln erstellen, um zu definieren, welche Farben basierend auf Operatoren und Werten verwendet werden. Sie können beispielsweise festlegen, dass jeder Wert größer als 5 rot angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Farbregeln für Pivotberichte auf mehreren Ebenen erstellen. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Farbregeln auf die Gesamtzahl der Zellen in Pivotberichten mit mehreren Ebenen anzuwenden.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Stiloptionen für Pivotberichte auf mehreren Ebenen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.

Automatische Übersetzung

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

Stiloptionen für Pivotberichte auf mehreren Ebenen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.

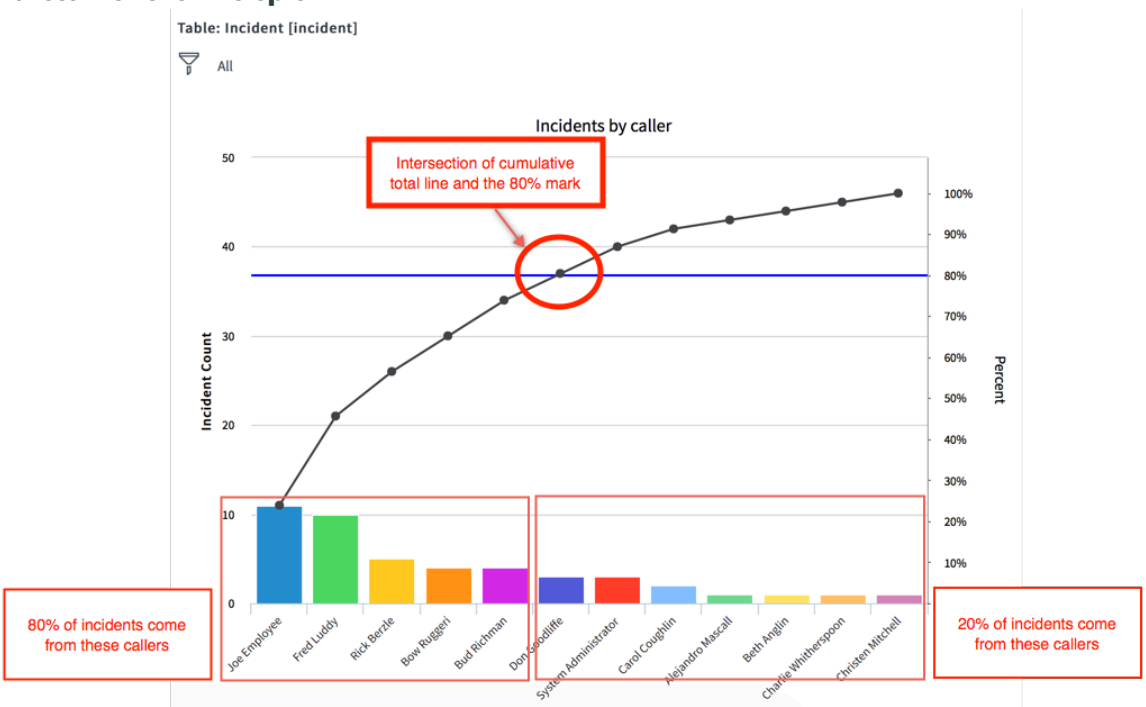
Pareto-Berichte

Mithilfe von Pareto-Diagrammen können Sie die wichtigste Dimension in einer großen Anzahl von Dimensionen ermitteln. Spalten zeigen Daten in absteigender Reihenfolge an. Eine Linie zeigt die kumulierte Häufigkeit an.

Pareto-Diagramme enthalten Balken- und Liniendiagramme. Die Balken zeigen die Daten in absteigender Reihenfolge von links nach rechts an, und das Liniendiagramm zeigt die kumulativen Summen aus jeder Kategorie in der gleichen Reihenfolge. Die linke Y-Achse ist die Datensatzanzahl und die rechte Y-Achse ist der kumulative Prozentsatz der Gesamtzahl der bewerteten Datensätze. Die blaue Linie bei der 80 %-Marke hilft dabei, festzustellen, welche Daten in dem Prozess am einflussreichsten sind. Die Daten links vom Schnittpunkt des Liniendiagramms und der 80-%-Marke haben die größte Auswirkung auf das Gesamtergebnis.

Die folgende Abbildung zeigt, dass fünf Anrufer für 80 % der Incident-Anrufe verantwortlich sind, während sieben für die anderen 20 % verantwortlich sind.

Pareto-Bericht – Beispiel



Pareto-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Pareto-Bericht, um die wichtigsten Faktoren in einer Vielzahl von Faktoren zu identifizieren. Spalten zeigen Daten in absteigender Reihenfolge an, während eine Kurve die kumulierte Häufigkeit anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Pareto** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ○ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ○ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ○ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

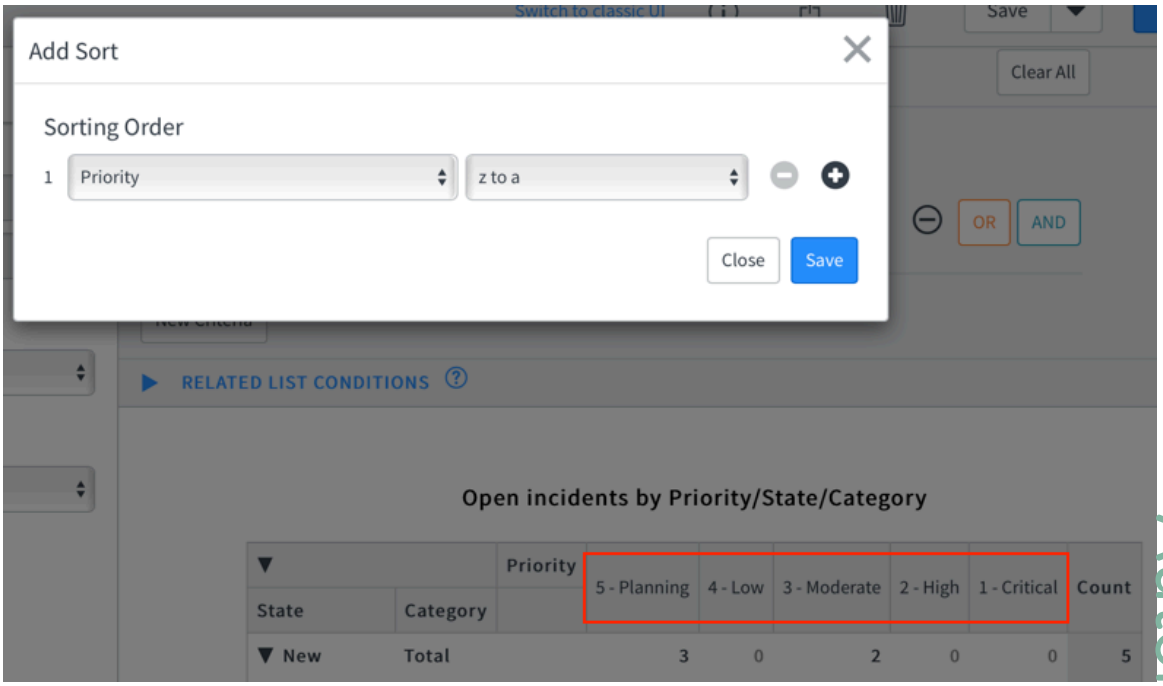
      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.

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



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Pareto-Bericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Pareto-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Die Zeile für die kumulierten Summen in Prozent ist nicht konfigurierbar. Sie kann nicht deaktiviert und die Farbe kann nicht geändert werden.

Automatische Übersetzung

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

Pareto-Diagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht nach einem Feld stapeln, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen: • **Eine Farbe verwenden**: Wählen Sie im **Feld Diagrammfarbe**eine einzelne vordefinierte Farbe aus. • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Wenn Sie den Bericht stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Aktivieren Sie die Option, um den aktuellen Wert für jeden Balken anzuzeigen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie „Keine“ in der Liste **Stapeln nach** auswählen oder wenn keine Liste **Stapeln nach** vorhanden ist.

Automatische Übersetzung

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

Pareto-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Aktivieren Sie **Datenbezeichnungen in der Mitte**, um die Bezeichnungen in der Mitte jedes Balkens anzuzeigen. • Aktivieren Sie **Zulassen, dass sich Datenzeichnungen überschneiden**, um die standardmäßige Trennung von Bezeichnungen in der Visualisierung zu überschreiben.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird

Automatische Übersetzung

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

Pareto-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.

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

Pareto-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Kreisdiagramme

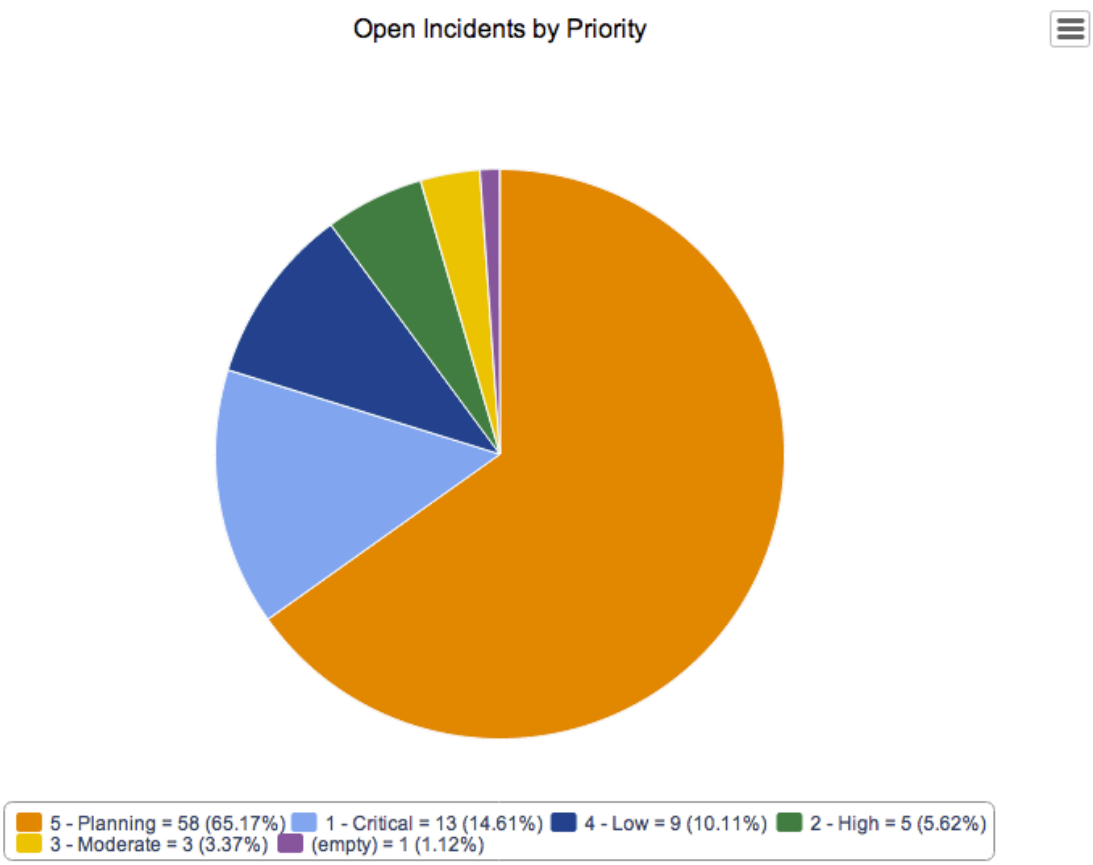
Kreisdiagramme zeigen die Teile an, die ein Ganzes ausmachen.

Sie können ein Kreisdiagramm verwenden, um Dinge wie offene Incidents nach Priorität anzuzeigen. Zum Beispiel verfügt eine Organisation über eine Richtlinie, dass kritische Incidents nie 40 % aller offenen Incidents überschreiten dürfen. Da es immer offene Incidents verschiedener Prioritätsstufen gibt, können Sie schnell mit einem Kreisdiagramm sehen, wenn die Anzahl der Incidents akzeptable Bereiche überschreitet. Diese Abbildung zeigt, dass 14,61 % der offenen Incidents kritisch sind.

Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Pie charts for mobile und Mobile dashboard preview .

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

Kreisdiagramm



Kreisdiagramme erstellen

Erstellen Sie ein Kreisdiagramm, um die Größe der einzelnen Kategorien mit dem Ganzen zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Kreisdiagramm** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

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

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

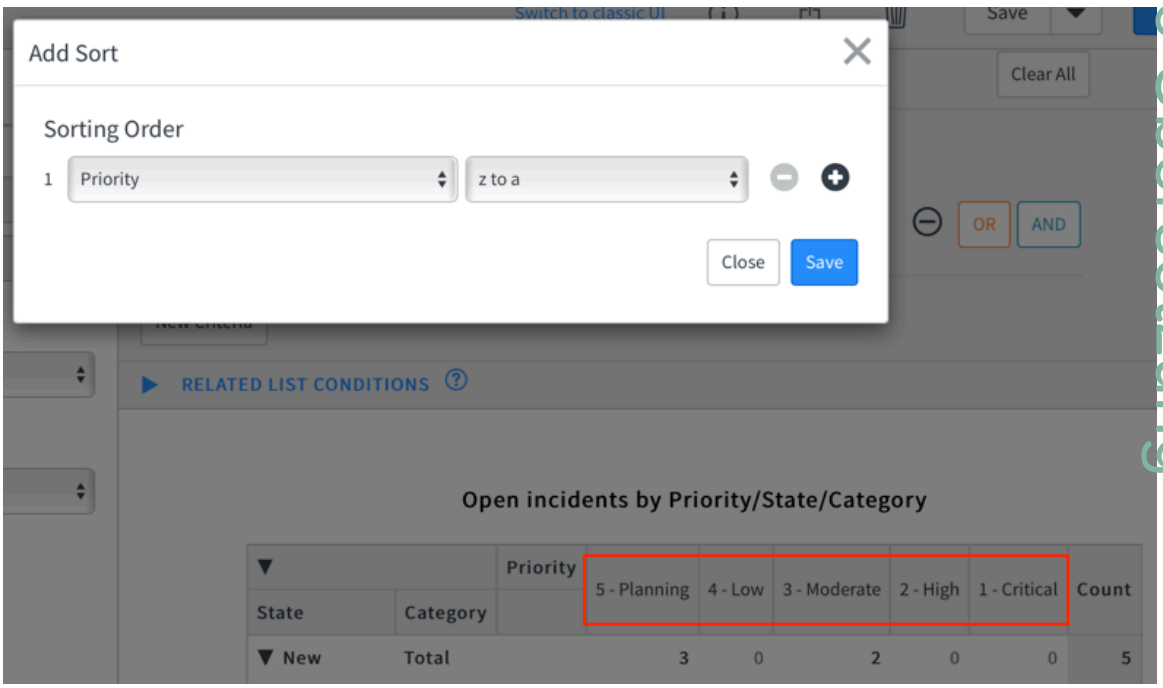
      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

Automatische Übersetzung

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

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Kreisdiagramm-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Kreisdiagramms.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Diagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.

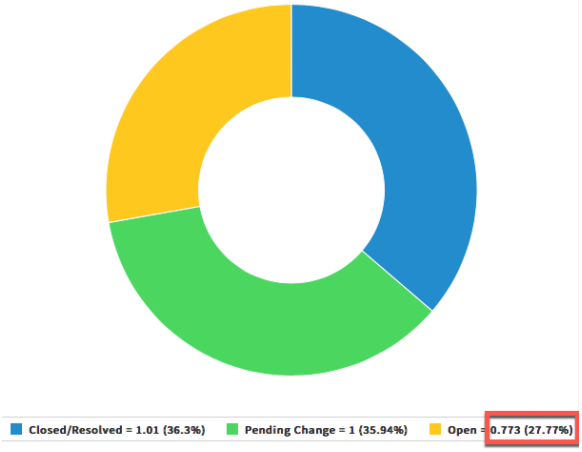
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datentabellen anzeigen	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Wert für jedes Segment anzuzeigen.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. Diese Option ist für durchschnittliche Zusammenfassungen verfügbar. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.

Automatische Übersetzung

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

Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

Pivot-Tabellen

Pivot-Tabellen fassen Daten aus einer Tabelle in Spalten und Zeilen zusammen, die Sie festlegen. Sie helfen Ihnen, die Quelle der zusammengefassten Daten schnell zu untersuchen. Zellen, die nicht leer sind, zeigen Tooltips an, um anzugeben, wie viele Datensätze die Zelle darstellt. Klicken Sie auf eine Zelle, die nicht leer ist, um eine Aufgliederung dieser Datensätze anzuzeigen.

Sie können einen Filter konfigurieren, um die Daten weiter einzuschränken und die Zusammenfassungswerte auszuwählen.

Hinweis:
Der Pivot-Tabellenbericht ist zwar weiterhin verfügbar, es sind jedoch keine Erweiterungen für diesen Bericht geplant, und Einschränkungen werden nicht behoben. Verwenden Sie für neue Berichte und ältere Berichte mit Problemen den Pivot-Tabellenbericht mit mehreren Ebenen. Die Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen ist stabiler, verfügt über mehr Funktionen als die Pivot-Tabelle und wird kontinuierlich gepflegt. Weitere Informationen finden Sie unter Pivot-Tabellemit mehreren Ebenen.

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

Pivot-Tabelle

Incident Breakdown

	Category						
Assigned to	**Request**	**Inquiry / Help**	**Software**	**Hardware**	**Network**	**Database**	**Total**
(empty)	0	0	1	0	1	0	2
Beth Anglin	0	2	1	1	1	0	5
Bow Ruggeri	0	1	0	0	0	0	1
Bud Richman	1	0	1	0	0	0	2
Charlie Witherspoon	0	0	1	0	1	0	2
David Loo	0	4	1	3	0	1	9
Don Goodliffe	0	3	2	1	0	1	7
Fred Luddy	0	0	1	0	0	0	1
Howard Johnson	0	0	2	1	0	0	3
ITIL User	0	8	5	2	0	0	15
Luke Wilson	0	2	1	0	0	0	3
Total	1	20	16	8	3	2	50

Pivot-Tabellen erstellen

Erstellen Sie eine Pivot-Tabelle, um Daten aus einer Tabelle in Spalten und Zeilen zusammenzufassen. Tooltips geben an, was die Werte darstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Pivot** in den Filter ein, wählen Sie den Pivot-Berichtstyp aus dem Abschnitt **Sonstige** aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Zeile	Wählen Sie ein Feld für die Diagrammzeilen aus. Das Diagramm zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Informationen zum Auswählen eines Quellfelds in einer erweiterten Tabelle finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.
Spalte	Wählen Sie ein Feld für die Diagrammspalten aus. Das Diagramm zeigt Daten an, die nach einer Kombination aus Zeilen- und Spaltenwerten aufgeschlüsselt sind. Informationen zum Auswählen eines Quellfelds in einer erweiterten Tabelle finden Sie

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

Feld	Beschreibung
	unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „Gruppieren **nach“** zurückgibt. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle anzeigen** auswählen, werden alle Gruppen bis zu einem Grenzwert von 50 angezeigt. Der Rest der Ergebnisse wird als **Andere** gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

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

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

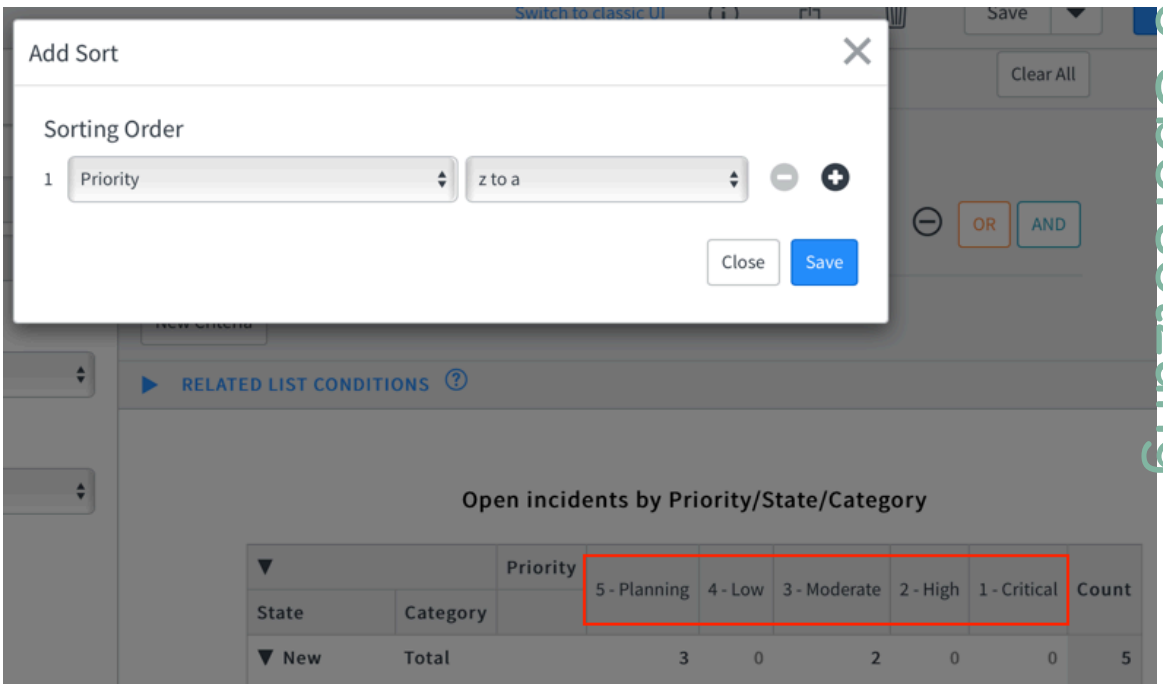
      Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

      Hinweis:
      Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

   b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

   c. Wählen Sie **Speichern**.

   Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

Automatische Übersetzung

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

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.
- Durchsuchen Sie die Community- Website nach weiteren Einblicken oder Hilfe zu Pivot-Berichten.

Hinweis:
Während die Import-/Export-Eigenschaft „glide.pdf.max_rows“ für Zeilenlimits für den Export von PDF-Daten im Plattformprodukt gilt, legt sie für Pivot-Berichte, die aus dem Reporting-Produkt in das PDF-Format exportiert werden, die maximale Anzahl der gesamten Zellen fest (Zeilen und Spalten).

Pivotbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Pivot-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Pivotbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.

Einzel-Punktzahl-Bericht

Einzel-Punktzahl-Berichte zeigen einen einzelnen Wert an, der für Ihr Business wesentlich ist. Fügen Sie Einzel-Punktzahl-Berichte zu Dashboards hinzu, und konfigurieren Sie sie so, dass sie in Echtzeit aktualisiert werden.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Einzel-Punktzahl-Berichte, die dynamische Bedingungen enthalten, die auf Berichtebene hinzugefügt werden, zeigen keine Echtzeit-Updates in Dashboards an, es sei denn, sie werden manuell oder bei einer Seitenaktualisierung aktualisiert. Das Echtzeit-Dashboard Widget ist auf die Datensatzbeobachtung angewiesen, um zu erfahren, wann eine Aktualisierung stattgefunden hat, um das Widget mit einzelner Punktzahl automatisch zu aktualisieren. Die Datensatzbeobachtung unterstützt jedoch keine dynamischen Bedingungen. Weitere Erläuterungen hierzu finden Sie unter Echtzeitpunktzahl-Visualisierungen für ein Punktzahl-Widget erstellen.

Einzel-Punktzahl-Bericht, der einem Dashboard hinzugefügt wurde



Hinweis:
Dieser Berichtstyp kann nicht als geplanter Bericht ausgeführt werden.

Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Single score reports for mobile und Mobile dashboard preview .

Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Einzel-Punktzahl-Bericht, um eine Metrik oder eine Punktzahl anzuzeigen, die für Ihr Business wesentlich ist. Der Wert wird in einem Dashboard in Echtzeit aktualisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Einzelne Punktzahl** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Konfigurationsregisterkarte

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Zusammenfassung	Berechnungsmethode zum Zusammenfassen von Berichtsdaten. Die Standardeinstellung ist **Anzahl** und zeigt die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. **Hinweis:** Ein Einzel-Punktzahl-Diagramm zeigt nur den Zusammenfassungswert an. Wenn Sie **Count Distinct** auswählen, werden nur eindeutige Datensätze gezählt. Sie möchten beispielsweise einen Bericht mit einer eindeutigen Anzahl an Benutzern generieren, die eine oder mehrere Rollen in einer bestimmten Liste von Rollen haben. Benutzer mit mehr als einer Rolle werden doppelt gezählt, außer Sie verwenden **Count Distinct**. Wenn Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** auswählen, erscheint eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle**. Möglicherweise können Sie zudem Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für „Zusammenfassen nach“ aus. Wenn Sie beispielsweise ein Feld für die Dauer, wie zum Beispiel **Geschäftsdauer**, in der Incident-Tabelle auswählen, werden die zusammengefassten Daten in Tagen, Stunden und Minuten ausgedrückt. Wenn Sie ein ganzzahliges Feld, wie das Feld **Priorität** auswählen, werden die Daten als Zahlen angezeigt. Möglicherweise können Sie zudem Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

Hinweis:
Währungsfelder verwenden standardmäßig zwei Dezimalstellen. Mit der Option **Wertformatierung festlegen** können Sie die Dezimalgenauigkeit für 0 bis 4 Dezimalstellen konfigurieren.

7. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
8. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
9. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ (), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol (), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht für Benutzer und Gruppen freigeben, den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen und ihn im Web veröffentlichen.

Stiloptionen für Einzel-Punktzahl-Berichte

Ändern Sie das Aussehen Ihres Einzel-Punktzahl-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Stiloptionen für Einzel-Punktzahl-Diagramme

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Null anzeigen	Checkbox, um die Zahl **0** anzuzeigen, wenn der Wert des Berichts Null ist. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um eine Fehlermeldung anzuzeigen, wenn der Wert der Zelle 0 ist. Anwendbar, wenn **Zusammenfassung** auf **Zähler** oder **Count Distinct** festgelegt ist.
Standardfarbe	Farbe der Punktzahl im Diagramm.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Farbregeln bearbeiten	Klicken Sie auf diesen Hyperlink, um zu konfigurieren, wie Wert im Bericht eingefärbt werden. Sie können Regeln erstellen, um zu definieren, welche Farben basierend auf Operatoren und Werten verwendet werden. Sie können beispielsweise festlegen, dass jeder Wert größer als 5 rot angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Farbregeln für Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen.
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird

Automatische Übersetzung

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

Stiloptionen für Einzel-Punktzahl-Diagramme (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.

Stufenlinienberichte

Stufenlinienberichte zeichnen einzelne Datenpunkte auf, um zu zeigen, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert. Horizontale Linien im Stufenbericht zeigen die Dauer einer Änderung und vertikale Linien ihr Ausmaß an.

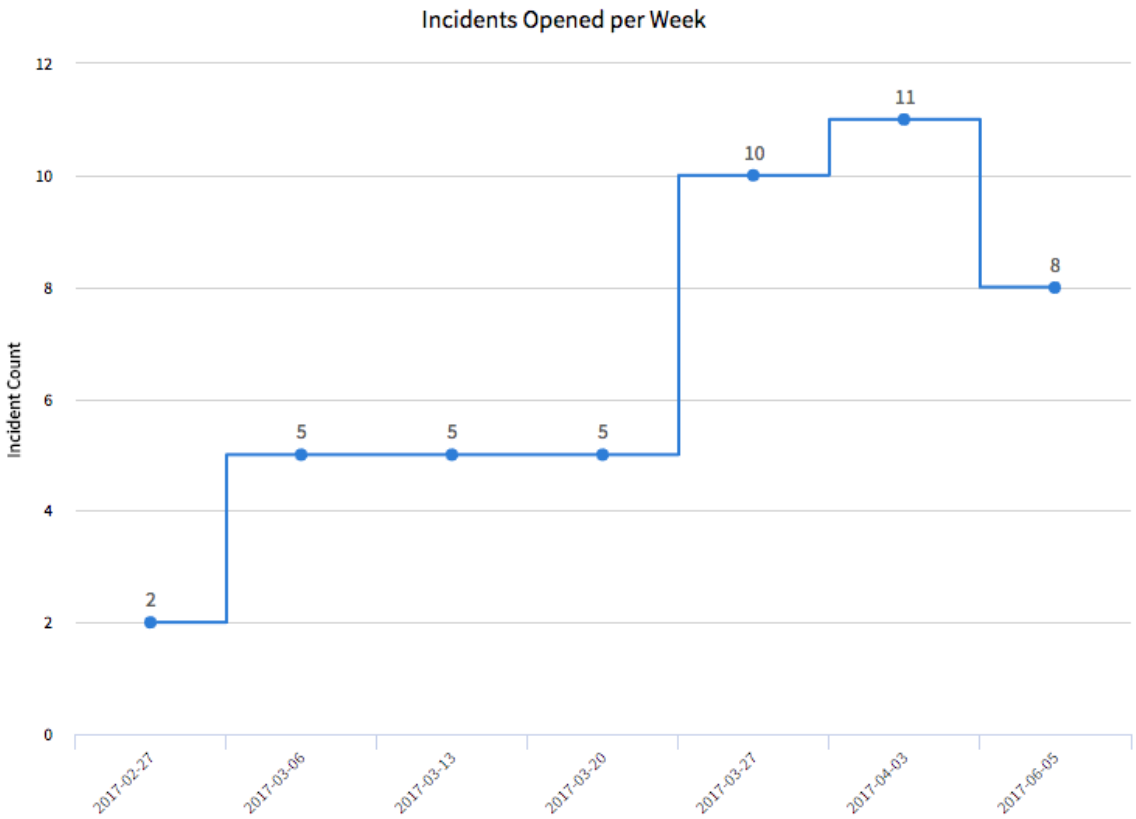
Die Werte eines Elements zu bestimmten Daten oder Zeiten werden als Datenpunkte angezeigt, die durch horizontale Linien verbunden sind. Werte entlang der horizontalen Achse des Stufenlinienberichts repräsentieren die Zeitmessung (Jahre, Stunden, Minuten, Millisekunden usw.). Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren das Ausmaß der Änderungen an den überwachten Elementen. Benutzer mit der Rolle report_admin können die Bereiche definieren, die in einem Stufenliniendiagramm-Bericht verwendet werden.

Sie können beispielsweise einen Stufenlinienbericht für Incident-Zählungen erstellen, um zu zeigen, wie sich die Anzahl der Incidents im Laufe der Zeit ändert.

Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Time series reports for mobile und Mobile dashboard preview .

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

Stufenlinienbericht



Stufenlinienberichte erstellen

Erstellen Sie einen Stufenlinienbericht, um zu zeigen, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert. Stufenlinienberichte betonen die Dauer und das Ausmaß des Change.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe bezieht sich auf das Release [Washington DC mit Core-UI.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Stufe** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Kalender	Kalender, der die Grundlage für die Zeitreihe im Bericht ist. Wählen Sie entweder den Standardkalender oder eine benutzerdefinierte Geschäftskalenderdokumentation .
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zusammenfassung** auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

   a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

   Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Hinweis:
   Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

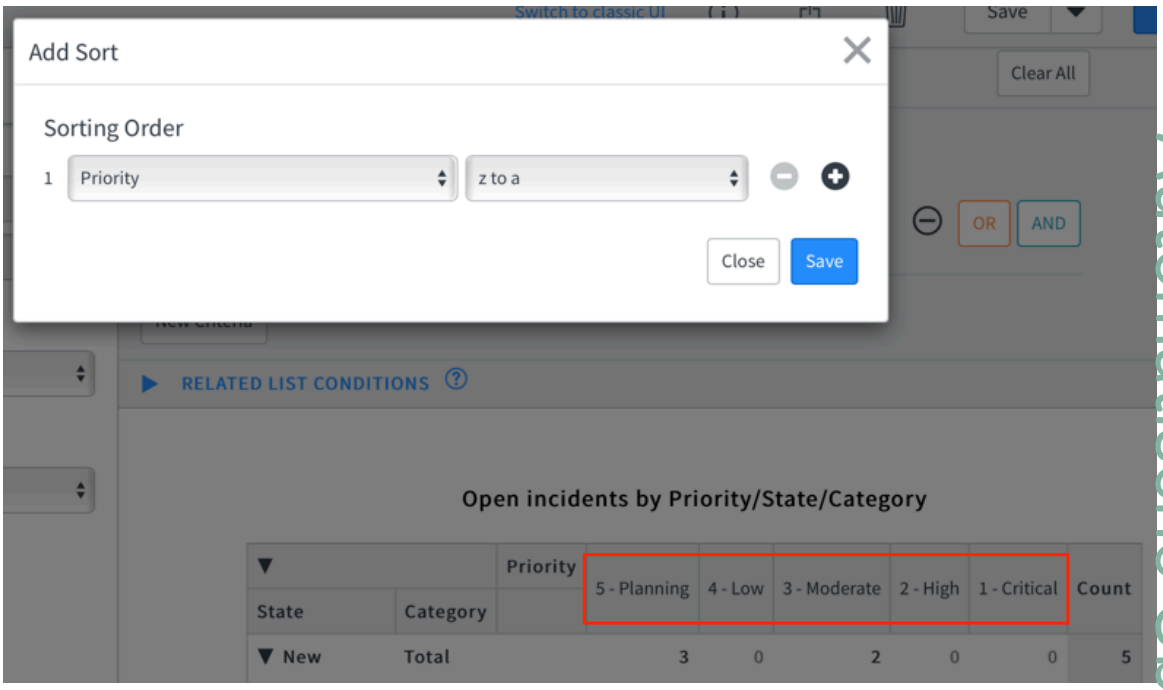
Automatische Übersetzung

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

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. Wahlweise: Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.

10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Stufenlinienbericht-Stiloptionen

Konfigurieren Sie das Aussehen Ihres Stufenlinienberichts.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Stufenlinienbericht-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wird **Eine Farbe verwenden** automatisch ausgewählt. Wählen Sie in diesem Fall eine einzelne, vordefinierte Systemfarbe aus. Wenn Sie den Bericht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** (), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Checkbox, um den Wert für jeden Datenpunkt anzuzeigen.
NULL darf nicht als Null dargestellt werden.	Checkbox, um anzugeben, ob fehlende Datenpunkte durch den Wert null ersetzt werden sollen. Dieses Feld ist beim Erstellen oder Bearbeiten von Zeitreihenberichten verfügbar (nur Bereichs-, Spline-, Linien- und

Automatische Übersetzung

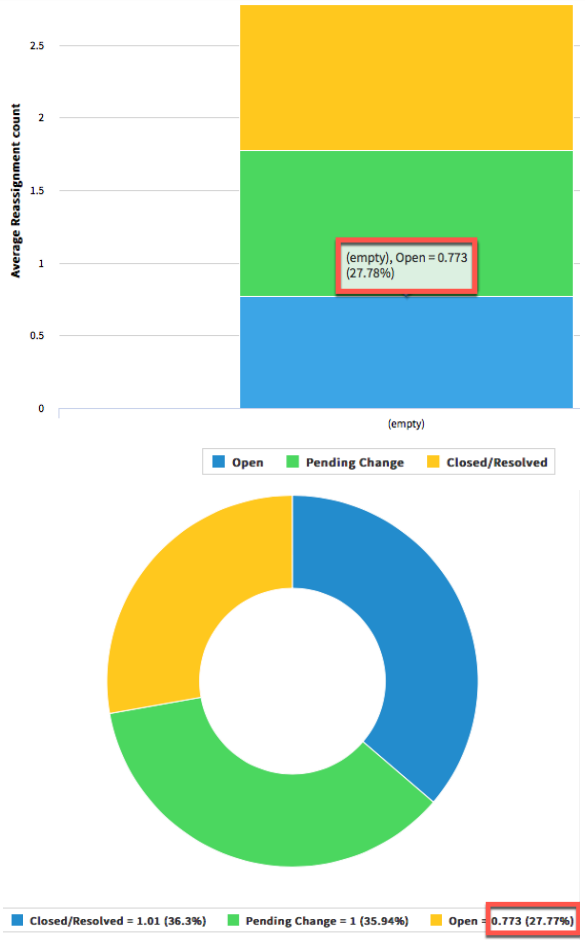
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Stufenlinienbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Schrittlinienberichte), die mehrere Datensätze enthalten, und beim Erstellen oder Bearbeiten von Datensätzen innerhalb der entsprechenden Zeitreihenberichte. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn die Daten im Bericht nach „Anzahl“ oder „Count Distinct“ gruppiert oder zusammengefasst werden. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigt der Bericht möglicherweise Lücken an, wo keine Daten vorhanden sind.
Marker anzeigen	Checkbox, um an jedem Datenpunkt ein Symbol anzuzeigen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Marker in der Mitte der Stufe und an den Endpunkten der Berichtsvisualisierung angezeigt.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren. Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit.

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

Stufenlinienbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Stufenlinienbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.chart.label.legend.truncate_to` und `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.

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

Stufenlinienbericht-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

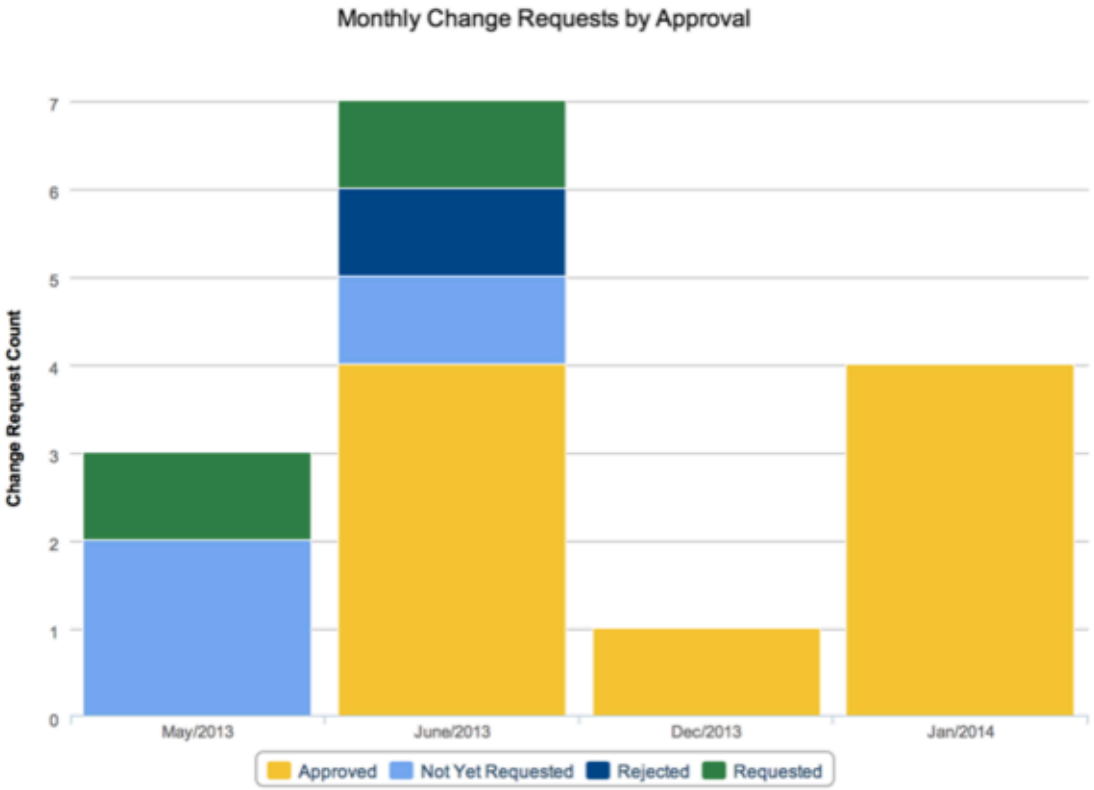
Trendberichte

Trendberichte zeigen, wie sich der Wert eines oder mehrerer Elemente im Laufe der Zeit ändert. Die Werte entlang der horizontalen Achse des Trendberichts repräsentieren die Zeitmessung. Die Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren die Änderungen an den überwachten Elementen.

Benutzer mit der Rolle „report_admin“ können die Bereiche definieren, die in einem Trenddiagramm-Bericht verwendet werden. Informationen zum Erstellen von Berichtsbereichen finden Sie unter Berichtsbereiche.

Ein Beispiel für ein Element, das sich im Laufe der Zeit ändert, ist die Incident-Anzahl. Die Incident-Anzahl steigt vermutlich in den ersten Monaten nach dem Release eines Produktupgrades an. Im Laufe der Zeit nimmt die Anzahl der gemeldeten Incidents ab, da sich die Benutzer an die Änderungen des Produkts gewöhnt haben.

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



Trendberichte erstellen

Erstellen Sie einen Trendbericht, um zu zeigen, wie sich der Wert von einem oder mehreren Datenelementen im Laufe der Zeit ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen.

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt. Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Trend** in den Filter ein, wählen Sie den Trendberichts-Typ aus dem Abschnitt **Sonstige** aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können.

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.

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

Feld	Beschreibung
Prozentrechnung	Methode zur Berechnung von Prozentsätzen. Der Prozentsatz wird angezeigt, wenn Sie auf ein Berichtssegment zeigen, z. B. einen Balken in einem Balkenbericht. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zusammenfassung** auf **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct** festgelegt ist. ○ **Zusammenfassung nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Auswahl im Feld **Zusammenfassung**. Nur Daten, die im Bericht angezeigt werden, werden zur Berechnung des Prozentsatzes verwendet. Beispiel: Ein Bericht zeigt Vermögenswerte nach Abteilung, **Zusammenfassung** ist auf **Summe** festgelegt, und der Prozentsatz wird mithilfe der Zusammenfassung berechnet. Wenn die Gesamtkosten für Vermögenswerte 100.000 USD und die Kosten für Vermögenswerte für den Kundensupport 10.000 USD betragen, beträgt der Prozentsatz für den Kundensupport 10 %. ○ **Datensatzzähler nutzen** berechnet den Prozentsatz anhand der Gesamtzahl der Datensätze im Datensatz. Beispiel: Ein Bericht zeigt Incidents nach Priorität. Von 500 Incident-Datensätzen haben 200 eine niedrige Priorität. Der Prozentsatz für den Abschnitt mit niedriger Priorität beträgt 40 %.
Wertformatierung festlegen	Ermöglicht die Konfiguration der Anzeige numerischer Werte in Berichten, einschließlich Dezimalgenauigkeit, Rundung, minimale und maximale Dauereinheiten und Abkürzungen für Dauereinheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Wertformatierung in Berichten. **Hinweis:** Dezimalgenauigkeit funktioniert nicht für Währungsfelder.
Maximale Anzahl Gruppen	Maximale Anzahl von Gruppen, die die Bedingung „ **Trend nach** “ zurückgibt. Dieser Grenzwert wirkt sich nur auf die x-Achse aus. Die Anzahl der Gruppen, die die Gruppieren **nach** -Bedingung auf der y-Achse zurückgibt, ist nicht betroffen. Die Gruppen mit den höchsten Werten werden zuerst angezeigt. Alle Gruppen, die den Grenzwert überschreiten, werden in der einzigen Gruppe **Sonstige**zusammengefasst. Wenn Sie **Alle**anzeigen auswählen, werden die 50 größten **Trends nach** Gruppen auf der x-Achse angezeigt. Wenn es mehr als 50 Gruppen gibt, werden die restlichen als **Sonstige**gruppiert.
Andere anzeigen	Checkbox zum Einschließen der Gruppe „Sonstige“ in den Bericht. Die Gruppe „Andere“ enthält Daten für alle Gruppen, welche die unter **Maximale Anzahl Gruppen** festgelegte Anzahl überschreiten.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

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

Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

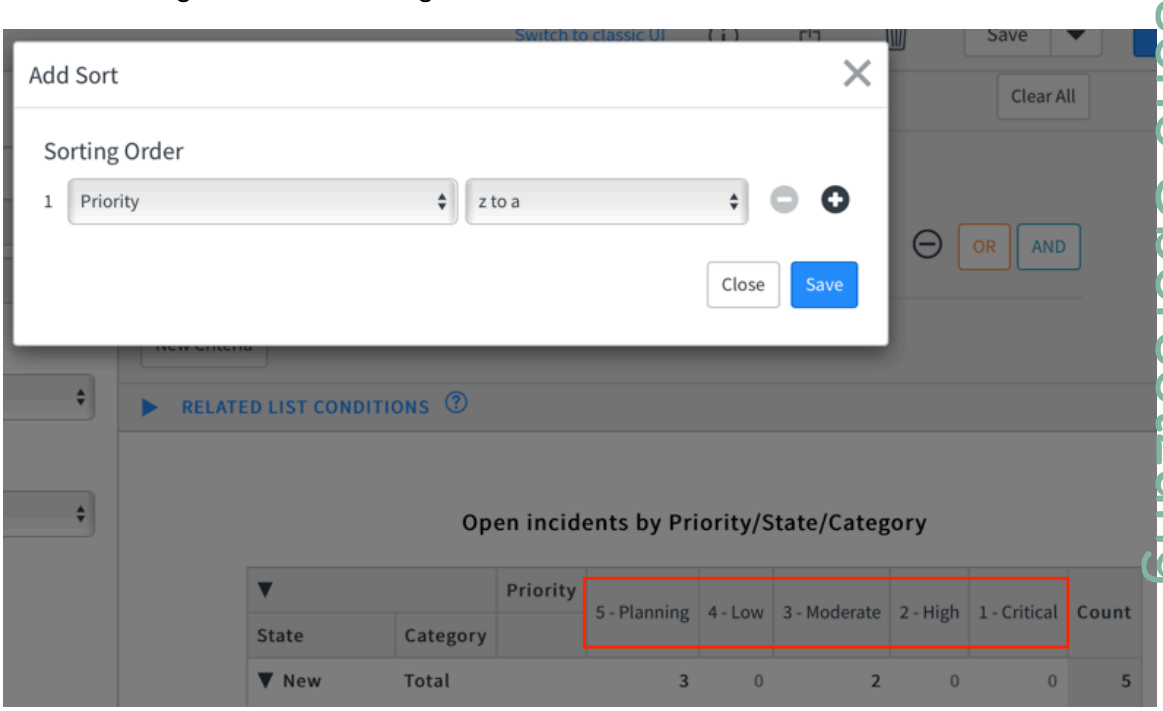
Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

Hinweis:
Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Trendbericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Trendberichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

Trenddiagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Diagrammfarbe	Quelle der im Bericht verwendeten Farben. Wenn Sie den Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wird **Eine Farbe verwenden** automatisch ausgewählt. Wählen Sie in diesem Fall eine einzelne, vordefinierte Systemfarbe aus. Wenn Sie den Bericht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine der folgenden Optionen: • **Farbpalette verwenden**: Wählen Sie eine Farbpalette aus den vordefinierten Systemfarbpaletten. • **Mehrere Farben verwenden**: Definieren Sie einen benutzerdefinierten Satz von **Farben** mit Hexadezimalcodes. Sie können eine beliebige Anzahl von Farben hinzufügen. • **Diagrammfarben verwenden**: Verwenden Sie die in definierten Farben **Berichte** > **Diagrammfarben**. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen diesen Optionen finden Sie unter Vordefinierte Farben in Berichten.
Farbe einstellen	Im Bericht verwendete Farbe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Eine Farbe verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** ( ), um eine Option aus der Liste „Farbdefinitionen“ auszuwählen.
Palette festlegen	Im Bericht verwendete Farbpalette. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Farbpalette verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe** auswählen. Die Paletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert.
Farben	Im Bericht verwendete Farben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Verschiedene Farben verwenden** in der Liste **Diagrammfarbe**

Automatische Übersetzung

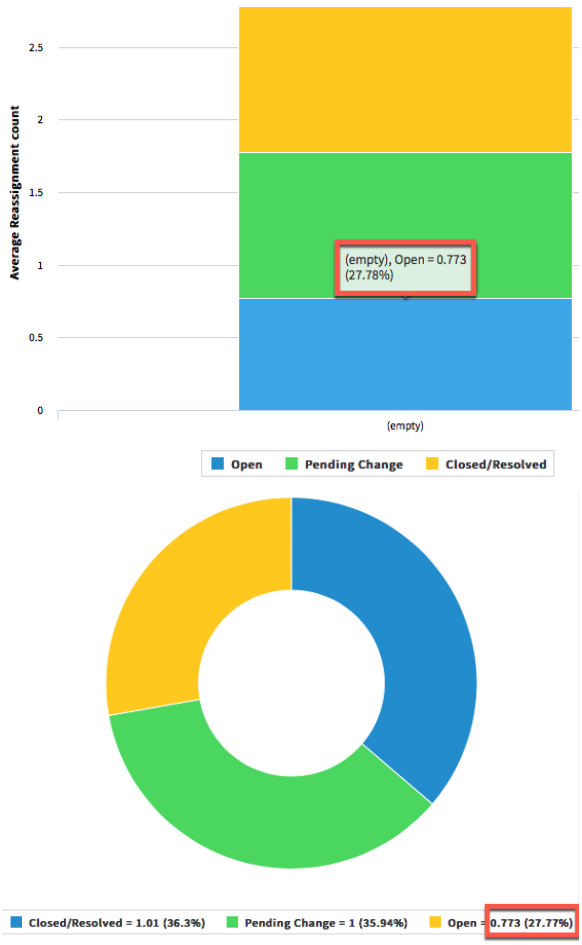
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auswählen. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Hexadezimalfarbcodes ein. Diese Farben sind unabhängig von den vordefinierten Systemfarben, die in Farbpaletten und Diagrammfarben verwendet werden. **Hinweis:** Es ist nicht möglich, Hex-Werte für Transparenz zu verwenden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Aktivieren Sie die Option, um den aktuellen Wert für jeden Balken anzuzeigen. Dieses Feld ist verfügbar, wenn Sie „Keine“ in der Liste **Stapeln nach** auswählen oder wenn keine Liste **Stapeln nach** vorhanden ist. • Aktivieren Sie **Datenbezeichnungen in der Mitte**, um die Bezeichnungen in der Mitte jedes Balkens anzuzeigen. • Aktivieren Sie **Zulassen, dass sich Datenzeichnungen überschneiden**, um die standardmäßige Trennung von Bezeichnungen in der Visualisierung zu überschreiben.
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Drilldown-Ansicht	Listenansicht, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer ein Segment eines Berichts auswählt, für den kein Drilldown-Berichtstyp angegeben ist. Diese Ansicht wird auch verwendet, wenn der Benutzer die niedrigste Drilldown-Ebene eines Berichts erreicht. Siehe Listenlayout konfigurieren . Wenn Sie einen **Drilldown für Bericht** angeben, wird **Drilldown-Ansicht** ignoriert. Weitere Informationen finden Sie unter Berichts-Drilldowns definieren.

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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an. **Hinweis:** Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Legende	
Legende anzeigen	Checkbox, um eine Diagrammlegende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn ein **Gruppieren nach**-Feld im Berichtsformular ausgewählt ist. Legenden werden standardmäßig gekürzt. Um die Kürzungslängen anzupassen, konfigurieren Sie die Eigenschaften *glide.chart.label.legend.truncate_to* und *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Eigenschaften.
Horizontale Ausrichtung der Legende	Wie die Legende horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legende – vertikale Ausrichtung	Wie die Legende vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Legendenrahmen anzeigen	Checkbox, um einen Rahmen um die Legende anzuzeigen. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.

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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Legendentext links ausrichten	Checkbox, um den Legendentext linksbündig auszurichten, wenn der Bericht in einem Browser angezeigt wird. Standardmäßig ist der Legendentext zentriert. Wenn der Bericht in PDF, PNG oder JPG exportiert wird, bleibt die Legende zentriert. Diese Checkbox wird angezeigt, wenn **Legende anzeigen** ausgewählt ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ○ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ○ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
Aufgabe	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** • Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator. • Wenn Sie Dauerfelder zusätzlich mit **„Werteformatierung festlegen“** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ formatieren: ○ In die **Von-**/**Bis** -Felder eingegebene Werte (**Stil** > **Y-Achse** werden in Sekunden angegeben. Die Visualisierung zeigt Y-Achsen-Bezeichnungen als ausgewählte **Einheit für minimale/maximale Dauer** (**Konfigurieren** > **Wertformatierung festlegen**) und gibt Daten zurück, die innerhalb der Werte für „Von/Bis (Sekunden)“ liegen. ○ Beispiel: Wenn Sie die minimale und maximale Dauereinheit auf **Minute**festlegen, zeigt die Visualisierung Y-Achsen-Bezeichnungen als Minuten an und gibt Daten zurück, die innerhalb der entsprechenden Sekundenwerte liegen, die in den Feldern Von/Bis festgelegt sind.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an.

Automatische Übersetzung

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

Trenddiagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Trendbox-Berichte

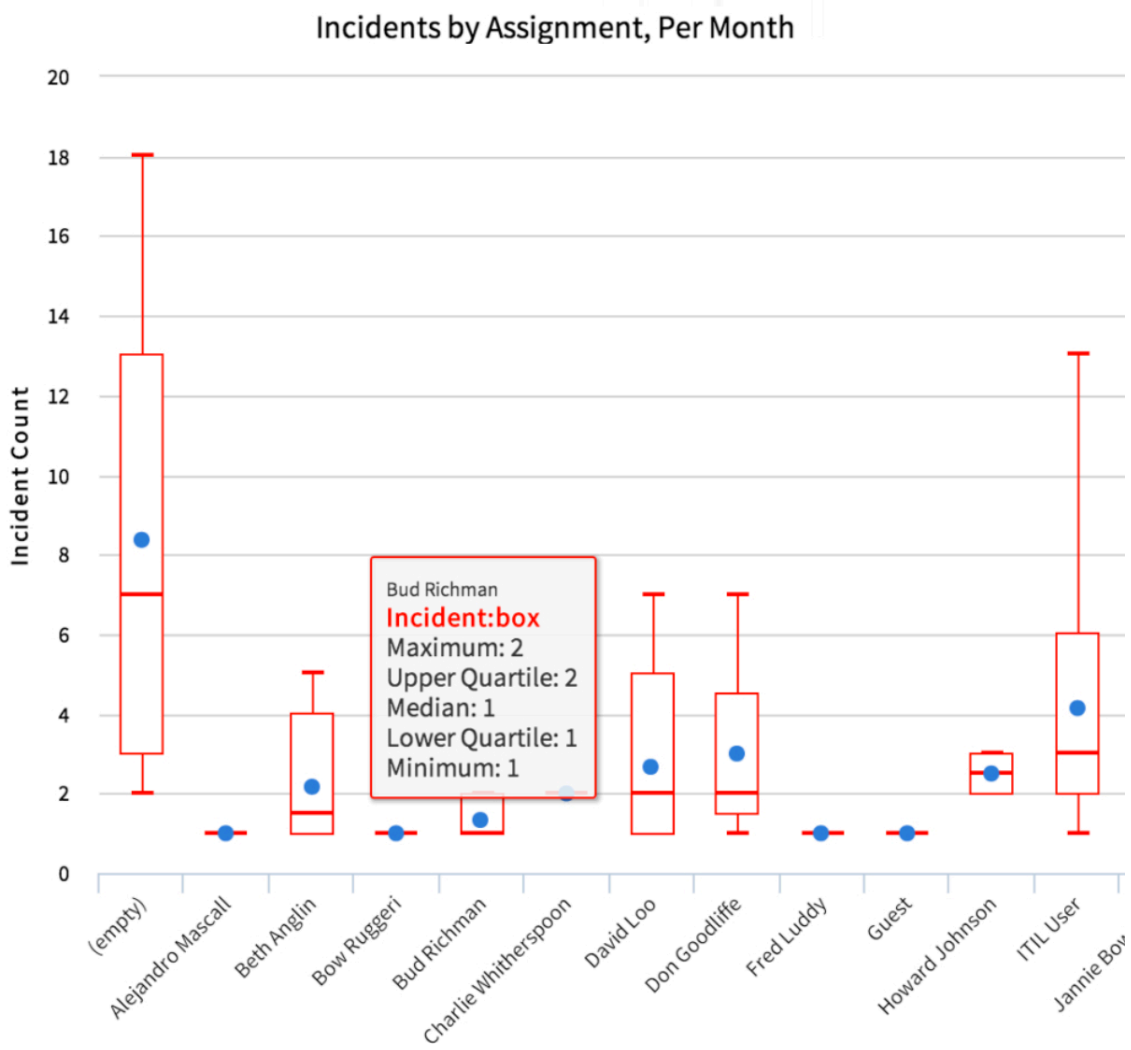
Trendbox-Berichte visualisieren die Verteilung von Daten zwischen Gruppen über einen bestimmten Zeitraum.

Ein Trendbox-Bericht ähnelt einem Boxbericht, aber er ermöglicht es Ihnen auch, einen Zeitraum für den Bericht anzugeben. Verwenden Sie bei der Definition des Berichts einen beschreibenden Titel, der die Verwendung des Zeitraums angibt. Verwenden Sie Trendbox-Berichte, wenn Sie über mehrere kleine Datensätze aus verschiedenen Quellen verfügen, die miteinander in Beziehung stehen. Beispiele sind die Lösungszeiten für Incidents für verschiedene Produktfunktionen oder die Lösungszeiten für Incidents für verschiedene Prioritäten.

Beispielsweise kann ein Trendbox-Bericht Incidents pro Support-Mitarbeiter anzeigen. Ein Trendbox-Bericht kann die Anzahl der Incidents nach Mitarbeiter anzeigen und angeben, wo die Anzahl der von jedem Service Desk-Mitarbeiter bearbeiteten nach Median und Quartil fällt. Mit diesen Informationen können Sie die pro Mitarbeiter behandelten Incidents vergleichen oder Sie können die Informationen verwenden, um den zukünftigen Support-Personalbestand abzuschätzen.

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

Trendbox-Bericht



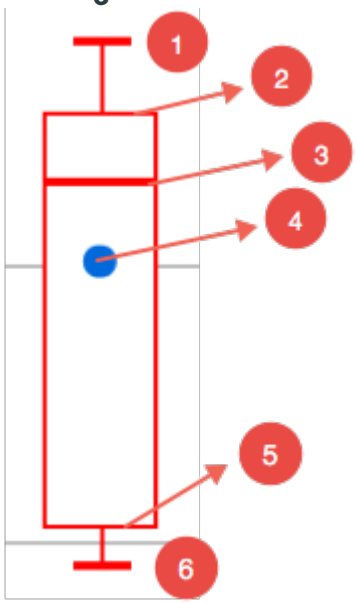
Über Trendbox-Berichte

Jede Box in einem Trendbox-Bericht zeigt für jede Datengruppe die folgenden Informationen an:

Automatische Übersetzung

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

Box-Diagrammskala



1: Maximalwert der Stichprobe	Die höchste während des Zeitrahmens erreichte Anzahl.
2: Oberes Quartil	Median der oberen Hälfte der Daten.
3: Median	Wenn alle Intervallanzahlen vom Minimum zum Maximum geordnet sind, stellt der Median den durchschnittlichsten Wert dar.
4: Mittelwert	Der Mittelwert wird durch den blauen Punkt visualisiert. Dies ist der Durchschnitt aller Datenpunkte oder die Summe der Anzahlen geteilt durch die Anzahl der Intervalle.
5: Unteres Quartil	Median der unteren Hälfte der Daten.
6: Minimum der Stichprobe	Die niedrigste während des Zeitrahmens erreichte Anzahl.

Um zu verstehen, wie die Box-Diagrammskala zu lesen ist, beziehen Sie sich auf die folgende theoret. Trendbox, die über Incidents berichtet, die einem Mitarbeiter pro Monat zugewiesen sind. Der Mitarbeiter hat die folgende Anzahl von Incidents pro Monat bearbeitet:

Monat 1	Monat 2	Monat 3	Monat 4	Monat 5	Monat 6
1 Incident	3 Incidents	5 Incidents	2 Incidents	6 Incidents	5 Incidents

In diesem Beispielbericht, der Trends pro Monat anzeigt, lauten die Werte:

- **Median**: Im Datensatz 1,2,3,5,5,6 ist der Median 4, da es sich um einen geraden Datensatz handelt ((3+5)/2). Bei einem Datensatz mit einer ungeraden Anzahl von Werten wäre der Median der genaue Mittelwert.
- **Oberes Quartil**: Wenn die Daten aufgeteilt werden, stellt 5,5,6 den Datensatz in der oberen Hälfte dar. In diesem Beispiel ist das obere Quartil 5. Da der Beispieldatensatz eine gerade Anzahl von Werten ist, ist das obere Quartil ein exakter Wert. Wenn der Datensatz eine ungeradzahlige Anzahl von Werten aufweist, würden Sie die beiden Mittelwerte mitteln.

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

- **Höchstwert**: Der Monat, in dem dem Mitarbeiter die meisten Incidents zugewiesen wurden, oder 6 Incidents in Monat 5.
- **Mittelwert**: (1+3+5+2+6+5)/6 oder 3,66.
- **Unteres Quartil**: Wenn die Daten aufgeteilt werden, stellt 1,2,3 die Wertemenge in der unteren Hälfte der Daten dar. In diesem Beispiel ist das untere Quartil 2. Da der Datensatz eine gerade Anzahl von Werten hat, ist das untere Quartil ein exakter Wert. Wenn der Datensatz eine ungeradzahlige Anzahl von Werten aufweist, würden Sie die beiden mittleren Zahlen mitteln.
- **Minimum**: Der Monat, in dem dem Mitarbeiter die geringste Anzahl von Incidents zugewiesen wurden, oder 1 Incident in diesem Beispiel.

Hinweis:
Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, enthält diese Visualisierung einen Bericht, den Screenreader interpretieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren .

Trendbox-Berichte erstellen

Erstellen Sie einen Trendbox-Bericht, um die Verteilung von Werten in einem Datensatz mit einem festgelegten Zeitraum zu zeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie die zutreffende Quelle für den Bericht aus.

Option	Bezeichnung
Datenquelle	Eine Datenquelle, auch als Berichtsquelle bezeichnet, ist eine Tabelle mit angewendeten Filtern zum Bereitstellen einer einzigen Informationsquelle für alle Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsquellen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Datenquelle auswählen, die von vorhandenen Berichten verwendet wird, werden Sie in einer Benachrichtigung aufgefordert, sie anzuzeigen.
Tabelle	Die Rohdaten aus einer Tabelle ohne angewendete Filter. Wenn Sie eine Tabelle auswählen, wird deren Kurzbeschreibung unter dem Tabellennamen angezeigt.

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

Option	Bezeichnung
	Für Trendberichte können Sie auch eine Remotetabelle auswählen, die Daten aus einer externen Quelle im Speicher zusammenfasst. Wählen Sie dann eine Option für **Trend nach** Feld aus, um die Daten zusammenzufassen. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
Externer Import	Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hochladen (), um eine neue Datei zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen.
MetricBase	Mit MetricBase können Sie benutzerdefinierte Zeitreihendaten auf der Now Platform sammeln, speichern, analysieren und visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Trendbox** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.
6. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Trendbox-Bericht-Konfigurationsoptionen

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Gruppiert Berichtsdaten anhand der Werte dieses Felds. Beispiel: In einem nach **Zuweisungsgruppe** gruppierten Incident-Bericht werden alle Incidents, die Software, Service Desk und Netzwerk betreffen, in separaten Gruppen platziert. Informationen zum Gruppieren nach Feldern in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen. Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Es ist nicht möglich, Berichte nach dem Feld „ **Tags** “ oder nach bestimmten Feldtypen wie „MITTELText“ zu gruppieren oder zu stapeln. ◦ Das Gruppieren oder Stapeln nach Variablen- oder Fragenfeldern wird für Berichte, die auf Datenbankansichten basieren, nicht unterstützt. ◦ Bezeichnungsnamen, die länger als 20 Zeichen sind, können abgeschnitten angezeigt oder gedruckt werden.
Zusätzlich gruppieren nach	Zusätzliche Felder, nach denen der Bericht gruppiert werden soll. Wenn Sie **Zusätzliche Gruppierung nach** Feldern oder Funktionsfeldern auswählen, enthält der Bericht am unteren Rand ein Steuerelement, mit dem Sie den Bericht nach einem der zusätzlichen Felder gruppieren können. Informationen zum Gruppieren nach Feldern auch in erweiterten Tabellen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um Beschreibungen der ausgewählten Felder anzuzeigen Konfigurierte Funktionsfelder werden in dieser Liste angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben. **Hinweis:** ◦ Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen. ◦ Die für das Hauptfeld **Gruppieren** nach aufgeführten Einschränkungen gelten auch für das Feld **Zusätzlich gruppieren nach**. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen.
Funktionsfeld konfigurieren	Konfigurieren Sie Felder basierend auf der Berechnung mehrerer Eingaben, einschließlich arithmetischer Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Funktionsfeldergebnisse werden berechnet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Sie können die Ergebnisse für Zusammenfassungen und Gruppierungen verwenden. Sie müssen den Bericht speichern, bevor Sie Funktionsfelder konfigurieren können. Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.
Trend nach	Tabellenfeld, dessen Werte in einer Zeitsequenz angezeigt werden sollen. Klicken Sie auf das Infosymbol (ⓘ), um eine Beschreibung des ausgewählten Felds anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie im Feld **Tabelle** eine Remotetabelle ausgewählt haben, aggregiert die Option, die Sie in diesem Feld auswählen, die Daten, die aus einer externen Quelle abgerufen und im Speicher zusammengefasst wurden. Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Externe Daten mit Remotetabellen und -skripts abrufen
pro	Zeitraum, nach dem Daten gruppiert werden sollen. Der Bereich der verfügbaren Zeiträume hängt vom ausgewählten Kalender ab. Die Zeiträume reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr. Sie können auch ein Datum angeben. **Hinweis:** Bei Berichterstellung pro Woche: Wenn der Berichtsbereich mehr als ein Kalenderjahr umfasst, ergeben sich Inkonsistenzen, wenn eine Woche auf zwei Jahre aufgeteilt wird. Um Datenwerte nach ISO-Wochen genauer anzuzeigen, fügen Sie die Eigenschaft **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu und aktivieren sie.
Zusammenfassung	Mathematische Berechnung zur Anwendung auf die Daten. Der Standardwert ist **Anzahl**. Dieser Zeit die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie den Bericht nach einem Feld gruppieren und eine Zusammenfassung **Durchschnitt** auswählen, erhalten Sie den Durchschnitt jeder Gruppe. Wenn ein Gesamtwert angezeigt wird, ist dies der Durchschnitt dieser Gruppendurchschnitte und nicht der einzelnen Feldwerte. Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Weitere Informationen zu Zusammenfassungsoptionen finden Sie unter Zusammenfassung in der Berichterstellung. Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**oder **Maximum**wählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge der zutreffenden Felder im Bericht (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen **Sie Sortierung hinzufügen**.

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

a. Wählen Sie in der Liste „Sortierreihenfolge“ das Feld aus, nach dem Sie sortieren möchten, und wählen Sie dann **az** oder **za** für alphabetische Reihenfolge oder umgekehrte alphabetische Reihenfolge.

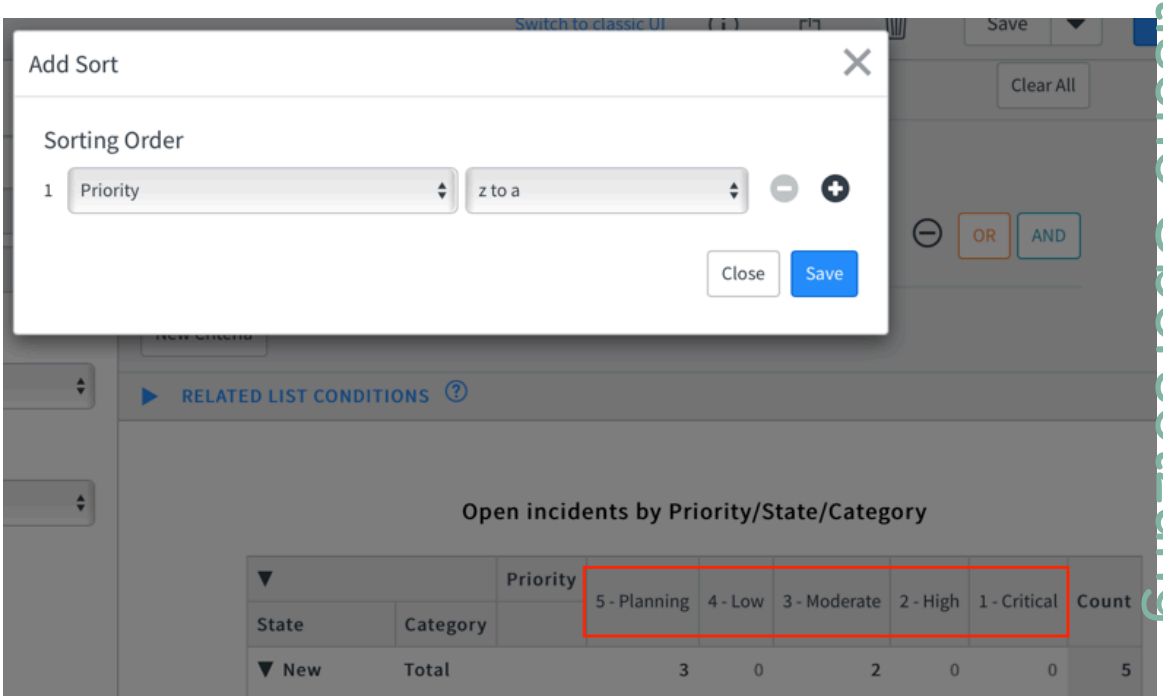
   Die Liste enthält alle möglichen Felder aus der Quelle des Berichts und Felder in erweiterten oder zugehörigen Tabellen. Die einzigen gültigen Werte sind jedoch die für den aktuellen Bericht ausgewählten Felder (Spalte, Zeile, Gruppieren nach, Stapeln nach oder Trend nach, abhängig vom Berichtstyp).

   Hinweis:
   Bei Feldern aus Dot-Walk-Tabellen (erweitert) können Sie nur nach Datumsfeldern sortieren.

b. Klicken Sie auf das Plus-Symbol zum Sortieren ( ), um zusätzliche Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu konfigurieren. (Wählen Sie das Minuszeichen zum Sortieren ( ), um die konfigurierten Bedingungen für die Sortierreihenfolge zu löschen.)

c. Wählen Sie **Speichern**.

Für Felder vom Typ Auswahlliste wird die Sortierreihenfolge nicht alphabetisch basierend auf der Bezeichnung bestimmt, sondern basierend auf dem **Wert** des Auswahlfelds. Bei Pivot-Tabellen mit mehreren Ebenen und Heatmap-Berichten wird die Sortierreihenfolge durch die Reihenfolge der Auswahlmöglichkeiten in der Liste bestimmt.



8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Zugehörige Informationen

Berichte freigeben

Trendbox-Bericht-Stiloptionen

Ändern Sie das Aussehen Ihres Trendbox-Berichts.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Stil**, um Optionen zum Konfigurieren des Aussehens Ihres Berichts anzuzeigen. Die Optionen sind auf zwei oder mehr der folgenden Registerkarten organisiert: **Allgemeines**, **Titel**, **Legende** und **Achse**. Um zu sehen, wie der Bericht mit den geänderten Einstellungen aussieht, klicken Sie auf **Speichern**.

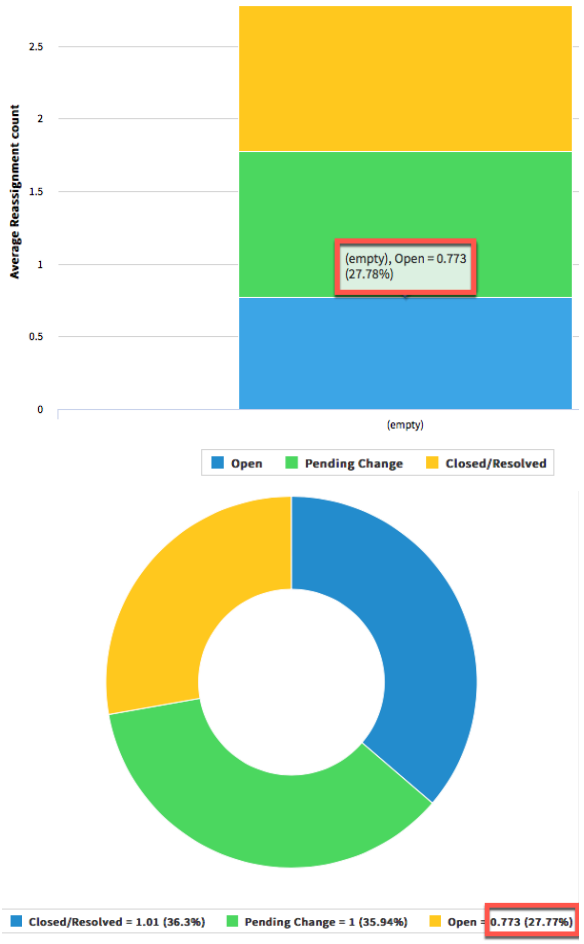
Trendbox-Diagramm-Stiloptionen

Feld	Beschreibung
Allgemein	
Benutzerdefinierte Diagrammgröße	Checkbox, um die Breite und Höhe des Berichts in Pixel anzugeben. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Diagrammbreite	Breite des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 600. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammhöhe	Höhe des Berichts in Pixel. Der Standardwert ist 450. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** ausgewählt ist.
Diagrammgröße	Diagrammgröße. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Benutzerdefinierte Diagrammgröße** deaktiviert ist. Optionen sind **Klein**, **Mittel** und **Groß**. **Hinweis:** Die Diagrammgröße wird ignoriert, wenn Sie den Bericht in PDF exportieren. In PDF-Dateien wird die gesamte Seitenbreite zum Anzeigen des Diagramms verwendet.
Dezimalgenauigkeit	Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen. Sie können von null bis vier Dezimalstellen anzeigen. Standardwert: 2. Um den Standardwert zu ändern, erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.chart.decimal.precision, und geben Sie den Wert an.

Automatische Übersetzung

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

Trendbox-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Prozentuale Bezeichnungen ändern sich nicht entsprechend mit der angegebenen Dezimalgenauigkeit. 
Titel	
Diagrammtitel anzeigen	Wann der Diagrammtitel für den Bericht angezeigt wird. • **Nie**: Der Diagrammtitel wird niemals angezeigt. • **Nur Bericht**: Der Diagrammtitel wird in Berichten angezeigt. • **Immer**: Zeigt den Diagrammtitel in Berichten, Dashboards und Zielseiten an.
Diagrammtitel	Der Diagrammtitel hat eine maximale Länge von 40 Zeichen. Wenn kein Titel eingegeben wird, wird der Berichtsname als Titel verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Größe des Diagrammtitels	Größe des Diagrammtitels in Pixel. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Farbe Diagrammüberschrift	Farbe des Diagrammtitels. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

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

Trendbox-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm	Checkbox, um die X- und Y-Koordinaten für die Position des Diagrammtitels anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nur Bericht** oder **Immer** in der Liste **Diagrammtitel anzeigen** ausgewählt wird.
Diagrammtitel Position X	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach rechts oder links angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach rechts zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Titel nach links zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Diagramm: Bezeichnung der Y-Position	Anzahl der Pixel, um die die Position des Diagrammtitel nach oben oder unten angepasst werden soll. Standardmäßig wird der Titel oben in der Mitte des Diagramms angezeigt. Um den Diagrammtitel nach oben zu verschieben, geben Sie einen positiven Wert ein. Um den Diagrammtitel nach unten zu verschieben, geben Sie einen negativen Wert ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** ausgewählt ist.
Horizontale Ausrichtung – Titel	Wie der Diagrammtitel horizontal ausgerichtet wird. Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Option Titelposition des **benutzerdefinierten Diagramms** deaktiviert ist.
Titel – Vertikale Ausrichtung	Wie der Diagrammtitel vertikal ausgerichtet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Titelposition benutzerdefiniertes Diagramm** deaktiviert ist.
Achse	
Y-Achse und X-Achse	Achse, für die der Titel, das Erscheinungsbild und die Bezeichnungen konfiguriert werden.
Titel	Titel für die Achse.
Titelgröße	Größe des Achsentitels in Pixel. Standardwert ist 12.
Titel fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Achsentitel fett gedruckt anzuzeigen.
Gegenseite	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um den Titel der X-Achse stattdessen auf der rechten Seite des Berichts anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um den Titel der Y-Achse statt am unteren am oberen Rand des Berichts anzuzeigen.
Raster anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **X-Achse**, um horizontale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen. Aktivieren Sie diese Checkbox auf der Registerkarte **Y-Achse**, um vertikale Rasterlinien im Bericht anzuzeigen.
Punktraster	Aktivieren Sie diese Checkbox, um gepunktete Rasterlinien anstelle von durchgezogenen Linien anzuzeigen.
Von	Geben Sie einen minimalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar.

Automatische Übersetzung

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

Trendbox-Diagramm-Stiloptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator.
Bis	Geben Sie einen maximalen Y-Achsenwert an, um die Menge der Informationen im Bericht zu begrenzen. Wenn Sie ein Zusammenfassungsfeld auswählen, das nicht vom Typ **Zahl** ist, sind die Felder **Von** und **An** nicht verfügbar. **Hinweis:** Abhängig von den konfigurierten Highcharts -Einstellungen kann der Mindestwert auf- oder abgerundet werden. Wenn Sie die Einstellungen ändern lassen müssen, die sich darauf auswirken, wenden Sie sich an den Administrator.
X-Achsen-/Y-Achsenbeschriftungsgröße	Geben Sie auf der Registerkarte **X-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Zeilen des Berichts an. Geben Sie auf der Registerkarte **Y-Achse** geben Sie die Größe der Beschriftungen für die Spalten des Berichts an.
Bezeichnung fett	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Bezeichnungen des Berichts fett gedruckt anzuzeigen.

Erweiterte Berichtsthemen

Erfahren Sie, wie Sie Berichtsvisualisierungen und die Daten anpassen, über die Sie berichten.

Die Themen in diesem Abschnitt sind für Benutzer geeignet, die bereits mit den Grundlagen der Berichterstellung vertraut sind. Sie müssen jedoch kein Administrator oder report_admin sein, um Berichte wie in diesem Abschnitt beschrieben zu konfigurieren.

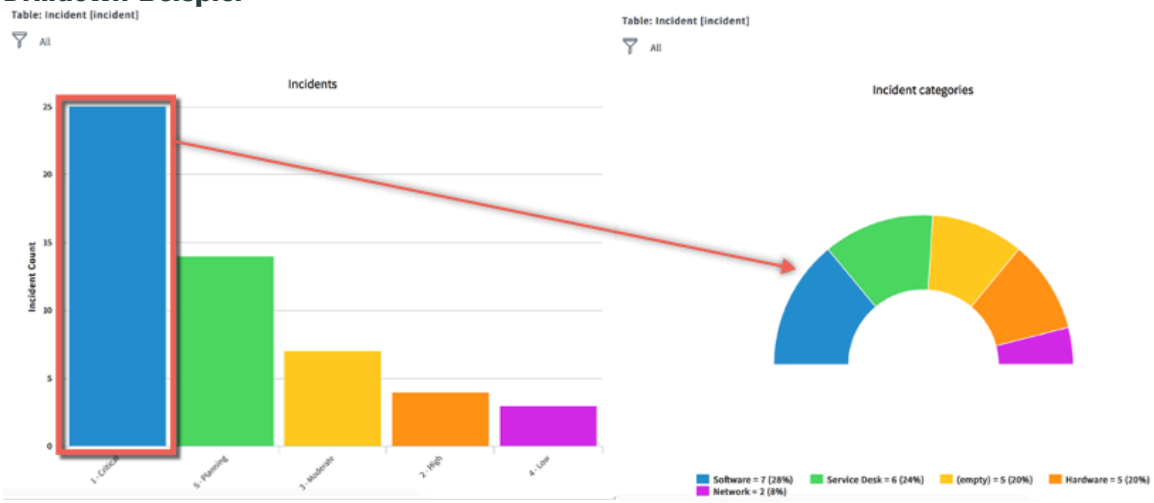
Drilldown in Berichten

Sie können einen Drilldown in einem Bericht ausführen, um eine Teilmenge seiner Daten zu visualisieren. Beispielsweise können Sie auf den kritischen Abschnitt eines Berichts klicken, der nach Priorität sortiert ist, um die Kategorien dieser kritischen Incidents anzuzeigen.

Bei Berichten mit einem definierten Drilldown klicken Sie auf einen Teil des Diagramms, um eine Teilmenge der Daten anzuzeigen. Die Teilmenge kann einen anderen Diagrammtyp verwenden. Im Beispiel klickt der Benutzer auf die kritischen Incidents in einem Balkendiagramm, um die Kategorien kritischer Incidents in einem Semi-Donut-Diagramm anzuzeigen.

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

Drilldown-Beispiel



Alle Diagrammtypen mit Ausnahme von Listen-, Histogramm-, Kalender-, Kontroll-, Box- und Trendbox-Diagrammen unterstützen das Drilldown. Drilldown ist nicht verfügbar für Diagramme, die zu Formularen hinzugefügt wurden, und Diagramme, die als Iframes eingebettet sind. Sie können beliebig viele Drilldown-Ebenen für einen Bericht definieren.

Hinweis:
Drilldown-Berichte können nicht als PDF exportiert werden. Wenn Sie in einem Drilldown **PDF-Export** auswählen, wird eine PDF-Datei des Berichts der obersten Ebene generiert.

Berichts-Drilldowns definieren

Sie können einen Berichts-Drilldown definieren, damit berichtende Benutzer Teilmengen der Berichtsdaten anzeigen können. Wenn Sie einen Berichts-Drilldown definieren, gilt dieser nur für den Bericht, für den Sie ihn definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.

Der Bericht, für den Sie einen Drilldown definieren möchten, muss vorhanden sein.

Hinweis:
Sie können nur auf Daten zugreifen, die sich in derselben Tabelle wie der Bericht befinden. Die folgenden Berichtstypen unterstützen die Drilldown-Funktion nicht: Liste, Histogramm, Kalender, Kontrolle, Box und Trendbox.

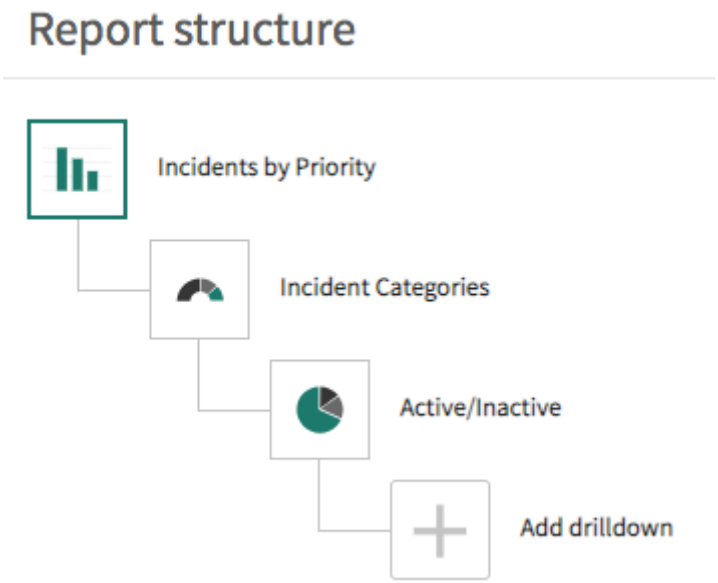
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, dem Sie einen Drilldown hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Berichtsstruktur anzeigen** ( ).
   Ein Abzeichen auf dem Berichtsstruktur-Symbol zeigt die Anzahl der definierten Drilldowns an.
4. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen eines Drilldowns ( ).

Automatische Übersetzung

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

Drilldown-Beispiel



5. Geben Sie einen **Titel** für den Drilldown ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie den **Berichtstyp** aus, um die Daten anzuzeigen, und klicken Sie auf **Weiter**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen. Der Drilldown-Berichtstyp kann sich vom übergeordneten Bericht unterscheiden.
7. Konfigurieren Sie den Drilldown-Bericht auf die gleiche Weise wie jeden anderen Bericht.
   Die Konfigurationsoptionen hängen vom ausgewählten **Typ**des Drilldown-Berichts ab.
8. Klicken Sie auf **Drilldown speichern**.

Ergebnisse

Der Benutzer kann Detailinformationen vom Bericht der obersten Ebene zu den angegebenen Visualisierungen des Drilldown-Berichts anzeigen.

Hinweis:
Alle Benutzer können Berichtsvisualisierungen anzeigen, z. B. Kreisdiagramme und Spaltenberichte. Die letzte Ebene eines Drilldowns ist jedoch immer eine Liste. Plattform-Zugriffskontrolllisten bestimmen den Benutzerzugriff auf Listeninformationen. Benutzer sehen möglicherweise eine Meldung, die angibt, dass Zeilen aufgrund von Sicherheitsbeschränkungen aus der Liste entfernt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

On-Click-Verhalten eines Berichts festlegen

Sie können eine URL konfigurieren, die geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf einen Bericht klickt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Beim Erstellen von Berichten: Beliebig
- Beim Bearbeiten von Berichten, die von anderen erstellt wurden: report_admin, report_global oder report_group

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Leiten Sie den Benutzer zu einer URL um und nicht zu dem konfigurierten Drilldown oder der Liste, die dem angeklickten Abschnitt eines Berichts zugrunde liegt.

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

Unter Berichts-Drilldowns definieren erfahren Sie, welche Berichtstypen die Drilldown-Funktion nicht unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Berichtsstruktur anzeigen** ( ).
4. Klicken Sie auf das Verknüpfungssymbol (.
5. Geben Sie im Dialogfeld **Umleitungs-URL festlegen** den entsprechenden Link für die Instanz ein, z. B. /$knowledge.do.
   Wenn der Benutzer auf den Bericht zeigt, enthält der Tooltip den Text **Zum Öffnen klicken**.
6. **Wahlweise:** Geben Sie eine Bezeichnung für die URL ein.
   Wenn der Benutzer auf den Bericht zeigt, enthält der Tooltip den Text **Zum Öffnen klicken** und den Text der Bezeichnung, zum Beispiel „Hier klicken, um Knowledge Base zu öffnen“.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn der Benutzer auf den Bericht klickt, ersetzt die Umleitungs-URL alle Drilldown-Funktionen.

Mehrere Datensätze in einem Bericht verwenden

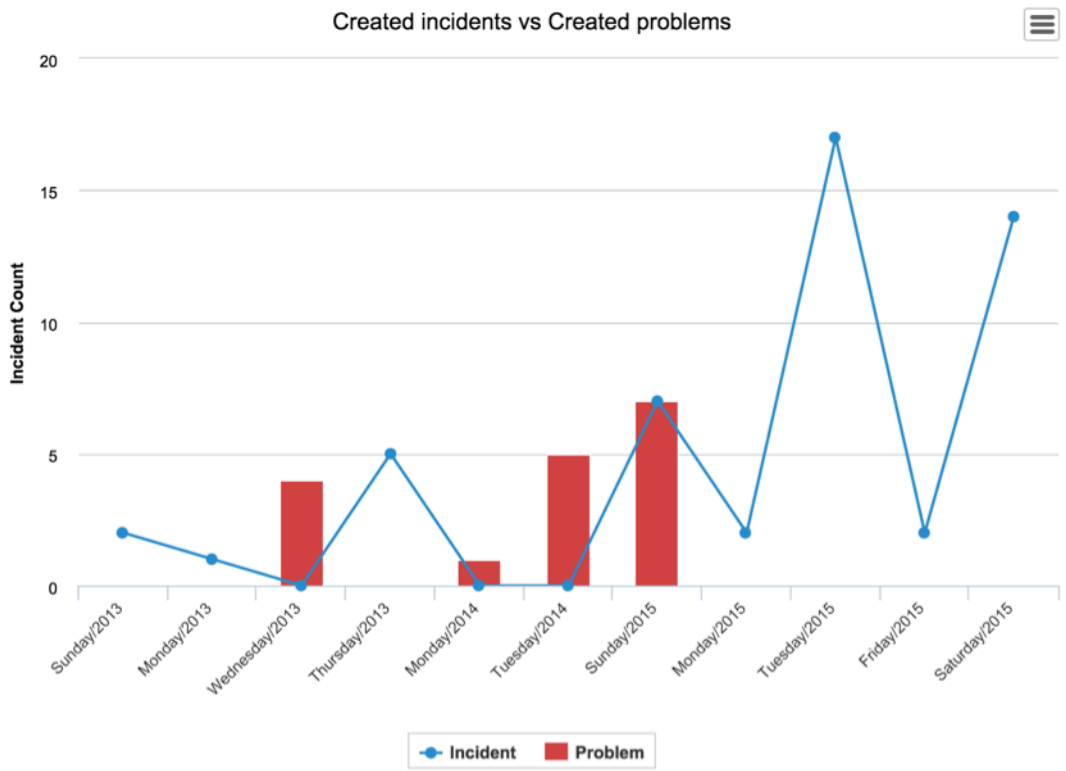
Sie können Berichte erstellen, die Datensätze aus bis zu fünf Tabellen in einem einzigen Bericht verwenden.

Die folgenden Berichtstypen unterstützen mehrere Datensätze: Balken, horizontaler Balken, Spalte, Linie, Stufenlinie, Fläche, Spline.

Mehrere **Gruppieren nach**-Auswahlen werden nicht in mehreren Datensätzen unterstützt. Wenn Sie mehrere Datensätze verwenden, wird die Berichtslegende immer angezeigt.

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

Incident- und Problemdaten in einem Bericht



Berichten zusätzliche Datensätze hinzufügen

Fügen Sie bis zu fünf zusätzliche Datensätze hinzu, um Daten aus mehreren Quellen in einem einzigen Bericht zu visualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user. Die Eigenschaft `glide.ui.doctype` muss aktiviert sein.

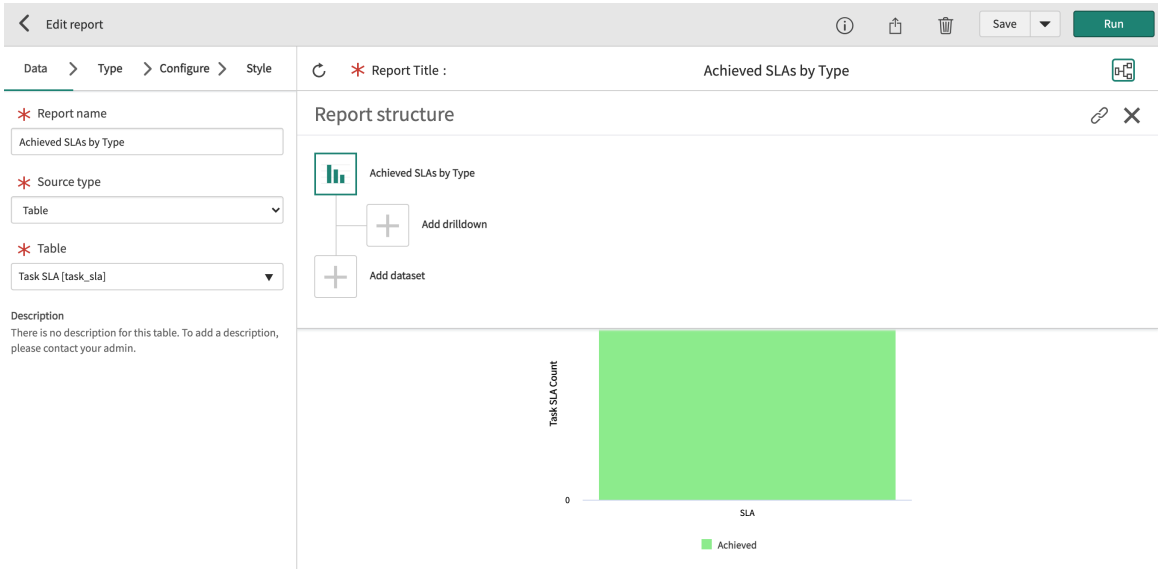
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie einen Bericht mit einem Typ aus, der mehrere Datensätze unterstützt.

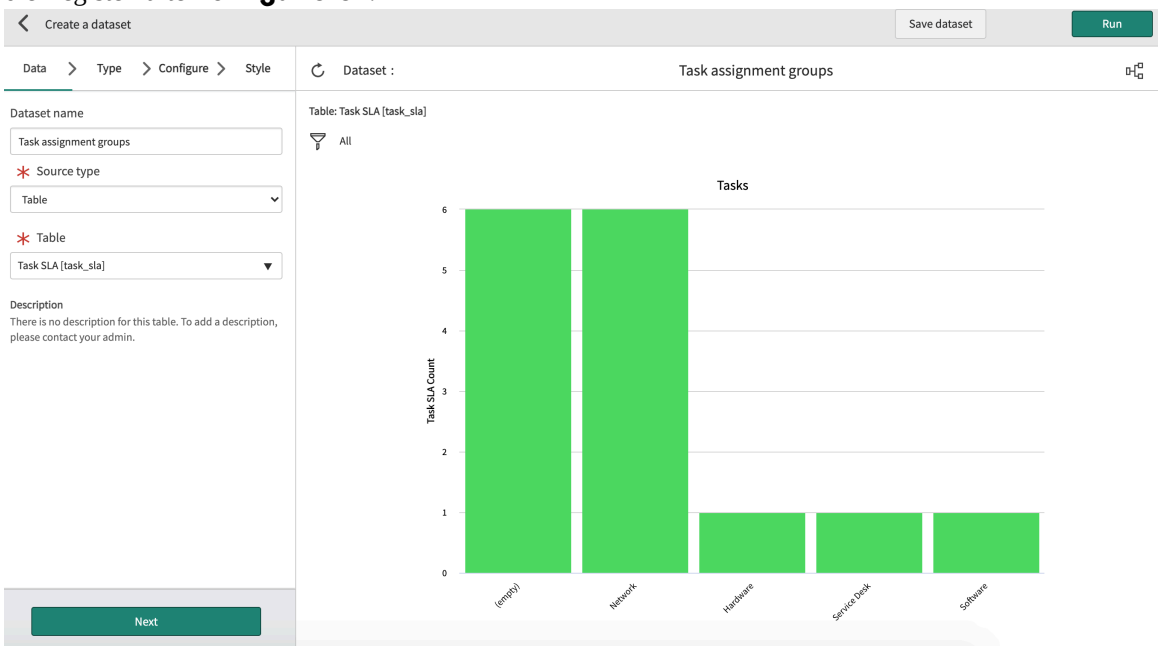
   Sie können zusätzliche Sätze zu Balken-, horizontalen Balken-, Linien-, Spalten-, Flächen- und Spline-Berichten hinzufügen.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Berichtsstruktur anzeigen** ( ).

Automatische Übersetzung

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



4. Klicken Sie auf **Datensatz hinzufügen**.
5. Legen Sie auf der Registerkarte **Daten** einen benutzerdefinierten Namen für den zusätzlichen Datensatz fest, der in der Legende des Berichts angezeigt werden soll. Wählen Sie eine Datenquelle aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Konfigurieren**.

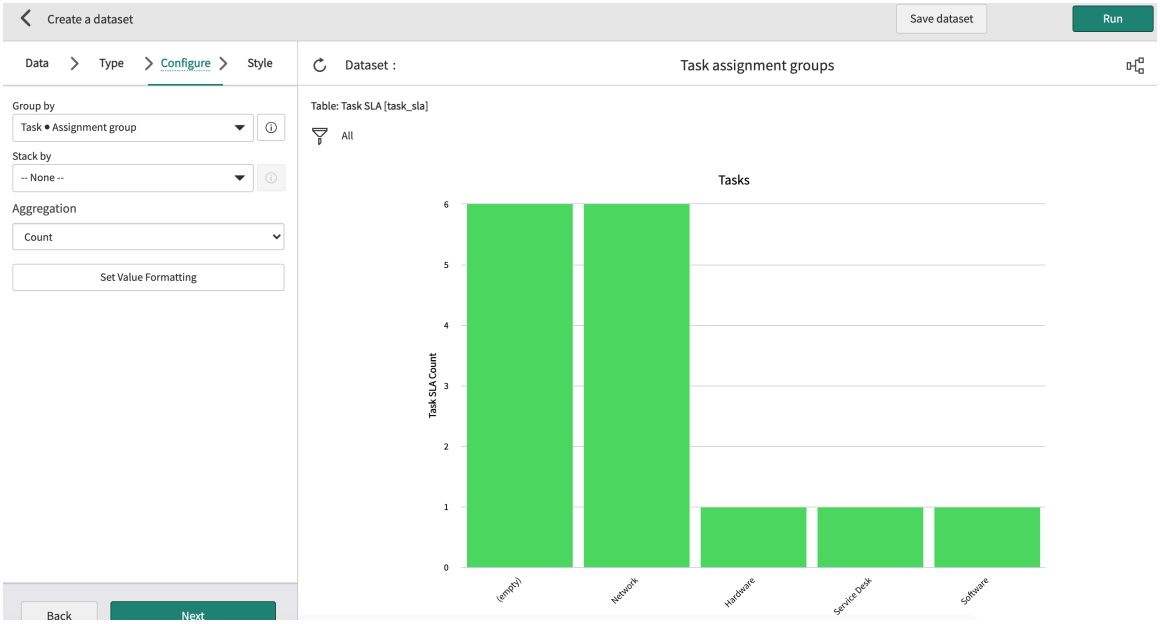


6. Geben Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** zutreffende Felder auf die gleiche Weise an, auf die Sie einen eigenständigen Bericht konfigurieren würden.

   Beachten Sie die folgenden Felder für die entsprechenden Berichtstypen.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Die Option **Datentabelle anzeigen**ist im Modul „ **Datensatz**hinzufügen“ nicht verfügbar, sondern nur auf der Registerkarte „ **Konfigurieren** “ des Hauptberichtdesigners. Wenn die Option **Datentabelle** anzeigen ausgewählt ist, wird nur der erste Datensatz in der Datentabelle angezeigt.

7. Geben Sie auf der Registerkarte **Stil** die folgenden Felder auf die gleiche Weise an, auf die Sie einen eigenständigen Bericht konfigurieren würden.
8. Klicken Sie auf **Datensatz speichern**.

Ergebnisse
Der Bericht wird mit den Informationen aus dem zusätzlichen Datensatz generiert.

Zusätzliche Gruppieren-nach- oder Stapeln-nach-Auswahl hinzufügen

Sie können einen Bericht so konfigurieren, dass Benutzer seine Gruppierung und Stapelung anpassen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie **Zusätzlich gruppieren nach** und **Stapeln nach** Auswahlmöglichkeiten, die Benutzer beim Anzeigen des Diagramms auswählen können. Zusätzliche Gruppieren-nach-Auswahlen können jedem Bericht hinzugefügt werden, der Gruppieren-nach-Auswahlen unterstützt (z. B. Balken oder Kreis), sowie als Spalten zu Listenberichten. Wenn Sie eine zusätzliche Gruppieren-nach-Auswahl für einen Balken- oder horizontalen Balkenbericht konfigurieren, wird sie ebenfalls als zusätzliche Stapeln-nach-Auswahl hinzugefügt. Sie können Variablen und Variablengruppen als zusätzliche Gruppieren-nach-Auswahlen hinzufügen.

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

Hinweis:

- Verfügbare **Stapeln nach**-Felder sind auf Katalogvariablen, Referenzfelder, Auswahllisten und boolean Werte beschränkt. Felder mit dem Datentyp „date/time“, „integer“, „long“, „string“, „list“ und „text“ können nicht als gestapelte Felder verwendet werden.
- Sie können Auswahlmöglichkeiten in der Liste **Zusätzlich gruppieren nach** anzeigen, die nicht in der **Hauptliste** Gruppieren nach angezeigt werden. Der Bericht unterstützt keine Gruppierung oder Stapelung nach den zusätzlichen Feldern, die angezeigt werden. Im Gegensatz zu den **Hauptoptionen für** Gruppieren nach werden die Felder **Zusätzlich gruppieren nach** nicht gefiltert. Wenn Sie ein nicht unterstütztes Feld auswählen, hat dies keine Auswirkungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie einen Bericht aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ auf **Zusätzlich gruppieren nach**.
4. Verschieben Sie ein oder mehrere Felder in die Liste **Ausgewählt**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein **Stapeln nach**-Feld, das verwendet wird, um die Beziehung einzelner Elemente von dem ausgewählten Feld zum Ganzen anzuzeigen.

   (Optional) Gruppieren Sie beispielsweise ein Balkendiagramm von Incidents nach **Kategorie**, und stapeln Sie es nach **Priorität**. Der Betrachter kann dann auf einen Blick den Anteil von Problemen mit hoher, mittlerer und niedriger Priorität für jede Kategorie bestimmen.

   Benutzer, die den Bericht anzeigen, können eines dieser Felder auswählen, um die Berichtsdaten zu gruppieren oder zu stapeln. Die **Gruppieren nach**- und **Stapeln nach**-Feldwerte des Berichts sind die Standardauswahlen.

   Hinweis:
   Nur Balken- und horizontale Balkenberichte verwenden gestapelte Daten. Andere Berichtstypen ermöglichen nur die Gruppierung.

6. Ordnen Sie die Felder in der Spalte **Ausgewählt** in der Reihenfolge an, in der sie den Benutzern angezeigt werden sollen.
7. Klicken Sie auf **Schließen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Berichte aus importierten Microsoft Excel-Dokumenten erstellen

Sie können Excel-Tabellen (.xlsx -Dateien) von Daten importieren, die außerhalb Ihrer Instanz verwaltet werden, und Berichte aus diesen Dateien erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sys_admin, report_admin, pa_admin oder pa_power_user

Sie benötigen die Abonnementversion von Performance Analytics, um Berichte mit importierten Daten erstellen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.

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

Hinweis:
Für importierte Daten gelten folgende Einschränkungen:

- Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB.
- Die maximale Anzahl der Zeilen beträgt 10.000. Die maximale Anzahl der Spalten beträgt 25.

  Hinweis:
  Sie können .xlsx-Dateien mit bis zu 50.000 Zeilen importieren, aber nur die ersten 10.000 Zeilen erscheinen in Ihrem Datensatz.

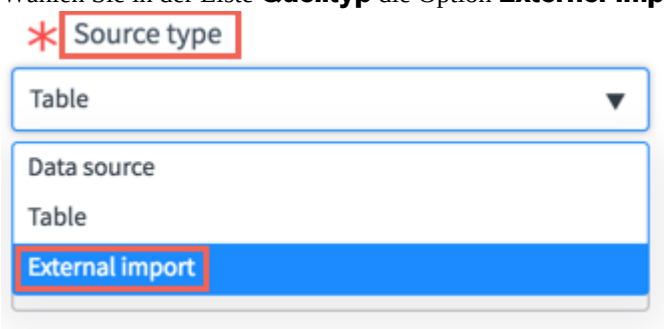
- Nur das erste Blatt einer .xlsx-Datei mit mehreren Blättern wird importiert.
- Die erste Zeile und die erste Spalte der importierten Datei dürfen nicht leer sein. Die erste Zeile wird verwendet, um die Spaltennamen zu identifizieren.
- Es ist nicht möglich, nach dem Import Spalten zu verknüpfen, Felder zu berechnen oder andere Änderungen an der Tabelle vorzunehmen. Diese Änderungen müssen vor dem Import vorgenommen werden.
- Die importierte .xlsx-Datei muss ein bestimmtes Ablaufdatum haben.
- Wenn der Eigentümer die Tabelle nach dem Import löscht, werden auch auf der importierten Tabelle basierende Berichte gelöscht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das Importieren von Berichtsdaten auf diese Weise ist nützlich, wenn Sie Informationen haben, die außerhalb Ihrer Instanz verwaltet werden, z. B. wiederkehrende Daten von Drittanbietern. Informationen zum dauerhaften Importieren eines externen Datensatzes in Ihre Instanz finden Sie unter Daten mithilfe von Import Sets importieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie in der Liste **Quelltyp** die Option **Externer Import**.



Hinweis:
Die Menüoption **Externer Import** ist nur verfügbar, wenn Performance Analytics aktiviert ist.

4. Wählen Sie eine vorhandene importierte Berichtsquelle aus, oder klicken Sie auf das Symbol zum **Hochladen** ( ), um eine neue Datei zu importieren.

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

a. Klicken und ziehen Sie die Datei auf die Drop-Zone, oder klicken Sie auf **Dateien durchsuchen**, um sie aus Ihrem Dateisystem zu wählen.

b. Geben Sie einen Namen für die hochgeladene Datei ein.

c. Legen Sie den Ablauf der Datei fest. Nach diesem Datum wird die importierte Datei gelöscht, und die darauf basierenden Berichte sind nicht mehr verfügbar.

d. Wählen Sie die Sichtbarkeit für die hochgeladene Datei aus: Nur Sie, alle Benutzer oder eine bestimmte Gruppe von Benutzern, Gruppen oder Rollen.

e. Klicken Sie auf **Hochladen**.

f. Klicken Sie auf **Fertig**.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den zu erstellenden Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**. Informationen zu bestimmten Berichten finden Sie unter Berichtstypen.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

7. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die Felder entsprechend dem Berichtstyp aus.
8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Ergebnisse

Der Bericht wird aus der externen Quelle erstellt. Berichte in einem Dashboard zeigen ein Symbol an, das anzeigt, dass der Bericht temporär ist und abläuft, wenn die externe Datenquelle abläuft.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht für Benutzer und Gruppen freigeben, den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen und ihn im Web veröffentlichen.

Importierte Datenquellen bearbeiten

Sie können importierte Excel-Tabellen (.xlsx-Dateien) von Daten, die außerhalb Ihrer Instanz gepflegt werden, bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Keine, aber nur die Person, die die Datenquelle importiert hat, kann sie bearbeiten.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Klicken Sie auf den Namen eines Berichts, der die importierte Datenquelle verwendet, um den Bericht im Berichtsdesigner zu öffnen.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Daten** auf das Stiftsymbol ( ) neben dem Namen des externen Imports.
4. In dem Dialogfeld **Externen Import bearbeiten** können Sie diese Änderungen vornehmen:

   Datei ändern

   Wählen Sie diese Option, um eine neue .xlsx-Datei mit dem gleichen Namen und der gleichen Struktur hochzuladen.

   Name

   Geben Sie einen neuen Namen für den externen Import ein. Dieser Name erscheint auf der Registerkarte **Daten** des Berichtsdesigners in der Liste **Externer Import**.

   Ablauf

   Legen Sie ein neues Ablaufdatum für den externen Import fest. Nach diesem Datum wird die importierte Datei gelöscht, und die darauf basierenden Berichte sind nicht mehr verfügbar.

   Sichtbar für

   Ändern Sie die Sichtbarkeit für die hochgeladene Datei: Nur Sie, Jeder oder Benutzerdefiniert. Wählen Sie **Benutzerdefiniert**, um Benutzer, Gruppen oder Rollen anzugeben.

   Wenn Sie **Benutzerdefiniert** auswählen, klicken Sie auf **Weiter**, um auszuwählen, wer die Daten in der importierten Datei verwenden kann, und klicken Sie auf **Absenden**.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Sie die Datei geändert haben, ersetzen die Daten aus der neuen Datei in allen Berichten, die auf der importierten Datei basieren, die aus den alten Dateien. Der geänderte Name, das Ablaufdatum und die Sichtbarkeit gelten für die importierte Datei.

Berichte aus MetricBase-Zeitreihendaten erstellen

Verwenden Sie die Anwendung MetricBase, um aus MetricBase-Daten Zeitreihenberichte zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie benötigen das MetricBase-Produkt. Informationen zum Abrufen finden Sie unter MetricBase-Produkt anfordern. Weitere Informationen zu MetricBasefinden Sie unter MetricBase.

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Geben Sie auf der Registerkarte **Daten** einen Berichtnamen ein, der die Informationen im Bericht widerspiegelt.

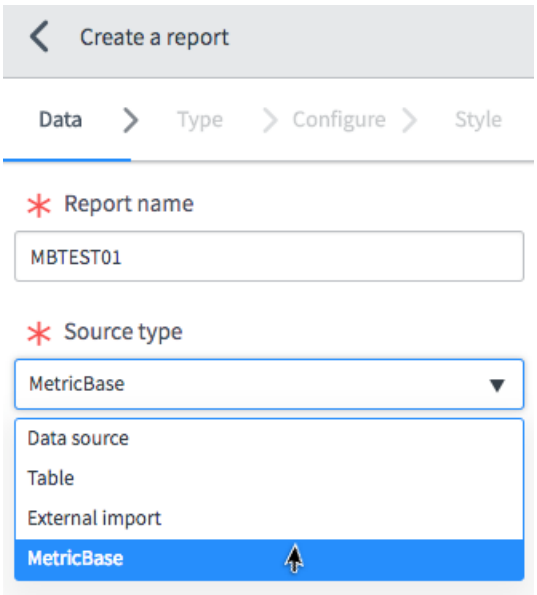
Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie in der Liste **Quelltyp** die Option **MetricBase**.

Hinweis:

- Die Menüoption **MetricBase** ist nur verfügbar, wenn MetricBase in Ihrer Instanz installiert ist.
- Die standardmäßige maximale Anzahl von Reihen pro Datensatz ist 20. Sie können den Maximalwert durch Konfigurieren der Systemeigenschaft *glide.report.metric_max_series* auf bis zu 100 erhöhen. Aufgrund der Begrenzung auf 10.000 Datenpunkte führt jedoch eine Erhöhung der Anzahl von Reihen in einem Datensatz zu einer geringeren Anzahl von Datenpunkten pro Reihe.
- Die Gesamtzahl der Datenpunkte, die pro Reihe angezeigt werden können, beträgt 10.000/(tatsächliche Anzahl der Reihen im Datensatz * Anzahl der Datensätze). Zum Beispiel:
  - 1 Datensatz mit 20 Reihen: 10.000/(20*1) = 500
  - 2 Datensätze mit 20 Reihen: 10.000/(20*2) = 250
  - 1 Datensatz mit 100 Reihen: 10.000/(100*1) = 100
- Wenn die tatsächliche Anzahl von Datenpunkten in einer Reihe den Grenzwert überschreitet, werden die Daten neu berechnet.



4. Wählen Sie eine vorhandene MetricBase-Tabelle aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Typ des zu erstellenden Berichts aus, und klicken Sie auf **Weiter**. Nur Zeitreihenberichte sind verfügbar. Informationen zu bestimmten Berichtstypen finden Sie unter Berichtstypen. Um den aktualisierten Bericht anzuzeigen, klicken Sie auf **Ausführen**.
7. Füllen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Registerkarte „Konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Berichtsdaten, die Sie nach einem der geeigneten Felder in der Metriktabelle gruppieren

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Metrik	In der MetricBase-Datenbank festgelegte Metriken. Klicken Sie auf das Plus-Symbol (**+**), um mehrere Metriken hinzuzufügen. Für jede Metrik können Sie eine oder mehrere Transformationen festlegen. Klicken Sie auf das Minus-Symbol (**-**), um eine Metrik zu entfernen.
Transformation	Daten werden geändert. ○ Wählen Sie keine Transformationen aus, um die Rohdaten in Ihrem Bericht anzuzeigen. ○ Wählen Sie eine Transformation aus. ○ Wählen Sie mehrere Transformationen aus, um eine Transformationskette zu erstellen. Eine Transformationskette wendet eine neue Transformation auf die Ergebnisse der vorherigen Transformation an. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Transformationen.
Zeitbereich	Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Relative Werte sind eine Anzahl von Minuten, Stunden, Tagen, Monaten oder Jahren von der aktuellen Zeit an. Absolute Bereiche ermöglichen Ihnen, die Start- und Endzeit des Berichts anzugeben.
Datentabelle anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um Berichtsdaten in einer Liste unter dem Bericht anzuzeigen. Die Liste wird in Dashboards angezeigt, denen der Bericht hinzugefügt wird. Alle Berichtsvisualisierungen zeigen die Berichtsdaten an, wenn die Systemeigenschaft glide.ui.section508 auf **true**festgelegt ist. Die Eigenschaft „glide.ui.section508“ überschreibt das Feld **Datentabelle anzeigen**.

8. **Wahlweise:** Um die im Bericht angezeigten Informationen zu begrenzen, wählen Sie das Filtersymbol ( ) und geben Sie Bedingungen zum Filtern der Berichtsdaten an.
   Informationen zum Erstellen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
9. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Stil** entsprechend aus, um das Erscheinungsbild des Berichts zu konfigurieren.
   Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt für Stiloptionen des Berichts, den Sie erstellen.
   - Flächen- und Spline-Berichtsstiloptionen
   - Linienbericht-Stiloptionen
   - Stufenlinienbericht-Stiloptionen
10. Wählen **Sie Speichern**, um mit der Bearbeitung der Visualisierung fortzufahren, oder **Speichern und schließen**, um zum Hauptbildschirm Analytics Center zurückzukehren.

Ergebnisse

Der Bericht wird aus der MetricBase-Quelle erstellt. Wenn der Bericht abgeschnitten dargestellt wird, wird eine Nachricht angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf das Symbol „Berichtsinformationen“ ( ), und fügen Sie eine Beschreibung des Berichts hinzu.
- Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um das **Menü** „Freigabe“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie den Bericht zu einem Dashboard hinzufügen, in PDF exportieren, im Web veröffentlichen sowie Sichtbarkeit und Schedules festlegen.

Automatische Übersetzung

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

MetricBase-Transformationen

Mit Transformationen können Sie MetricBase-Daten auf verschiedene Arten visualisieren.

Verfügbare Transformationen

Alle Transformationen außer der Transformation **Bezeichnung** sind mathematische Funktionen, die Sie auf die Metrikdaten anwenden können. Wenden Sie mehrere Transformationen an, um eine Transformationskette zu erstellen.

Transformation	Beschreibung
Hinzufügen	Berechnet ein Ergebnis, indem der angegebene Wert den Datenpunkten in dem Datensatz hinzugefügt wird.
Durchschnitt	Berechnet das arithmetische Mittel aller aktuell ausgewählten Metriken.
Unten	Zeigt nur die niedrigste angegebene Anzahl von Werten des Metrik-Datensatzes an.
Chi-Quadrat	Zeigt, wie gut ein statistisches Modell für einen Metrik-Datensatz passt.
Anzahl	Zeigt die Anzahl der Datenpunkte innerhalb des Metrik-Datensatzes an.
Zerlegen	Trennt Komponenten aus Vorhersagemodellen heraus. Sie können die Mindest- und Höchstanzahl zerlegen und abfragen, um die untere und obere Grenze eines Vorhersagemodells erhalten.
Teilen	Berechnet ein Ergebnis, indem die Datenpunkte in dem Datensatz durch einen angegebenen Wert geteilt werden.
Umschlag	Zeigt die Minimal- und Maximalwerte des Metrik-Datensatzes an.
Filter	Erzeugt eine neue Reihe mit Werten, die unter Verwendung der gegebenen Zusammenfassungsfunktion über ein gleitendes Zeitfenster der gegebenen Dauer berechnet wurden. Ein gleitender 15-Minuten-Durchschnitt würde die Filter-Transformation mit der Zusammenfassungsfunktion **Durchschnitt** und einer Dauer von 15 Minuten verwenden. Unterstützte Zusammenfassungsfunktionen: • DURCHSCHNITT • CHI-QUADRAT • LETZTER • MAX • MEDIAN • MIN • STABW
Anpassen	Generiert ein Vorhersagemodell, das vom modellbasierten Auslöser verwendet werden kann
Fraktile	Gibt eine neue Reihe mit Werten aus, die die angegebenen Perzentile der zugrunde liegenden Daten darstellen. Um beispielsweise die Antwortzeiten für das 90. und 99. Perzentil abzufragen, geben Sie das Array [0,9,0,99] an.
Interpolieren	Erstellt neue Datenpunkte mit einer festgelegten Dauer, um ein Ergebnis zu berechnen.
Bezeichnung	Ermöglicht Ihnen das Festlegen einer Bezeichnung für Ihre Transformation.
Letzter	Gibt den letzten definierten Wert im Zeitraumfenster zurück.

Automatische Übersetzung

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

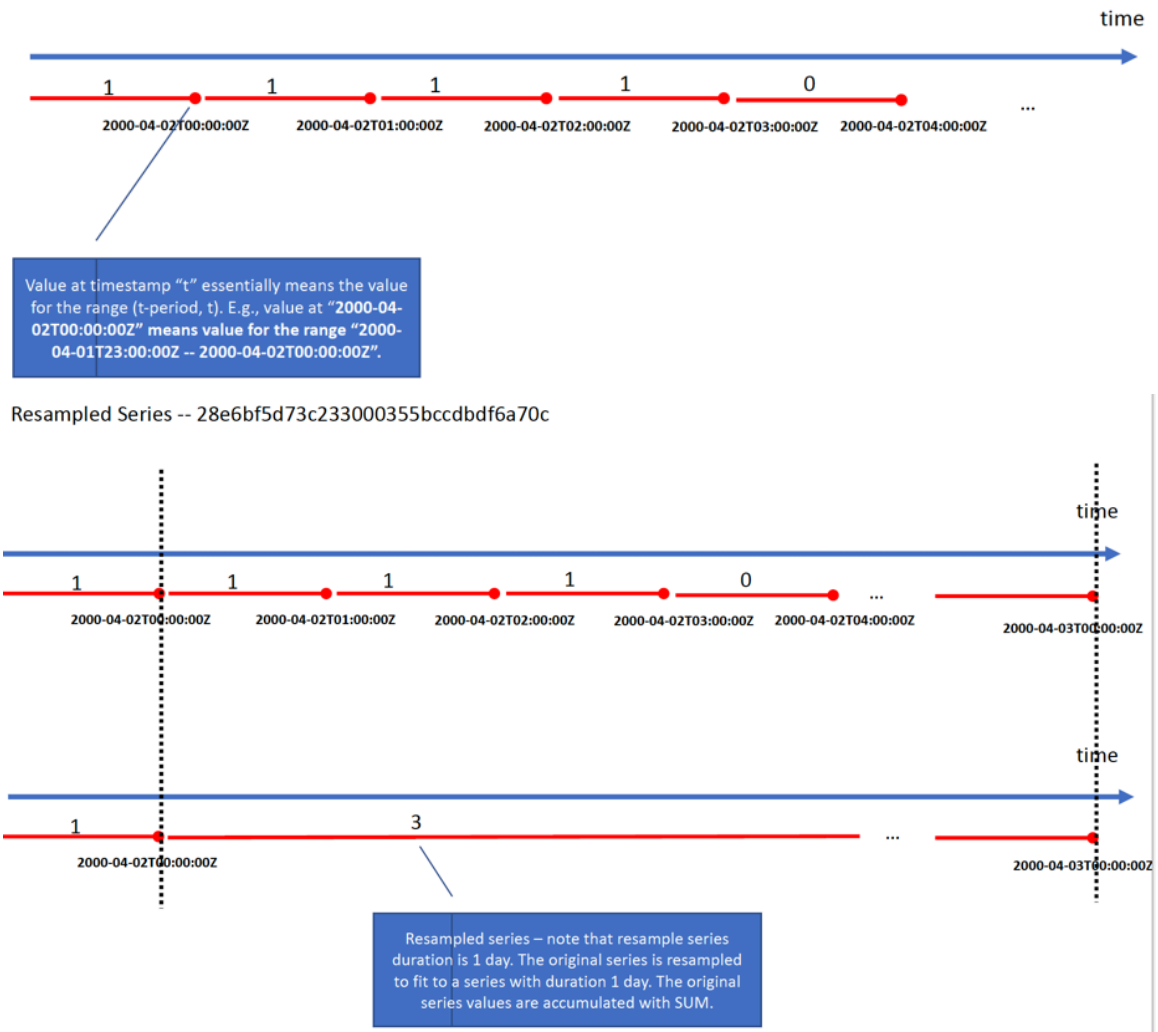
Transformation	Beschreibung
Log	Berechnet den natürlichen Logarithmus aller Werte im Datensatz.
Max.	Zeigt den größten Wert zu jedem Zeitpunkt für den Metrik-Datensatz an.
Median	Zeigt den Median des Metrik-Datensatzes an. Der Median trennt die höheren Werte des Metrik-Datensatzes von den niedrigeren Werten.
Min.	Zeigt den kleinsten Wert zu jedem Zeitpunkt für den Metrik-Datensatz an.
Multiplizieren	Berechnet ein Ergebnis, indem die Datenpunkte in dem Datensatz mit einem angegebenen Wert multipliziert werden.
Partition	Erzeugt eine neue Reihe mit Werten, die unter Verwendung der gegebenen Zusammenfassungsfunktion über einen festen Zeitrahmen einer gegebenen Dauer berechnet wurden. Geben Sie die **Basis** (einen Zeitstempel) an, um das Partitionsfenster auszurichten. Unterstützte Zusammenfassungsfunktionen: • DURCHSCHNITT • CHI-QUADRAT • LETZTER • MAX • MEDIAN • MIN • STABW
Prognostizieren	Vergleicht vorhergesagte Zeitreihendaten, die von dem in der Tabelle mit MetricBase-Modellen (mb_model) ausgewählten Vorhersagemodell generiert wurden, mit echten Daten. Die prognostizierten und tatsächlichen Daten können grafisch dargestellt werden. Die Vorhersageauslöser beruhen auf den vorhergesagten Werten und Schwellenwerten. Schwellenwerte sind Werte oberhalb und unterhalb des vorhergesagten Werts. Reale Daten, die außerhalb dieser Schwellenwerte liegen, sorgen für die Ausführung von Vorhersageauslösern.
Platzieren	Kopiert eine Zeitreihenmetrik in eine andere MetricBase-Zeitreihenmetrik, z. B. `copyData('targetMetric').put()`.
Neue Stichproben	Erweitert oder kontrahiert die Daten für den angegebenen Zeitraum. Wenn Sie den Zeitraum erweitern, wird die Zusammenfassungsfunktion verwendet, um die Daten so zu kombinieren, dass sie in den neuen Zeitraum passen. Wenn Sie den Zeitraum verkürzen, werden die vorhandenen Daten an die zugrunde liegenden Zeiträume weitergegeben. Unterstützte Zusammenfassungsfunktionen: • DURCHSCHNITT • CHI-QUADRAT • LETZTER • MAX • MEDIAN • MIN • STABW

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

Transformation	Beschreibung
Standardabweichung	Berechnet die Standardabweichung über die zugrunde liegenden Daten. Wird verwendet, um die Variation oder Streuung einer Menge von Datenwerten im Metrik-Datensatz zu quantifizieren.
Abziehen	Berechnet ein Ergebnis, indem der angegebene Wert von den Datenpunkten in dem Datensatz subtrahiert wird.
Summe	Berechnet die Summe der Datenpunkte innerhalb des Metrik-Datensatzes. Weitere Informationen finden Sie unter Summentransformation .
Spline	Zeigt nur die höchste angegebene Anzahl von Werten des Metrik-Datensatzes an.

Summentransformation

Ein Wert am Zeitstempel „T“ bezeichnet den Wert für den Bereich (T-Zeitraum, T). In Ihrer Abfrage stellt *sum()* die Eingabereihe bereit. Sie haben eine Reihe und berechnen aus der ursprünglichen Reihe dann eine neue Reihe mit dem Zeitraum = 1 Tag. Wenn Sie die ursprüngliche Reihe für einen Zeitraum neu berechnen, werden zwei Datenpunkte erstellt (2000-04-02T00:00:00Z und 2000-04-03T00:00:00Z). Der Wert von 2000-04-02T00:00:00Z ist 1, da dort ein Datenpunkt vorhanden ist. Der Wert von 2000-04-03T00:00:00Z wird durch die Zusammenfassung der Werte im Bereich (2000-04-02T00:00:00Z, 2000-04-03T00:00:00Z) berechnet. Der Wert ist gleich 3. Grundlegendes



In diesem Beispiel ist das Ergebnis von

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

```
var startTime = new GlideDateTime('2000-04-02 00:00:00');
var endTime = new GlideDateTime('2000-04-02 23:00:00');
transformer.metric('u_cost').sum().resample('SUM', GlideDuration('1 00:00:00'))
```

[1, 3] statt [4].

```
====== rest api result for GET ======
{
 "seriesRef": {
  "subject": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c",
  "table": "sn_cld_intg_aws_cost_usage",
  "metric": "u_cost"
 },
 "label": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c:sn_cld_intg_aws_cost_usage|u_cost",
 "values": [
  {
   "timestamp": "2000-04-02T00:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T01:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T02:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T03:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T04:00:00Z",
   "value": 0
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T05:00:00Z",
   "value": 0
  },
  ...
  {
   "timestamp": "2000-04-02T23:00:00Z",
   "value": 0
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-03T00:00:00Z",
   "value": 0
  }
 ]
}
```

Automatische Übersetzung

Diagramme in Formularen konfigurieren

Sie können Berichte zu Formularen wie z. B. Change Requests hinzufügen und die Berichtsvisualisierungen so konfigurieren, dass Informationen angezeigt werden, die für den Benutzer des Formulars relevant sind. Die Konfiguration ist spezifisch für die aktuelle Ansicht.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Die folgenden Berichtstypen werden in Formularen nicht unterstützt: Liste, Pivot, Multilevel Pivot, Kalender und Einzelne Punktzahl.

Prozedur

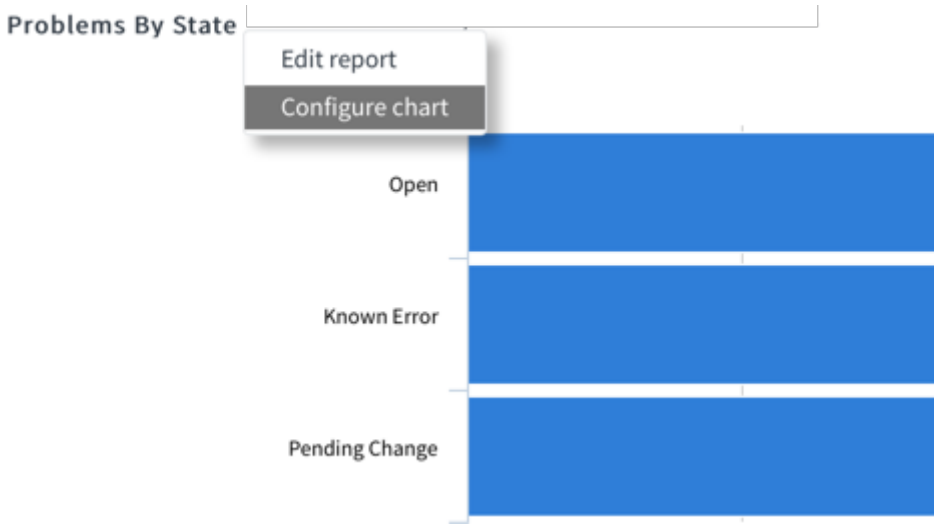
1. Wählen Sie die Tabelle, für die Sie ein Formular mit einem Bericht konfigurieren möchten, in dem **Filternavigator**, und wählen Sie einen Datensatz aus.
   Wählen Sie beispielsweise einen Datensatz aus task.list.
2. Wählen Sie im Kontextmenü aus **Konfigurieren** > **Formularlayout** .
3. Fügen Sie aus der Liste **Verfügbar** den Eintrag „*Chart“ zur Spalte **Ausgewählt** hinzu.
   Verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile, um den Bericht auf dem Formular zu positionieren.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine Bezeichnung für das Diagramm an.
   Die Bezeichnung erscheint neben dem Bericht in dem Formular. Wenn Sie keine Bezeichnung angeben, wird die Bezeichnung „Neues Diagramm“ verwendet.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein graues Feld mit dem Text **Diagramm konfigurieren** erscheint auf dem Formular an der angegebenen Position.
6. Klicken Sie auf **Diagramm konfigurieren**.
7. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um einen Bericht auszuwählen.
8. **Wahlweise:** Geben Sie die Höhe des Diagramms an.
   Der Standardwert ist 300 Pixel.
9. **Wahlweise:** Sie können die Daten in dem Bericht basierend auf ausgewählten Feldern oder basierend auf einem Skriptfilter oder einer codierten Abfrage filtern.
   Das erste Feld muss in dem Formular sichtbar sein. Um dem Formular Felder hinzuzufügen, wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout** und verwenden Sie den **Slushbucket Verfügbare Felder**.

   Wählen Sie auf der Registerkarte **Bedingungserweiterung berichten** das Formularfeld, anhand dessen der Bericht aktualisiert wird, und das Feld in der Berichtsquelltabelle, mit der das Formularfeld verglichen wird.

   Wählen Sie **Erweiterte Bedingungserweiterungen**, um einen Skriptfilter oder eine codierte Abfrage anzugeben, und fügen Sie das Skript in das Textfeld **Berichtsqual.** ein. Erweiterte Bedingungserweiterungen überschreiben, sofern vorhanden, Berichtsbedingungserweiterungen.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

11. Um die Konfiguration zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung, und wählen Sie **Diagramm konfigurieren**.



Ergebnisse

Der ausgewählte Bericht wird auf allen Formularen angezeigt, die denselben Typ wie der ausgewählte haben. Diese Berichte werden basierend auf den Berichtserweiterungen gefiltert.

Berichte in Jelly einbetten

Sie können Berichte in jedes Jelly-basierte Element einbetten, z. B. in eine UI-Seite.

Einbettung aktivieren

Um das Einbetten von Berichten in Jelly zu ermöglichen, fügen Sie Ihrem Jelly-Code das folgende Element hinzu.

```
<g:inline template="reporting_includes.xml" />
```

Nach dem Hinzufügen dieses Codes können Sie einen vorhandenen Bericht einbetten oder einen Bericht innerhalb des Jelly-Codes generieren.

Vorhandene Berichte einbetten

Sie können einen vorhandenen Bericht einbetten, indem Sie die Funktion `embedReportById(targetSpan, reportId)` aufrufen.

Fügen Sie dem HTML/XML-Block im Datensatz der UI-Seite beispielsweise Folgendes hinzu:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Fügen Sie dem Client-Skriptblock im UI-Seitendatensatz Folgendes hinzu. Ersetzen<report sys_id> mit der tatsächlichen sys_id des Berichts:

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```


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

Alternativ können Sie das JavaScript vollständig im HTML/XML-Block in den Jelly-Code einbetten. Fügen Sie den Code aus dem Client-Skriptblock zwischen hinzu <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportById(div, <"report sys_id">);
    </script>
    </j:jelly>
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
targetSpan	Das jQuery-Element, in das das Diagramm eingebettet werden soll. Das Diagramm verwendet die Größe dieses Elements.
reportId	Die sys_id des Berichts, den Sie einbetten möchten.

Berichte generieren und einbetten

Sie können einen Bericht in die Benutzeroberfläche einbetten, indem Sie die Funktion embedReportByParams(targetSpan, parms) aufrufen. Wenn Sie einen Bericht auf diese Weise einbetten, können Sie einen neuen Bericht mithilfe von Parametern generieren oder eine Berichts-sys_id angeben, um diesen Bericht anzuzeigen.

Fügen Sie dem HTML/XML-Block im Datensatz der UI-Seite beispielsweise Folgendes hinzu:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Fügen Sie dem Client-Skriptblock im UI-Seitendatensatz Folgendes hinzu:

```
var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category", sysparm_type:
 "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG", sysparm_sumfield:
 "rating"};
var div = $j("#report_stuff");
embedReportByParams(div, params);
```

Alternativ können Sie das JavaScript in den Jelly-Code einbetten. Fügen Sie den Code aus dem Client-Skriptblock zwischen hinzu <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category",
 sysparm_type: "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG",
 sysparm_sumfield: "rating"};
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportByParams(div, params);
```


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

```
</script>
</j:jelly>
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
targetSpan	Das jQuery-Element, in das das Diagramm eingebettet werden soll.
parms	Ein JSON-Objekt, das den Bericht definiert. Die verfügbaren Parameter hängen von dem Berichtstyp ab.

Listenberichte generieren und einbetten

Wenn Sie einen vorhandenen Listenbericht einbetten oder einen Listenbericht generieren und einbetten, müssen Sie eine weitere Codezeile eingeben.

Fügen Sie dem HTML/XML-Block im UI-Seitendatensatz Folgendes hinzu:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Fügen Sie dem Client-Skriptblock im UI-Seitendatensatz Folgendes hinzu. Ersetzen<report sys_id> mit der tatsächlichen sys_id des Berichts:

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```

Oder betten Sie das JavaScript vollständig im HTML/XML-Block in den Jelly-Code ein. Fügen Sie den Code aus dem Client-Skriptblock zwischen hinzu <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportById(div, <"report sys_id">);
    </script>
    </j:jelly>
```

Parameter

Parameter	Beschreibung
targetSpan	Das jQuery-Element, in das das Diagramm eingebettet werden soll. Das Diagramm verwendet die Größe dieses Elements.
reportId	Die sys_id des Berichts, den Sie einbetten möchten.

Eingebettete Berichtsparameter

Wenn Sie einen Bericht in ein Jelly-Element einbetten, können Sie jederzeit einen Bericht definieren, indem Sie Parameter übergeben.

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

Häufige Parameter

Bestimmte Parameter werden von mehreren Berichtstypen verwendet.

Häufige Parameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
jvar_report_id	Die sys_id eines Berichtsdatensatzes. Wenn Sie diesen Parameter übergeben, geben Sie keine anderen Parameter an. Alle Werte werden dem Berichtsdatensatz entnommen.	
sysparm_report_id	Verwenden Sie diesen Parameter anstelle von jvar_report_id, wenn Sie einen der anderen im Bericht vorhandenen sysparm-Parameter überschreiben möchten.	
sysparm_title	Der Name des Berichts	
sysparm_table	Die Tabelle, über die berichtet werden soll. Geben Sie diesen Wert oder sysparm_report_source_id, aber nicht beide an.	
sysparm_report_source_id	Die sys_id einer Berichtsquelle. Geben Sie diesen Wert oder sysparm_table an, aber nicht beide. Dieser Wert wird anstelle von sysparm_table verwendet, wenn Sie beide übergeben.	
sysparm_type	Der Typ des zu erstellenden Berichts. Mögliche Werte: „list“, „line“, „line_bar“, „area“, „spline“, „bar“, „horizontal_bar“, „pareto“, „hist“, „pie“, „ring“, „semi_donut“, „tachometer“, „dial“, „pivot“, „pivot_v2“, „funnel“, „calendar“, „piperda“, „box“, „trend“, „control“, „trendbox“ und „“. Heatmap.	Zeile
sysparm_field	Das Feld aus der angegebenen Tabelle, um Daten zu gruppieren. Erforderlich für Zeitreihen-, Spalten-, Balken-, Kreis-, Donut-, Funnel-, Pyramiden-, Box-, Trend- und Trendbox-Berichte. Optional für Listenberichte.	
sysparm_query	Der Filter, der vor dem Erstellen des Berichts auf die Daten angewendet wird. Geben Sie eine Abfragezeichenfolge für diesen Wert an. Um Ihre Abfrageergebnisse nach einem bestimmten Feld zu sortieren, fügen Sie ^ORDERBY<field_name> oder ^ORDERBYDES<field_name> am Ende der Abfragezeichenfolge hinzu. ORDERBY sortiert die Abfrage in aufsteigender Reihenfolge. ORDERBYDES sortiert die Abfrage in absteigender Reihenfolge.	
sysparm_aggregate	Der Zusammenfassungstyp. Mögliche Werte: AVG, COUNT, SUM und COUNT_DISTINCT	ANZAHL

Automatische Übersetzung

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

Häufige Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_sumfield	Das Feld, anhand dessen Daten zusammengefasst werden. Dieser Parameter gilt nicht, wenn Sie den Zusammenfassungstyp COUNT verwenden.	
sysparm_display_grid	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob der Bericht ein Datenraster anzeigt.	false
sysparm_show_other	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Gruppe Sonstige im Bericht angezeigt wird. Diese Gruppe wird nur angezeigt, wenn die Anzahl der Gruppen die im Parameter sysparm_others angegebene Anzahl überschreitet. Dieser Parameter gilt für Balken-, Kreis-, Funnel-, Pyramiden-, Pivot- und Heatmap-Berichte.	true
sysparm_others	Die maximale Anzahl der einzelnen anzuzeigenden Datengruppen. Alle weiteren Datengruppen werden zur Gruppe „Andere“ zusammengefasst. Dieser Parameter gilt für Balken-, Kreis-, Funnel-, Pyramiden-, Pivot- und Heatmap-Berichte.	
sysparm_source_type	Die Quelle des eingebetteten Berichts. Optional. Mögliche Werte: table, metricbase, source, import	Tabelle
sysparm_set_color	Die Farbeinstellung für den Bericht. Mögliche Werte: one_color, color_palette, multiple_colors	color_palette
sysparm_color_palette	Die Farbpalette, die der Bericht verwendet. Dieser Parameter wird verwendet, wenn sysparm_set_color="color_palette". Möglicher Wert: die sys_id einer Farbpalette	Default UI14
sysparm_color	Die Farbe, die der Bericht verwendet. Dieser Parameter wird verwendet, wenn sysparm_set_color="one_color". Möglicher Wert: die sys_id einer Farbe	
sysparm_chart_colors	Die Menge der Diagrammfarben, die der Bericht verwendet. Dieser Parameter wird verwendet, wenn sysparm_set_color="multiple_colors". Möglicher Wert: eine durch Kommas getrennte Liste von farbigen Hex-Codes	
sysparm_show_marker	Eine Markierung ist der Wert, der durch einen Punkt in einer Linie oder ein anderes grafisches Element in einem Diagramm dargestellt wird. Dieser Parameter ist ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Markierung angezeigt wird.	Wahr
sysparm_show_empty	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob Datensätze mit leeren Gruppierungs- oder Trendwerten im Bericht angezeigt werden.	false

Automatische Übersetzung

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

Häufige Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_stack_field	Das Feld, das zum Steuern der Stapelung von Balken- und Spaltenberichten verwendet wird	
sysparm_bar_unstack	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob gestapelte Daten als einzelner Balken oder Spalte oder als mehrere Balken dargestellt werden.	false
sysparm_box_field	Das numerische Feld, das zum Messen der Daten verwendet wird. Dieser Parameter ist für Box- und Histogrammberichte erforderlich.	
sysparm_trend_field	Das Datum/Uhrzeit-Feld, das zum Organisieren von Trenddaten verwendet wird. Dieser Parameter ist für Zeitreihen-, Trend- und Box-Berichte erforderlich.	
sysparm_trend_interval	Das Intervall, nach dem Trendwerte gemessen werden. Mögliche Werte: year, quarter, month, week, dayofweek, hour und date.	Jahr
sysparm_compute_percent	Der Wert, der beim Anzeigen von Berichtsprozenten verwendet werden soll. Sie können Prozentsätze basierend auf der Gesamtzahl der Datensätze oder nach der angegebenen Zusammenfassung anzeigen. Mögliche Werte: „aggregat“ und „count“.	count
sysparm_funnel_neck_percent	Eine Zahl zwischen 1 und 100, die den Prozentsatz eines Funnelberichts definiert, der den Hals des Funnels bildet	30
sysparm_show_chart_data_label	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob Datenbezeichnungen im Bericht angezeigt werden.	false
sysparm_show_zero	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob Nullen in Pivot- und Heatmap-Berichten auf mehreren Ebenen angezeigt werden.	
sysparm_ct_row	Das Feld zum Definieren der Zeilen in Heatmap- und Bubble-Berichten	
sysparm_ct_column	Das Feld zum Definieren der Spalten in Heatmap- und Bubble-Berichten	
sysparm_y_axis_category_fields	Das Feld zum Definieren der Zeilen in Pivotberichten mit mehreren Ebenen. Geben Sie bis zu fünf durch Kommas getrennte Feldnamen an.	
sysparm_x_axis_category_fields	Das Feld zum Definieren der Spalten in Pivotberichten mit mehreren Ebenen. Geben Sie bis zu drei durch Kommas getrennte Feldnamen an.	
sysparm_list_ui_view	Die sys_id einer Listenansicht, die verwendet wird, wenn ein Benutzer den Bericht einleitet	
sysparm_show_marker	Ein Wert vom Typ Wahr/Falsch, der steuert, ob an jedem aufgezeichneten Punkt in einem Bericht Markierungen angezeigt werden.	Wahr

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

Häufige Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_apply_alias	Ein Wert vom Typ Wahr/Falsch, der steuert, ob konfigurierte Aliasse in eingebetteten Berichten angezeigt werden.	

Servicekatalog-Parameter

Bestimmte Parameter gelten nur für Berichte, die in Servicekatalog-Tabellen erstellt wurden, z. B. in der Tabelle „Angeforderter Artikel“ [sc_req_item]. Diese Parameter sind für Berichte in Listen- oder Kalenderform nicht verfügbar.

Servicekatalog-Berichtsparameter

Parameter	Beschreibung
sysparm_sc_groupby_item_id	Die sys_id eines Katalogelements. Verwenden Sie diesen Parameter mit dem Parameter `sysparm_sc_groupby_variable_id`, wenn Sie einen Katalogvariablenwert als Grundlage zur Gruppierung eines Servicekatalogberichts verwenden möchten. Diese Parameter ersetzen bei der Gruppierung auf Servicekatalogvariablen den Parameter `sysparm_field`.
sysparm_sc_groupby_variable_id	Die sys_id der Katalogelementvariablen, die verwendet wird, um zu bestimmen, wie Daten im Bericht gruppiert werden. Diese Variable muss zu dem Katalogartikel gehören, der im Parameter `sysparm_sc_groupby_item_id` angegeben ist.
sysparm_sc_stackby_item_id	Die sys_id eines Katalogelements. Verwenden Sie diesen Parameter mit dem Parameter `sysparm_sc_stackby_variable_id`, wenn Sie einen Katalogvariablenwert als Grundlage zur Stapelung eines Servicekatalogberichts verwenden möchten. Diese Parameter ersetzen bei der Gruppierung auf Servicekatalogvariablen den Parameter `sysparm_stack_field`. Nur Berichte, die Stapelung unterstützen, z. B. Balkenberichte, unterstützen diese Parameter.
sysparm_sc_stackby_variable_id	Die sys_id der Katalogelementvariablen, die verwendet wird, um zu bestimmen, wie Daten im Bericht gruppiert werden. Diese Variable muss zu dem Katalogartikel gehören, der im Parameter `sysparm_sc_stackby_item_id` angegeben ist.

MetricBase-Parameter

Um MetricBase in einem eingebetteten Bericht zu verwenden, muss der Parameter sysparm_source_type auf „metricbase“ festgelegt werden.

MetricBase erfordert außerdem den Parameter sysparm_custom_configuration, der folgende Syntax aufweist:

```
sysparm_custom_config:
 "{query_condition:\"\",transforms:[{transform:{transform:\"Reference\",name:\"chart-subje
cts\"},metric:\"mb_metricname\"}], group_by:\"\", table:\"mb_tablename\"}";
```


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

In dieser Syntax:

- Eine `Transformation` ist eine Kette von verschachtelten Transformationsfunktionen. Die letzte Transformation jeder Kette muss immer die Referenztransformation sein:

  ```
  {transform:\"Reference\",name:\"chart-subjects\"}
  ```

- Eine `Metrik` ist ein metrisches Feld einer Metrik-Tabelle.
- Das Feld `Gruppierung` ist das Feld in der ausgewählten Metrik-Tabelle, nach der die Zeitreihe gruppiert ist.
- `Tabelle` bezieht sich auf die Metrik-Tabelle.
- `mb_...` sind Platzhalternamen.

Alle Attribute außer `Gruppierung`sind erforderlich.

Diagrammspezifische Parameter

Bestimmte Parameter sind nur für bestimmte Berichtstypen verfügbar.

Donut-Berichtsparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_show_chart_total	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Gesamtpunktzahl des gruppierten Rings in der Mitte des Berichts angezeigt wird.	false
sysparm_donut_width_percent	Eine Zahl zwischen 1 und 100, die die Dicke des Donut-Berichts steuert	50

Heatmap-Parameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_use_color_heatmap	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Heatmap einen Farbverlauf verwendet, um den Bericht einzufärben. Wenn der Wert „true“ ist, werden die Werte sysparm_axis_max_color und sysparm_axis_min_color verwendet.	true
sysparm_axis_max_color	Die im Heatmap-Gradient verwendete Farbe zur Anzeige eines hohen Wertes. Dieser Wert muss die sys_id eines Farbdefinitionssatzes [sys_report_color] sein.	UI14 blue
sysparm_axis_min_color	Die im Heatmap-Gradient verwendete Farbe zur Anzeige eines niedrigen Wertes. Dieser Wert muss die sys_id eines Farbdefinitionssatzes [sys_report_color] sein.	white

Wählscheibenparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_gauge_autoscale	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Skala automatisch die minimale und maximale Skala im Bericht berechnet. Wenn Sie diesen Wert auf „false“ festlegen, müssen Sie einen sysparm_from- und sysparm_to-Wert angeben.	true
sysparm_from	Eine Zahl, die den Mindestwert für die Achsenskala definiert	
sysparm_to	Eine Zahl, die den Maximalwert für die Achsenskala definiert	

Automatische Übersetzung

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

Wählscheibenparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_upper_limit	Eine Zahl, die den oberen Schwellenwert für die Wählscheibe definiert. Wenn Sie keinen Wert angeben, hat die Wählscheibe keinen oberen Schwellenwert.	
sysparm_lower_limit	Eine Zahl, die den unteren Schwellenwert für die Wählscheibe definiert. Wenn Sie keinen Wert angeben, hat die Wählscheibe keinen unteren Schwellenwert.	
sysparm_direction	Ein Wert, der steuert, welche Werte für den Bericht als positive, niedrigere oder höhere Werte gelten. Mögliche Werte: minimieren und maximieren.	minimize

Diagrammgrößenparameter

Bestimmte Parameter steuern die Breite und Höhe des Berichts.

Größenparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_chart_size	Die Größe des Diagramms in dem Bericht. Gültige Werte sind small, medium und large.	large
sysparm_custom_chart_size	Aktivieren Sie diesen Parameter, um benutzerdefinierte Werte für Höhe und Breite des Diagramms anzugeben, anstatt eine Größenoption aus dem Parameter `sysparm_chart_size` zu verwenden.	false
sysparm_custom_chart_height	Die Höhe des Diagramms im Bericht in Pixel	
sysparm_custom_chart_width	Die Breite des Diagramms im Bericht in Pixel	

Diagrammtitelparameter

Bestimmte Parameter sind nur für Berichte verfügbar, die einen Titel anzeigen. Zu diesen Berichttypen gehören Zeitreihen-, Balken-, Spalten-, Kreis-, Donut-, Wählscheiben-, Trend-, Box-, Trendbox-, Histogramm-, Pyramiden-, Heatmap-, Funnel- und Kontrollberichte.

Titelparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_report_title_size	Eine Zahl, die die Schriftgröße des Titels definiert	16
sysparm_report_title_color	Die Textfarbe des Titels. Dieser Wert muss die sys_id eines Farbdefinitionssatzes [sys_report_color] sein.	black
sysparm_title_horizontal_alignment	Wenn der Titel horizontal zum Bericht platziert wird. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn sysparm_custom_report_title_position den Wert „false“ hat. Mögliche Werte sind: left, center und right.	center

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

Titelparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_title_vertical_alignment	Wenn der Titel vertikal zum Bericht platziert wird. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn sysparm_custom_report_title_position den Wert „false“ hat. Mögliche Werte: oben, Mitte und unten.	top
sysparm_custom_report_title_position	Ein Wert vom Typ Wahr/Falsch, der steuert, ob die x- und y-Koordinaten die Position des Berichtstitels anstelle der relativen Ausrichtung definieren.	false
sysparm_report_title_x_position	Eine Zahl, die die x-Position des Titels im Bericht definiert. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn sysparm_custom_report_title_position den Wert „true“ hat.	0
sysparm_report_title_y_position	Eine Zahl, die die y-Position des Titels im Bericht definiert. Dieser Wert wird nur verwendet, wenn sysparm_custom_report_title_position den Wert „true“ hat.	0

Diagrammrahmenparameter

Bestimmte Parameter sind nur für Berichte verfügbar, die einen Rahmen anzeigen. Zu diesen Berichtstypen gehören: Zeitreihen-, Balken-, Spalten-, Kreis-, Ring-, Wählscheiben-, Trend-, Box-, Trendbox-, Histogramm-, Pyramiden-, Heatmap-, Trichter- und Kontrollberichte.

Rahmenparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_show_report_border	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob der Bericht einen Rahmen anzeigt.	false
sysparm_report_border_width	Eine Zahl, die die Breite des Rahmens in Pixel definiert	1
sysparm_report_border_radius	Eine Zahl, die die Radiusgröße der Ecken des Rahmens in Pixel definiert	0

Legendenparameter

Bestimmte Parameter sind nur für Berichte verfügbar, die eine Legende anzeigen. Zu diesen Berichtstypen gehören Kreis-, Donut-, gestapelte Balken-, gestapelte Spalten-, Zeitreihen-, Trend-, Box-, Histogramm-, Pyramiden-, Kontroll- und Heatmap-Berichte.

Legendenparameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_show_legend	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob der Bericht eine Legende anzeigt.	Wahr
sysparm_legend_horizontal_alignment	Wenn die Legende horizontal zum Bericht platziert wird.	center

Automatische Übersetzung

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

Legendenparameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung	Standardv
	Mögliche Werte: left, center und right.	
sysparm_legend_vertical_alignment	Wenn die Legende vertikal zum Bericht platziert wird. Mögliche Werte: oben, Mitte und unten.	bottom
sysparm_show_legend_border	Ein True/False-Wert, der steuert, ob die Legende einen Rahmen anzeigt.	Wahr
sysparm_legend_border_width	Eine Zahl, die die Breite der Legendenbegrenzung in Pixel definiert	1
sysparm_legend_border_radius	Eine Zahl, die die Radiusgröße der Ecken der Legendenbegrenzung in Pixel definiert	0

X-Achsen-Parameter

Bestimmte Parameter sind nur für Berichte verfügbar, die eine X-Achse verwenden. Zu diesen Berichtstypen gehören Balken-, horizontale Balken-, Pareto-, Spalten-, Linienbereich-, Spline-, Box-, Trendbox-, Kontroll- und Trendberichte.

X-Achsen-Parameter

Parameter	Beschreibung	Standardv
sysparm_x_axis_title	Der Name, der auf der X-Achse angezeigt werden soll	
sysparm_x_axis_title_size	Eine Zahl, die die Schriftgröße des X-Achsentitels definiert	
sysparm_x_axis_title_bold	Ein Wert vom Typ Wahr/Falsch, der steuert, ob der Titeltext der X-Achse fett dargestellt wird.	Wahr
sysparm_x_axis_opposite	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die x-Achse oben im Bericht angezeigt wird.	false
sysparm_x_axis_display_grid	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob vertikale Rasterlinien von der x-Achse angezeigt werden.	false
sysparm_x_axis_grid_dotted	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die vertikalen Rasterlinien gepunktet sind.	false
sysparm_x_axis_label_size	Eine Zahl, die die Schriftgröße für Inkremente auf der X-Achse definiert	11
sysparm_x_axis_label_bold	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Inkremente der X-Achse fett dargestellt werden.	false

Y-Achsenparameter

Bestimmte Parameter sind nur für Berichte verfügbar, die eine Y-Achse verwenden. Zu diesen Berichtstypen gehören Balken-, horizontale Balken-, Pareto-, Spalten-, Linienbereichs-, Spline-, Box-, Trendbox-, Kontroll- und Trendberichte.

Automatische Übersetzung

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

Y-Achsenparameter

Parameter	Beschreibung	Standardwert
sysparm_y_axis_title	Der Name, der auf der Y-Achse angezeigt werden soll	Eine automatisch generierte Beschreibung der Berichtszusammenfassung
sysparm_y_axis_title_size	Eine Zahl, die die Schriftgröße des Y-Achsentitels definiert	
sysparm_y_axis_title_bold	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob der Titeltext der y-Achse fett dargestellt wird.	Wahr
sysparm_y_axis_opposite	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die y-Achse auf der linken Seite des Berichts angezeigt wird.	false
sysparm_y_axis_display_grid	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob horizontale Rasterlinien von der y-Achse angezeigt werden.	Wahr
sysparm_y_axis_grid_dotted	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die horizontalen Rasterlinien gepunktet sind.	false
sysparm_y_axis_label_size	Eine Zahl, die die Schriftgröße für Inkremente auf der Y-Achse definiert	12
sysparm_y_axis_label_bold	Ein Wahr/Falsch-Wert, der steuert, ob die Inkremente der y-Achse fett dargestellt werden.	false
sysparm_y_axis_from	Eine Zahl, die den niedrigsten auf der Y-Achse angezeigten Wert definiert	
sysparm_y_axis_to	Eine Zahl, die den höchsten auf der Y-Achse angezeigten Wert definiert	

Bericht über erweiterte Tabellen erstellen

Erfahren Sie, wie Sie Felder aus Tabellen in einen einzigen Bericht einbeziehen, die die Task-Tabelle erweitern. Sie könnten beispielsweise sowohl Incidents als auch Probleme in einen einzelnen Bericht aufnehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.
Um die Spalten in den Bericht aufzunehmen, die für die erweiterten Tabellen eindeutig sind, muss ein Benutzer mit der Administratorrolle eine Systemeigenschaft [glide.ui.list.allow_extended_fields] aktivieren:

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

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Zulassen, dass Basistabellenlisten (task, cmdb_ci usw.) erweiterte Tabellenfelder (incident_state, os_version usw.) enthalten, und erlauben Sie die Filterung nach erweiterten Tabellenfeldern** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
3. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Speichern**.

Erforderliche Rolle: report_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

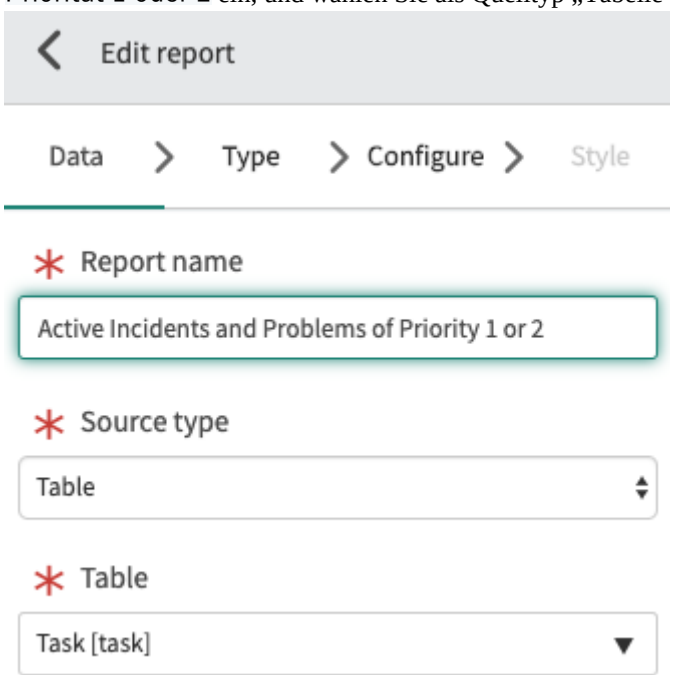
In diesem sechsminütigen Video wird beschrieben, wie Sie Felder in erweiterte Tabellen in Berichten aufnehmen können, indem Sie mit der übergeordneten Tabelle beginnen.

Einbeziehen von Feldern in erweiterte Tabellen, die nicht durch Dot-Walking verfügbar sind

Das Video zeigt, wie Sie mit dem Berichtsdesigner einen Bericht mit Daten aus mehreren Tabellen erstellen. Der Bericht enthält sowohl Incidents als auch Probleme, die untergeordnete Tabellen der Task Table sind. Im Folgenden erstellen Sie einen Bericht über aktive Incidents und Probleme der Priorität 1 oder 2.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Geben Sie auf der Registerkarte „Daten“ für den Bericht den Namen Aktive Incidents und Probleme der Priorität 1 oder 2 ein, und wählen Sie als Quelltyp „Tabelle“ und als Tabelle „Aufgabe [task]“ aus.



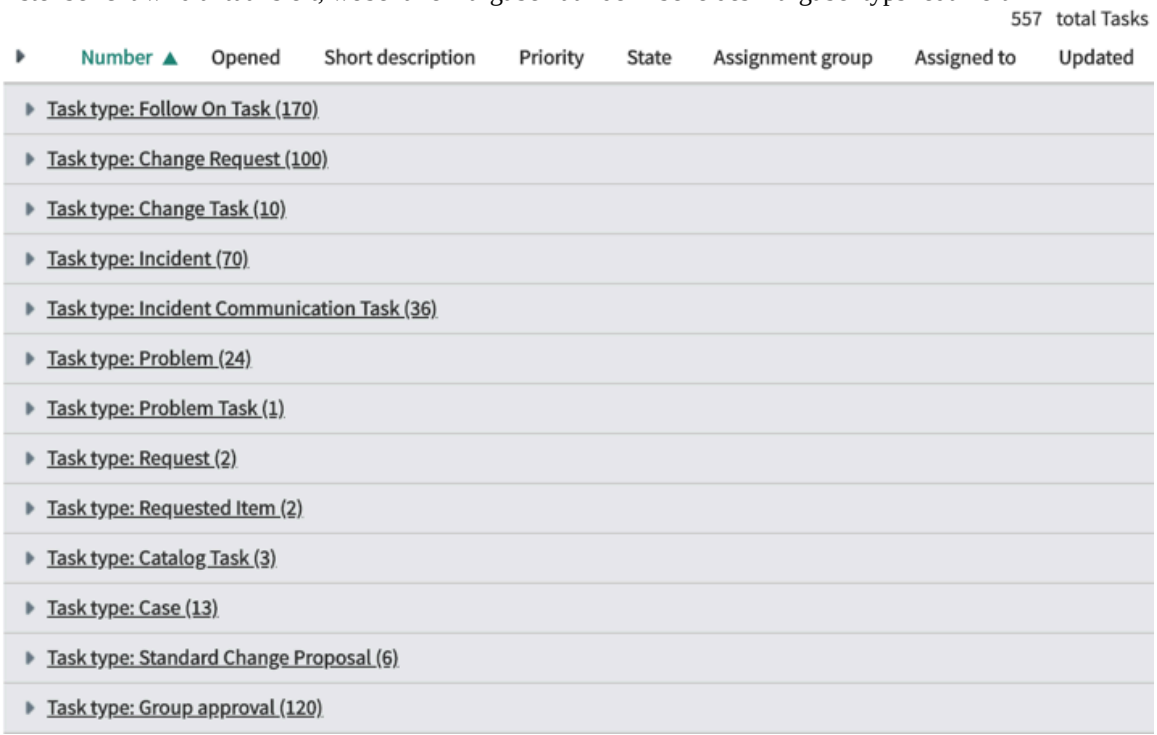
3. Geben Sie auf der Registerkarte **Typ Liste** in den Filter ein, wählen Sie den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Die Anwendung zeigt eine vorläufige Version des Berichts an. Um den aktualisierten Bericht jederzeit anzuzeigen, wählen Sie **Ausführen**.

4. Gruppieren Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** nach Aufgabentyp, und klicken Sie auf **Speichern**.

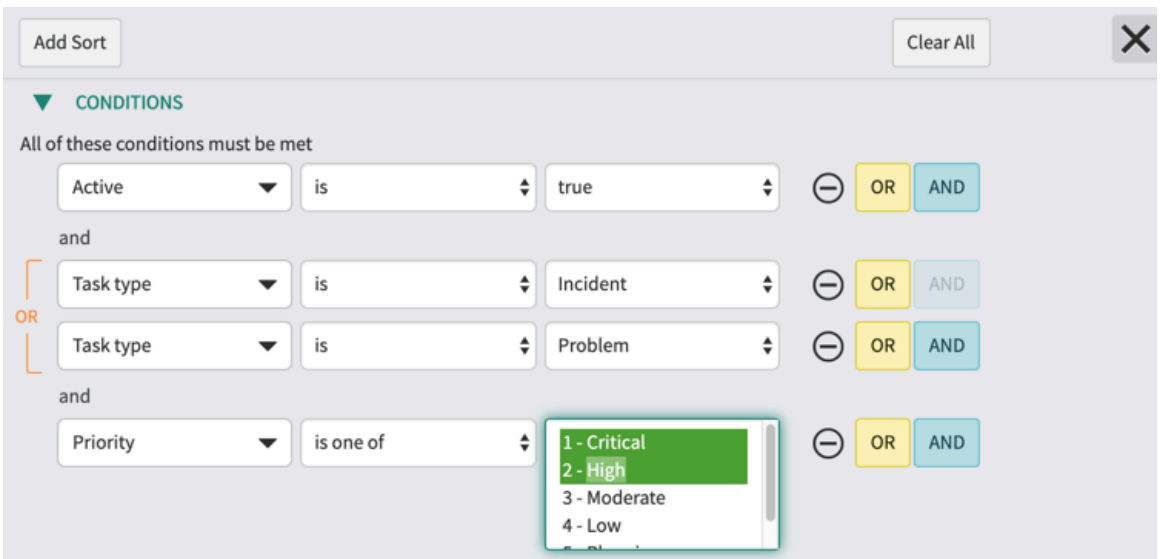
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Der Listenbericht wird aktualisiert, wobei alle Aufgaben auf der Ebene des Aufgabentyps reduziert



sind.

5. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), um den Bedingungsgenerator zu öffnen.
Verwenden Sie den Condition Builder, um die Anzeige im Bericht auf die gewünschten Informationen zu beschränken.
6. Um nur aktive Incidents und Probleme der Priorität 1 oder 2 anzuzeigen, legen Sie die folgenden Bedingungen fest, und klicken Sie auf **Speichern**.
   - Aktiv ist wahr.
   - Aufgabentyp ist Incident ODER Aufgabentyp ist Problem.
   - Priorität ist „1 - Kritisch“ oder „2 - Hoch“.



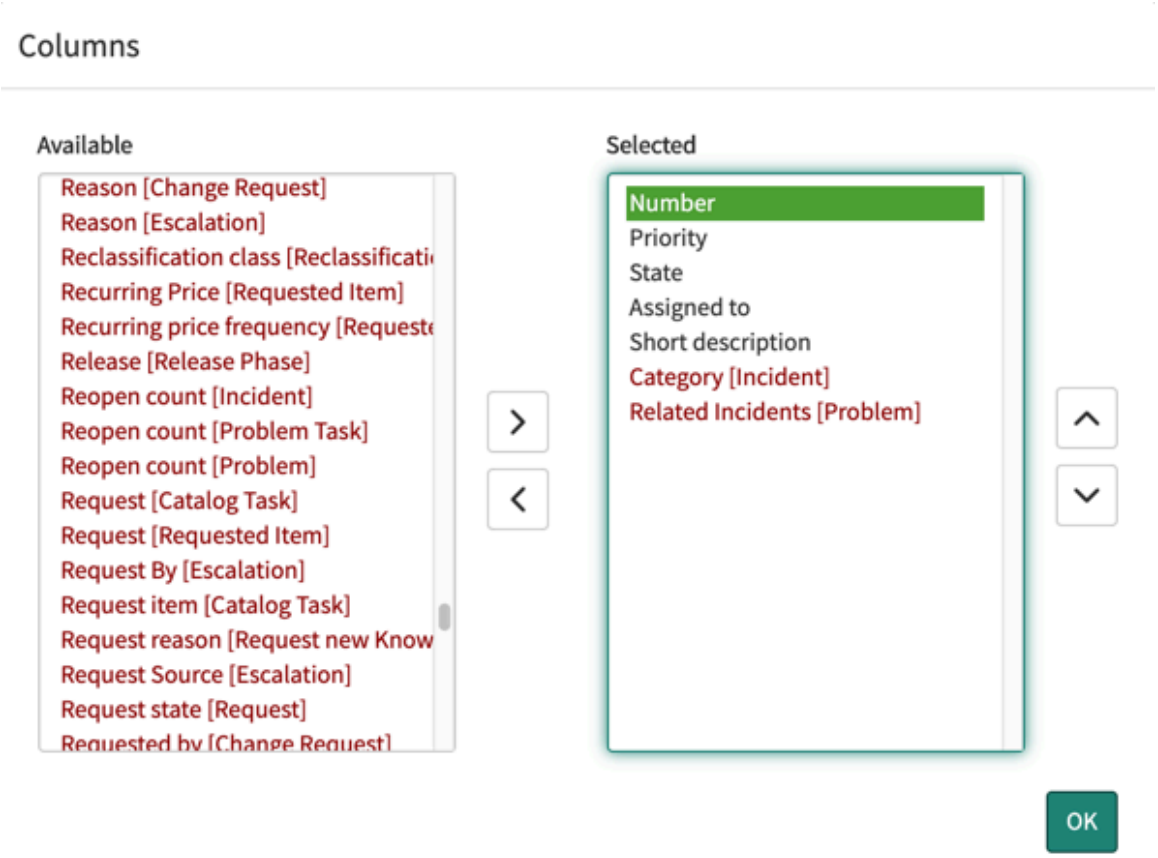
Der neue Bericht enthält nur die beiden Aufgabentypen. Da Sie nur aktive Aufgaben ausgewählt haben, sind auch in jeder Kategorie weniger Aufgaben vorhanden.

Automatische Übersetzung

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



7. Wählen Sie die Spalten aus, die im Bericht angezeigt werden sollen, einschließlich der erweiterten Tabellenfelder „Kategorie [Incident]“ und „Zugehörige Incidents [Problem]“, und klicken Sie auf **Speichern**.



Die Felder „Kategorie [Incident]“ und „Zugehörige Incidents [Problem]“ sind spezifisch für die erweiterten Tabellen (Incident und Problem). Sie werden am Ende der Liste der Spalten angezeigt, die in der Aufgabentabelle verfügbar sind. Diese beiden Felder sind verfügbar, da Sie die Eigenschaft Zulassen, dass Basistabellenlisten **erweiterte Tabellenfelder enthalten und Filtern nach erweiterten Tabellenfeldern zulassen** (glide.ui.list.allow_extended_fields) aktiviert haben.
Der Bericht zeigt die offenen Incidents und deren Kategorien sowie die offenen Probleme mit der Anzahl der jeweils zugehörigen Incidents an.

Zugehörige Tabellen in Reporting

Sehen Sie sich das Video an, um zu erfahren, wie Sie mit Dot-Walking, dynamischen Filtern und Datenbankansichten auf Daten in erweiterten oder verwandten Tabellen zugreifen können.

In diesem fünfminütigen Video erfahren Sie, wie Sie mittels Dot-Walking Daten aus erweiterten oder verwandten Tabellen in Berichte einbeziehen. Das Video behandelt auch die Verwendung dynamischer Filter in Berichten und die Berichterstellung auf Grundlage von Datenbankansichten. So verwenden Sie Dot-Walking und Datenbankansichten, um Daten aus erweiterten oder verwandten Tabellen in Berichte einzubeziehen.

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

Berichterstellung für erweiterte Tabellenfelder mit Dot-Walking

Dot-Walking bietet Zugriff auf Felder in erweiterten oder verwandten Tabellen, sodass Sie über Felder aus diesen Tabellen berichten können.

Wenn Sie einen Bericht erstellen oder bearbeiten, können Sie über die Felder Gruppieren nach/Stapeln nach, Spalte/Zeile oder Trend nach auf der Registerkarte Konfigurieren auf Verweise auf erweiterte Tabellen zugreifen. Mit der Option Sortierung hinzufügen können Sie auch die Sortierreihenfolge der entsprechenden Referenzfelder in erweiterten Tabellen konfigurieren. Tabellen, die auf andere Tabellen verweisen, sind mit einem Pfeilsymbol ( ) gekennzeichnet.

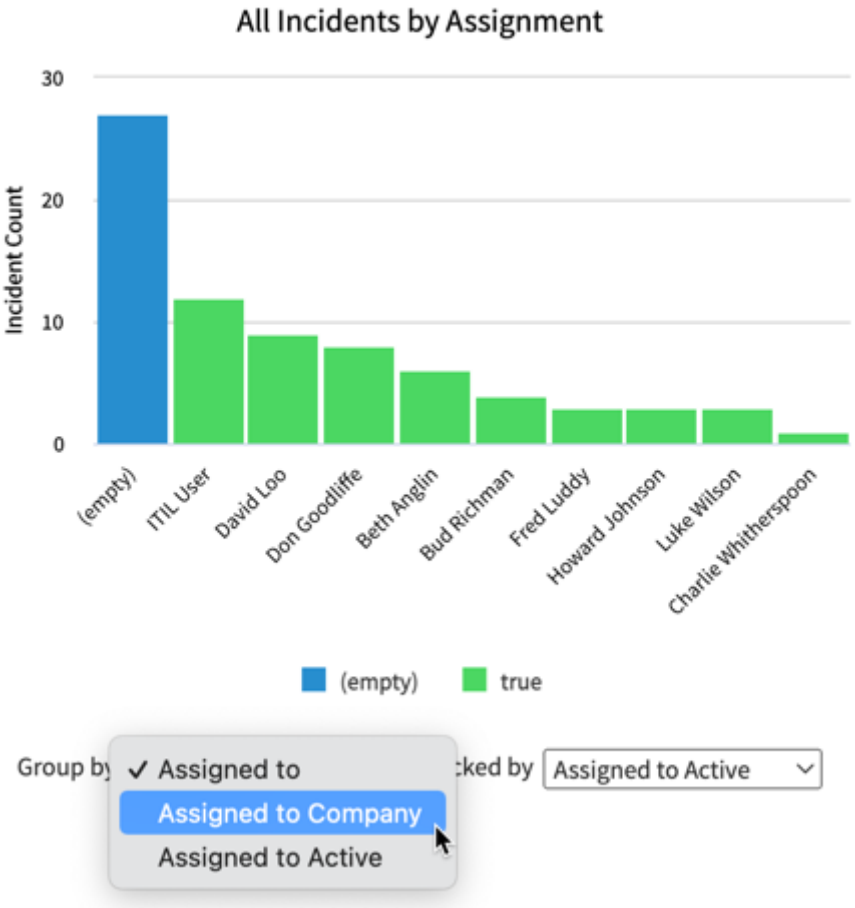
Dot-Walking verweist auf ein Feld, indem eine Kette von Feldnamen durch Punkte (Punkte) getrennt wird. `incident.assigned_to.company` verweist beispielsweise auf das Unternehmen des Benutzers, der einem Incident zugewiesen ist. Das empfohlene Limit für die Kettenlänge ist drei Stufen.

1. Wählen Sie in einem Bericht in der Incident-Tabelle auf der Registerkarte Konfigurieren die Option **Zusätzlich** gruppieren nach aus.
2. Wählen Sie Zugewiesen an [+] und dann das Struktursymbol ( ) aus.

   Sie sehen jetzt die zugehörigen Felder in der Benutzertabelle.
3. Verschieben Sie Unternehmen [+] in die Spalte **Ausgewählt** und wählen Sie **OK**.
4. Speichern Sie den Bericht.

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

„Zugewiesen an Unternehmen“ ist eine Option in der Liste „Gruppieren nach“ des Berichts. In diesem Beispiel sehen Sie Zugewiesen zu Aktiv, da das Feld Aktiv eine konfigurierte Option Stapeln nach ist.



Zugehörige Informationen

Dot-Walking-Beispiele

FX-Währungswerte in der Berichterstellung

Verwalten Sie Projekte in mehreren Währungen mit der FX-Währung (Foreign Exchange). Sie können Berichte zu Projekten in vom Benutzer eingegebenen Währungswerten, einer Referenzwährung oder beidem erstellen.

Hinweis:
Sie müssen kein Plugin installieren, um die FX-Währungsfunktion zu verwenden. Sie ist standardmäßig aktiviert.

Die FX-Währungsfunktionalität wird ausführlich in beschrieben. Im Kontext der Berichterstellung ist es wichtig, die Zusammenfassung in der Referenzwährung vorzunehmen, in die die anderen Währungen umgerechnet werden.

Hinweis:
Wenn mehrere Währungen vorhanden sind, sind Berechnungen möglicherweise nicht möglich. Ändern Sie Ihre Zusammenfassungsquelle oder Filterbedingungen, um den Bericht anzuzeigen.

Wenn Sie in einem FX-Währungsfeld nach **Durchschnitt** oder **Summe** zusammenfassen, **wählen**Sie die Zusammenfassungsquelle aus.

FX-Währungskonfiguration verwenden

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

Berechnet die Werte basierend auf der Tabelle „FX-Währungskonfiguration“. Weitere Informationen finden Sie unter FX-Währungsfelder einrichten und bedienen .

Als eingegebene Werte

Berechnet Werte basierend auf vom Benutzer eingegebenen Währungswerten.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie diese Option auswählen, kann es vorkommen, dass in verschiedenen Währungen eingegebene Beträge nicht ordnungsgemäß zusammengefasst werden können. Zum Beispiel, wenn Währungsbeträge in US-Dollar, Yen und Euro vorhanden sind. Es ist jeweils nur möglich, Werte für eine Währung zusammenzufassen. Wenn Sie Datensätze in verschiedenen Währungen zusammenfassen, wird dieser Fehler angezeigt: „Der Bericht kann nicht generiert werden. Es gibt nicht übereinstimmende Währungscodes. Siehe Beispiel für nicht übereinstimmende Währung.

Referenzwerte

Berechnet die Werte basierend auf der Referenzwährung.

Bericht über FX-Währungsfelder

Wenn Sie über FX-Währungsfelder berichten, gibt es bestimmte Einschränkungen, die zu Fehlern führen können. Diese Fehler sind der Zusammenfassung zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

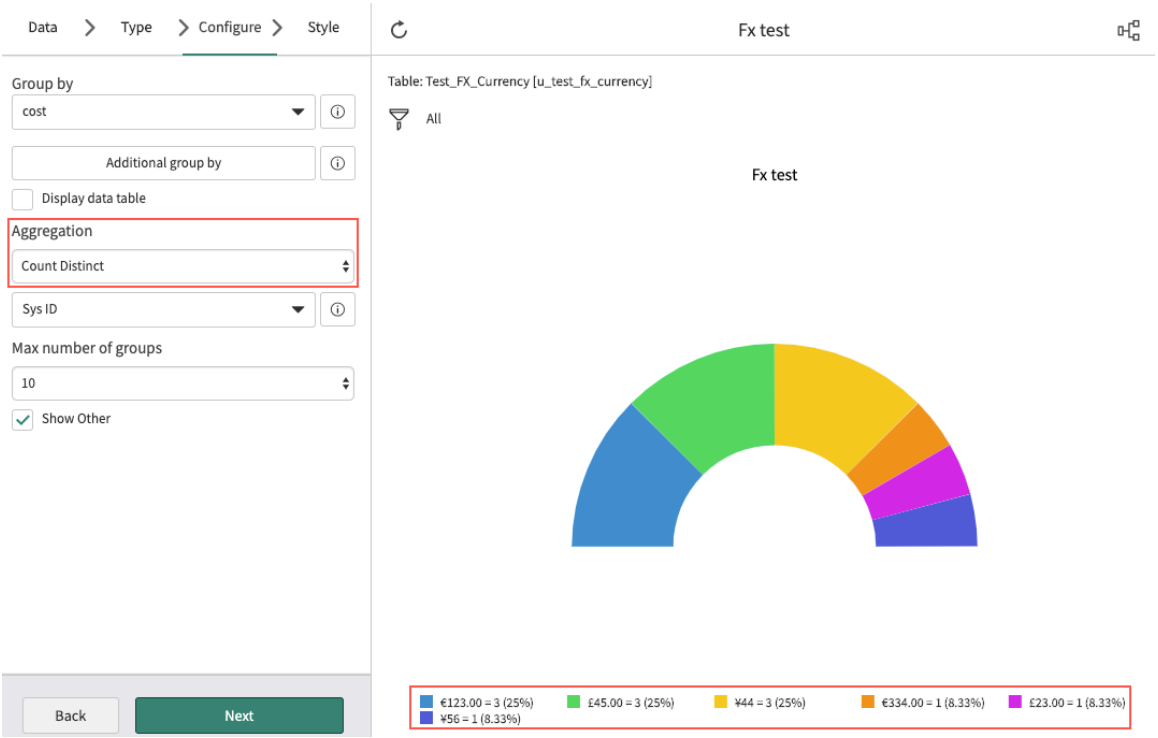
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Benennen Sie den Bericht auf der Registerkarte **Daten**, wählen Sie die Quelltabelle mit FX-Währungsfeldern aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
   Die Quelle muss FX-Währungsfelder enthalten. Siehe FX-Währungsfelder einrichten und bedienen .
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Visualisierungstyp aus, den Sie verwenden möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** aus, wie Sie den Bericht gruppieren, stapeln und zusammenfassen möchten.
   Es ist jeweils nur möglich, Werte für eine Währung zusammenzufassen. Wenn Sie Datensätze in verschiedenen Währungen in einem FX-Währungsfeld zusammenfassen, wird dieser Fehler angezeigt: „Der Bericht kann nicht generiert werden. Es gibt nicht übereinstimmende Währungscodes.“

Beispiel für nicht übereinstimmende Währung

Wenn Sie über FX-Währungstabellen berichten, können einige Kombinationen aus Gruppe und Zusammenfassungstyp nicht berechnet werden. Diese Kombinationen geben die Meldung „Bericht kann nicht generiert werden“ zurück. Währungscodes stimmen nicht überein. Ändern Sie Ihre Zusammenfassungsquelle oder Filterbedingungen.

Die Quelle dieses Berichts enthält Kosten in Euro, Yen und Pfund. Diese Visualisierung fasst Kosten nach Anzahl eindeutig zusammen, was bedeutet, dass jeder einzelne Wert ein eigenes Segment erhält.

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



Wenn Sie versuchen, Kosten in mehreren Währungen nach Summe oder Durchschnitt zusammenzufassen, gibt es mehrere mögliche Ergebnisse.

Zusammenfassungsquelle ist die Konfiguration „FX-Währung verwenden“.

Die Berechnung kann nicht durchgeführt werden, da die Währungen nicht übereinstimmen.

Zusammenfassungsquelle ist „Als eingegebene Werte“.

Normalerweise liegen die eingegebenen Werte auch in mehreren Währungen vor, und es ist nicht möglich, die Berechnung durchzuführen.

Zusammenfassungsquelle sind Referenzwerte

In diesem Fall werden die Werte vor der Berechnung in den Referenzwert konvertiert, und der Bericht wird generiert. Weitere Informationen finden Sie unter FX-Währungswerte in Formularen verstehen .

Über Servicekatalogvariablen berichten

Erstellen Sie Berichte, die nach einer Variablen in einem ausgewählten Servicekatalogelement gruppiert sind. Sie können auch Filter für dieselbe Variable erstellen.

Die Berichterstellung zu Variablen kann hilfreich sein, um beispielsweise zu bestimmen, ob bestimmte Katalogelemente für eine Instanz nützlich sind.

Darüber hinaus können Sie Filter für dieselbe Variable erstellen. Wenn beispielsweise ein bestimmtes Mobiltelefonelement eine Speichervariable hat, können Sie einen Bericht erstellen, der nur die Telefone mit 32 GB Speicherplatz anzeigt.

Ein Übersichtsvideo zum Dot-Walking zu, Filtern und Verwenden von Katalogvariablen in einer Datenbankansicht finden Sie unter: Berichterstellung zu Katalogvariablen .

Automatische Übersetzung

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

- Informationen zum Gruppieren nach Variablen finden Sie unter Berichte nach Servicekatalogvariablen gruppieren.
- Informationen zum Gruppieren eines Berichts nach einem Feld und nach einer Variablen finden Sie unter Servicekatalogberichten zusätzliche Gruppieren-nach-Variablen hinzufügen.
- Informationen zum Hinzufügen eines Variablenfelds zu einem Listenbericht finden Sie unter Listenberichte mit Variablen-Spalten erstellen.

Für einen Datensatzersteller können Sie beim Erstellen eines Berichts Filter für Fragen angeben, sodass die Datensätze basierend auf den festgelegten Bedingungen gefiltert werden. Die folgenden Arten von Fragen werden im Bedingungsgenerator nicht angezeigt:

- Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- Makro
- Behälter

Informationen zur Berichterstellung zu Variablenfragen finden Sie unter: Fragen melden

Servicekatalogvariablen in Berichten verwenden

Stapeln und gruppieren Sie in Berichten zu Servicekatalogdaten nach Variablen, verwenden Sie Variablen als Spalten in Listenberichten und als Spalten und Zeilen in mehrstufigen Pivot-Tabellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_global für globale Berichte oder report_group für Gruppenberichte.

Benutzer mit der Rolle „report_admin“ können über Servicekatalogvariablen berichten. Fügen Sie die Rolle „report_admin“ den ACLs für die Tabellen „Optionen“ [sc_item_option], „Variablenbesitzer“ [sc_item_option_mtom] und „Variablen“ [item_option_new] hinzu.

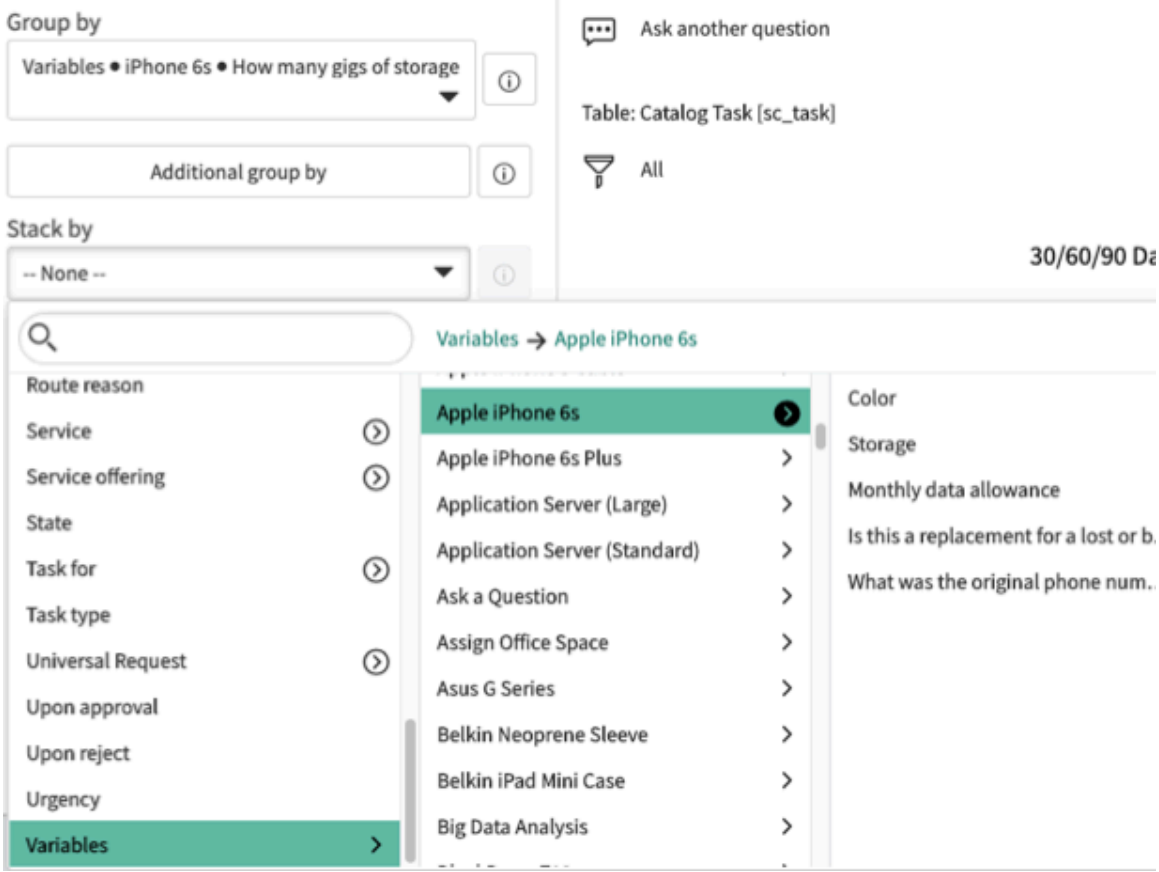
Hinweis:

- Der Bericht, für den Sie die Variable verwenden möchten, muss auf der Tabelle „Angeforderte Elemente“ [sc_req_item] oder der Tabelle „Katalogaufgabe“ [sc_task] basieren. Die Verwendung anderer Arten von Variablen verursacht einen Fehler beim Erstellen des Berichts.
- Das Oracle Database-CLOB-Feld hat keine Funktion zum Abrufen der Variablendaten in Berichten. Für eine Spalte „string field“ mit weniger als 4.000 Byte können Sie den Spaltentyp in varchar2 ändern. Um die CLOB-Spalten einer kleineren Größe zu vergleichen, verwenden Sie die Funktion to_char(). Für einen größeren CLOB müssen Sie eine Teilzeichenfolge für den Vergleich mit den Funktionen dbms_lob.substr abrufen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für primäre **Gruppieren nach-** und **Stapeln nach**-Auswahlen sind diese Schritte intuitiv.

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

Variablenverwendung in den Feldern „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“.



Hinweis:
Listen-, Box-, Trendbox- und Pivot-Berichte können Servicekatalogvariablen nicht als primäre oder sekundäre **Gruppieren nach**-Auswahlen verwenden. Einzel-Punktzahl-, Kalender-, Kontroll- und Kartenberichte unterstützen **Gruppieren nach** für kein Feld. Listenberichte können Servicekatalogvariablen als Spalten verwenden.

Verwenden Sie eine Variable als zusätzliches **Gruppieren nach**, als Spalte in einem Listenbericht oder als Spalte oder Zeile in einer mehrstufigen Pivot-Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Erstellen** und öffnen Sie den Bericht, dem die Variable hinzugefügt werden soll.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Als Spalte in einem Listenbericht hinzufügen	Verschieben Sie auf der Registerkarte **KonfigurierenVariablen+** in die Spalte **Ausgewählt**.
Fügen Sie als zusätzliches Gruppieren nachhinzu	Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** auf **Zusätzlich gruppieren nach**, und verschieben Sie dann **Variablen+** am Ende der Liste **Ausgewählt** aus der Liste **Zusätzlich gruppieren nach**.
Fügen Sie als Spalte oder Zeile in einer mehrstufigen Pivot-Tabelle hinzu	Klicken Sie auf **Spalten** auswählen oder **Zeilen** auswählen, und wählen Sie dann **Variablen+** am Ende der Liste aus.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Hinweis: ○ Wenn Sie den Bericht zuerst mit der Variablen als Haupt-Gruppieren nach erstellen, verhält er sich immer wie eine innere Verbindung. ○ Wenn Sie den Bericht zuerst mit einem regulären Feld für die primäre Gruppierung und einer sekundären Gruppierung für die Variable erstellen, funktioniert er als äußerer Join.

3. Klicken Sie auf das Struktursymbol ( ) und dann auf das angezeigte Pluszeichen.
   Eine Liste von Servicekatalogelementen wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Katalogelement mit der Variablen aus.
   Die Variablen für dieses Element werden in der Liste **Verfügbar** angezeigt.
5. Verschieben Sie die Variable, die Sie verwenden möchten, in die Spalte **Ausgewählt**.
6. **Speichern** Sie den Bericht.

Berichte nach Servicekatalogvariablen gruppieren

Sie können Berichte erstellen, die nach Variablen für ein ausgewähltes Servicekatalogelement gruppiert sind. Außerdem können Sie Filter für dieselbe Variable erstellen. Wenn beispielsweise ein bestimmtes Mobiltelefonelement eine Speichervariable hat, können Sie einen Bericht erstellen, der nur die Telefone mit 32 GB Speicherplatz anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Schritte auf jeden Berichtstyp anwenden, sofern der Berichtsquelle Variablen zugeordnet sind. Wenn die Berichtsquelle keine Variablen enthält, wird die Option **Variablen** nicht in den Feldern **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** angezeigt.

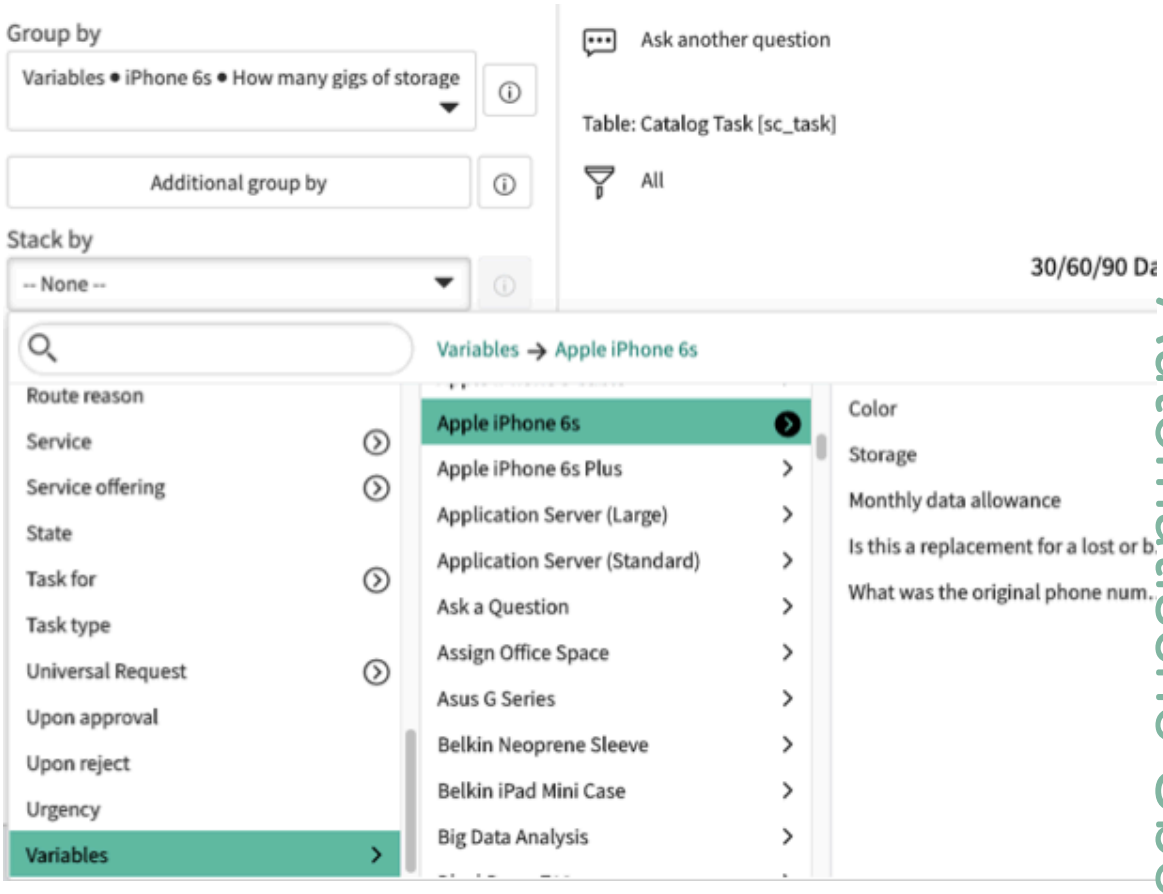
Hinweis:
Listen-, Box-, Trendbox- und Pivot-Berichte können Servicekatalogvariablen nicht als primäre oder sekundäre **Gruppieren nach**-Auswahlen verwenden. Einzel-Punktzahl-, Kalender-, Kontroll- und Kartenberichte unterstützen **Gruppieren nach** für kein Feld. Listenberichte können Servicekatalogvariablen als Spalten verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Variablen zugeordnet sind.
   Es gibt zwei Arten von Berichtsquellen.

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

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** die Option **Variablen** im Filter **Gruppieren nach** oder **Stapeln nach** aus.



7. Suchen Sie nach der Variablen, die dem Element zugeordnet ist, nach dem gruppiert oder gestapelt werden soll, und wählen Sie sie aus.
8. Konfigurieren und formatieren Sie den Bericht weiterhin gemäß seinem Berichtstyp.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen.

Servicekatalogberichten zusätzliche Gruppieren-nach-Variablen hinzufügen

Sie können nach einem beliebigen Feld gruppierte Berichte mit einer zusätzlichen Gruppieren-nach-Variablen für ein ausgewähltes Servicekatalogelement erstellen. Außerdem können Sie Filter für dieselbe Variable erstellen. Wenn beispielsweise ein bestimmtes Mobiltelefonelement eine Speichervariable hat, können Sie einen Bericht erstellen, der nur die Telefone mit 32 GB Speicherplatz anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

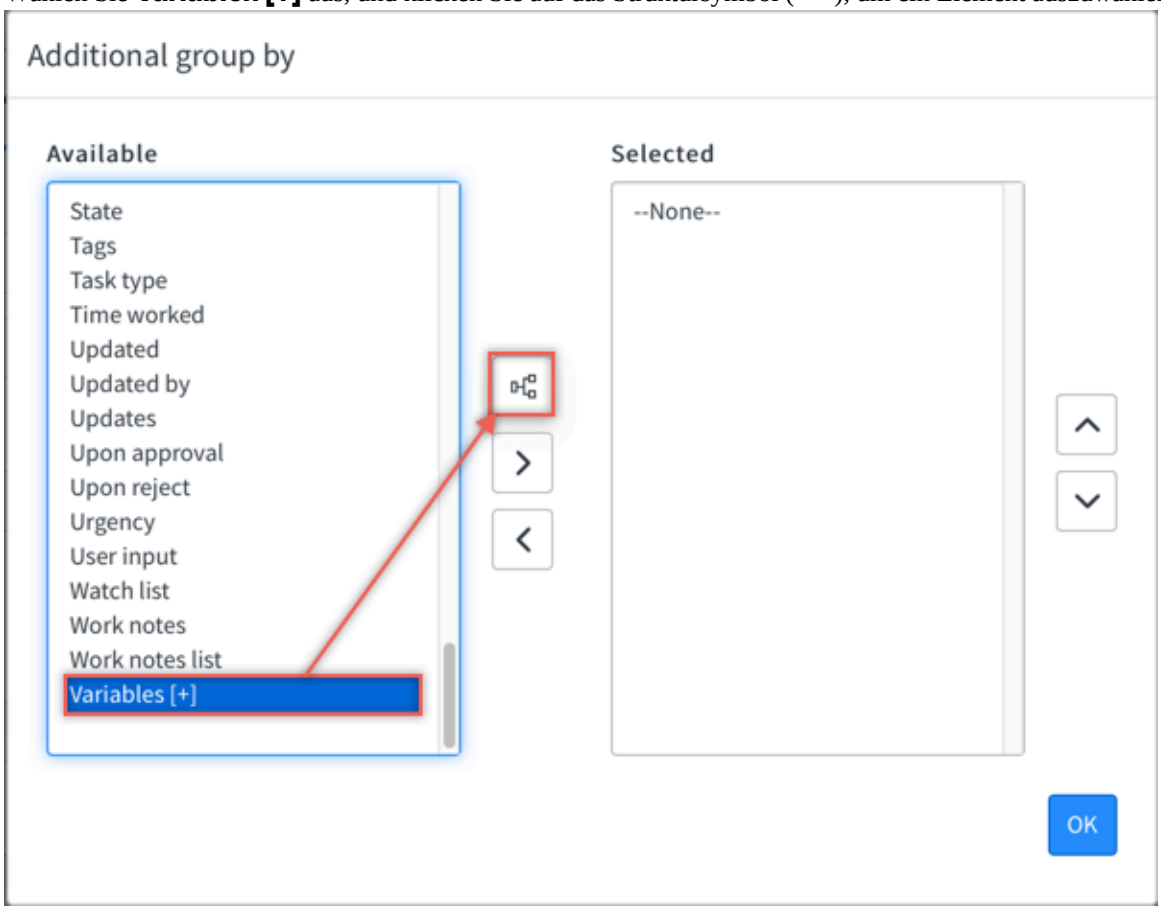
Sie können diese Schritte auf jeden Berichtstyp anwenden, sofern der Berichtsquelle Variablen zugeordnet sind. Wenn die Berichtsquelle keine Variablen enthält, wird die Option **Variablen** nicht im Filter **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Variablen zugeordnet sind.
   Es gibt zwei Arten von Berichtsquellen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** einen **Gruppieren nach**-Filter.
7. Klicken Sie auf **Zusätzlich gruppieren nach**.
8. Wählen Sie **Variablen [+]** aus, und klicken Sie auf das Strukturymbol ( ), um ein Element auszuwählen.

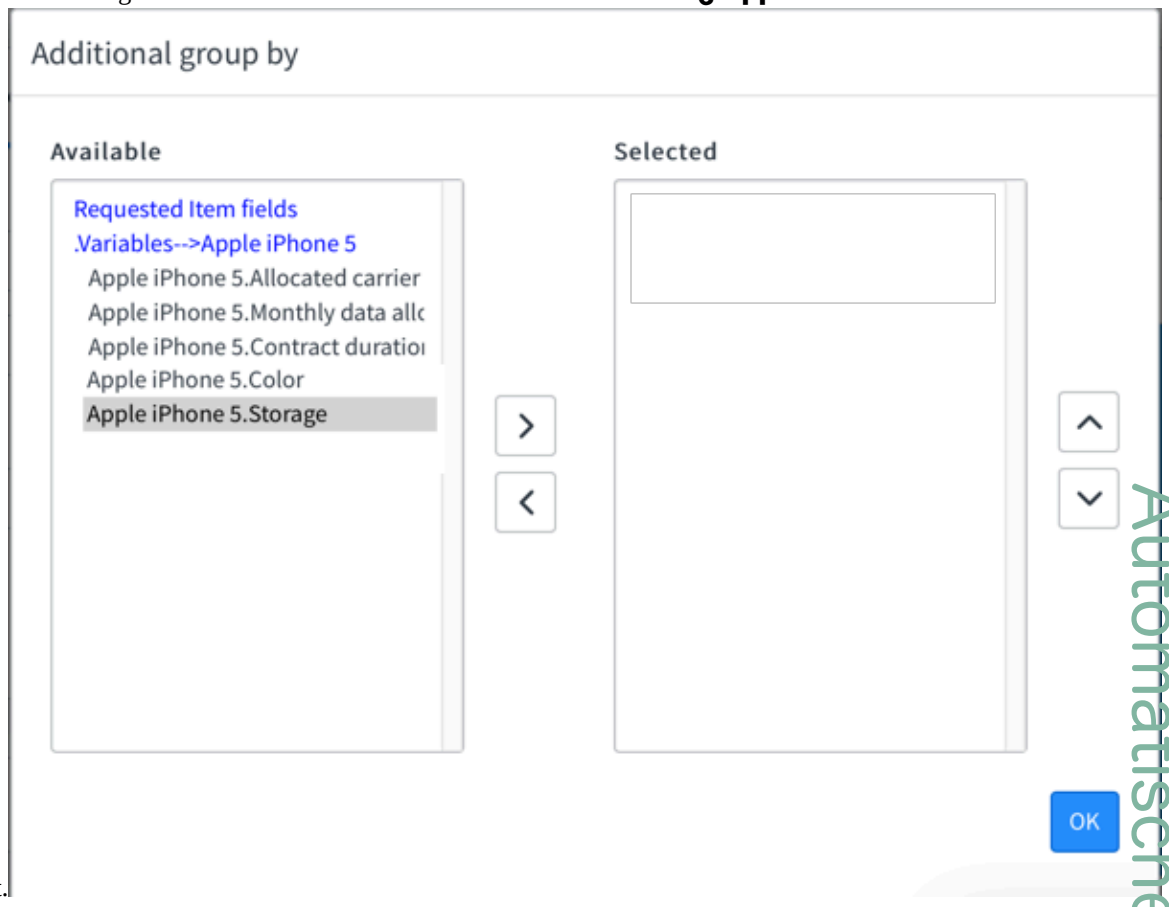


9. Wählen Sie ein **Katalogelement** aus.

Automatische Übersetzung

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

Die dem Element zugeordneten Variablen werden im Fenster **Zusätzlich gruppieren nach**



angezeigt.

10. Fügen Sie der Spalte **Ausgewählt** die gewünschten Variablen hinzu, und klicken Sie auf **OK**.
11. Konfigurieren und formatieren Sie den Bericht weiterhin gemäß seinem Berichtstyp.
    Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen.

Bericht über Funktionsfelder erstellen

Während reguläre Felder einen Wert in der Datenbank speichern, zeigt ein Funktionsfeld die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an. Das Funktionsfeld generiert den Wert basierend auf Berechnungen anderer Felder und Konstanten. Sie können diese Felder in Berichten wie andere Felder verwenden.

Die Verantwortung für das Erstellen, Bearbeiten und Deaktivieren von Funktionsfeldern liegt beim Benutzer mit der Rolle „function_field_admin“. Beim Upgrade hat kein Benutzer diese Rolle. Ein Administrator muss diese Rolle einem Nicht-Admin-Benutzer zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen erstellen .

Weitere Informationen zu Funktionsfeldern finden Sie hier: Funktionsfeld .

Funktionsfeldvorgänge

Funktionsfelder können mit der Funktion `glide die folgenden Vorgänge ausführen:` <operation> -Syntax.

Hinweis:
Geben Sie Konstanten in einfachen oder doppelten Anführungszeichen an. Die Beispiele für die `Operationen concat()`, `dayofweek()`, `position()` und `substring()` zeigen die Verwendung von Konstanten in Funktionsfeldern.

Automatische Übersetzung

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

Funktionsfeldvorgänge

Die Tabelle „Funktionsfeldvorgänge“ enthält Spalten für die Namen von Funktionsfeldvorgängen, eine detaillierte Beschreibung der Funktionsweise des Vorgangs und ein Beispiel, das sowohl Code als auch die Rückgabe des Codes enthält.

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`add()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, addiert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	`glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)` Gibt 6 zurück, wenn der Incident fünf untergeordnete Incidents und einen übergeordneten Incident hat. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`subtract()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, subtrahiert das zweite vom ersten und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` Gibt 2 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`multiply()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, multipliziert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	`glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)` Gibt 48 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`divide()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, dividiert das erste durch das zweite und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	`glidefunction:divide(u_num2,u_num1)` Gibt 5 zurück, wenn num2 = 10 und num1 = 2. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`concat()`	Verwendet eine beliebige Anzahl kommagetrennter Felder und Konstanten als Eingabe, verkettet die Eingabe und gibt eine einzige Zeichenfolge als Feldwert zurück.	`glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)` Gibt „INC0001 / Mein Client benötigt einen neuen

Automatische Übersetzung

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

Funktionsfeldvorgänge

Die Tabelle „Funktionsfeldvorgänge“ enthält Spalten für die Namen von Funktionsfeldvorgängen, eine detaillierte Beschreibung der Funktionsweise des Vorgangs und ein Beispiel, das sowohl Code als auch die Rückgabe des Codes enthält.

(Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		Laptop“ zurück. , wenn der Wert des Nummernfelds „INC0001“ lautet und short_description „Mein Client benötigt einen neuen Laptop“ lautet. Rückgabetyp: Text
`datediff()`	Verwendet zwei Datum/Uhrzeit-Felder als Eingabe, berechnet die Differenz zwischen den Datumsangaben in Tagen, Minuten und Sekunden und gibt die Ergebnisse als Wert für das Feld „Dauer“ zurück.	`glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` Gibt die Dauer eines Incident vom Erstellungsdatum bis zum Abschlussdatum zurück. Beispielergebnis: 10 Tage, 8 Stunden 23 Minuten 11 Sekunden Rückgabetyp: Dauer
`dayofweek()`	Verwendet zwei Argumente: ein Datumsfeld und die Konstante `„1“` (Woche beginnt am Sonntag) oder `„2“` (Woche beginnt am Montag). Gibt die Ergebnisse als Ganzzahlwert zurück, der den Wochentag darstellt. Die Funktion `dayofweek()` verwendet UTC-Daten, passt die Vergleichswerte jedoch basierend auf der Zeitzone der Instanz an.	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')`. Wenn resolve_at an einem Mittwoch auftritt, wird 4 zurückgegeben, wenn die Ganzzahl 1 ist, und 3, wenn die Ganzzahl 2 ist. Rückgabetyp: Ganze Zahl
`length()`	Verwendet ein Zeichenfolgenfeld als Eingabe, berechnet die Feldlänge in Zeichen und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück.	`glidefunction:length(short_descriptio` Gibt 37 zurück, wenn short_description = „Diese Anwendung führt einen Test durch“. Rückgabetyp: Ganze Zahl
`Zusammenfügen()`	Verwendet eine beliebige Anzahl von durch Kommas getrennten Feldern als Eingabe und gibt den ersten nicht leeren Wert zurück.	`glidefunction:coalesce(closed_at, resolve_at, sys_updated_on)` Wenn der Wert von closed_at leer ist, gibt die Funktion den Wert von resolve_at zurück. Wenn der Wert von resolve_at

Automatische Übersetzung

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

Funktionsfeldvorgänge

Die Tabelle „Funktionsfeldvorgänge“ enthält Spalten für die Namen von Funktionsfeldvorgängen, eine detaillierte Beschreibung der Funktionsweise des Vorgangs und ein Beispiel, das sowohl Code als auch die Rückgabe des Codes enthält.

(Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		ebenfalls leer ist, gibt die Funktion den Wert von sys_updated_on zurück. Rückgabetyp: Text
`Position ()`	Verwendet zwei Textfelder oder zwei Textfelder und eine ganze Zahl als Eingabe. Eines oder beide Textfelder können auch Zeichenfolgen sein. **1.** Gibt die Position des ersten Vorkommens der Zeichenfolge des ersten Textfelds im zweiten zurück. **2.** Wenn eine ganze Zahl angegeben ist, gibt diese Funktion die Position des zweiten Textfelds nach der Position der ganzen Zahl zurück. Gibt 0 zurück, wenn das erste Textfeld im zweiten nicht vorhanden ist (nach der Position der ganzen Zahl, falls angegeben).	• `glidefunction:position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds short_description „Dieser Computer führt ein Upgrade durch“ lautet, wird 12 zurückgegeben. • `glidefunction:position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds short_description „Dieser Computer führt ein Upgrade durch“ lautet, wird 19 zurückgegeben. Rückgabetyp: Ganze Zahl
`Teilzeichenfolge ()`	Verwendet ein Textfeld und zwei ganze Zahlen als Eingabe. Gibt die erste Instanz einer Zeichenfolge zurück, die an der Position der ersten ganzen Zahl beginnt und die Länge der zweiten hat.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` Wenn der Wert des Felds short_description „Wir gehen zum Speicher“ lautet, wird „go“ zurückgegeben. Rückgabetyp: Text

Automatische Übersetzung

Funktionsfelder konfigurieren

Sie können bis zu 20 aktive Funktionsfelder pro Tabelle für die Verwendung in der Berichterstellung mit dem Berichts-Designer konfigurieren. Wenn Sie ein Funktionsfeld in einer Tabelle konfigurieren, können Sie nach den Ergebnissen der Funktionsberechnung gruppieren oder stapeln.

Erforderliche Rolle: admin, function_field_admin.

Während reguläre Felder einen Wert in der Datenbank speichern, zeigt ein Funktionsfeld die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an. Das Funktionsfeld generiert den Wert basierend auf Berechnungen anderer Felder und Konstanten. Sie können diese Felder in Berichten wie andere Felder verwenden.

Einschränkungen:

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

- Funktionsfelder in der Berichterstellung unterstützen kein Dot-Walking.
- Datenbankansichten unterstützen keine Funktionsfelder.
- Sicherheit wird anhand der Komponenten der Funktion und des berechneten Werts des Felds ausgewertet. Bei Verwendung in Visualisierungen werden Abschnitte, die Informationen enthalten, die der Benutzer nicht sehen darf, für den Benutzer ausgeblendet.
- Nur der Ersteller eines Funktionsfelds oder ein Plattformadministrator kann dieses Feld bearbeiten oder deaktivieren. Plattformadministratoren können jedes Funktionsfeld deaktivieren.
- Feldfunktionsnamen müssen eindeutig sein.
- In einer Tabelle können jeweils nur 20 Funktionsfelder gleichzeitig aktiv sein. Um Funktionsfelder hinzuzufügen, müssen Sie andere deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie ein Funktionsfeld.

Erstellen Sie ein Funktionsfeld

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, um einen Bericht nach den Ergebnissen der Feldberechnung gruppieren und stapeln zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, function_field_admin

Jedes Funktionsfeld erfordert eine Bezeichnung, einen Rückgabetyp und eine Definition. Die Definition besteht aus der Operation und einem oder mehreren Feldern, für die die Operation ausgeführt wird.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, die Bezeichnung oder den Rückgabetyp zu ändern, nachdem Sie ein Funktionsfeld gespeichert haben. Deaktivieren Sie ggf. das Funktionsfeld, und beginnen Sie erneut.

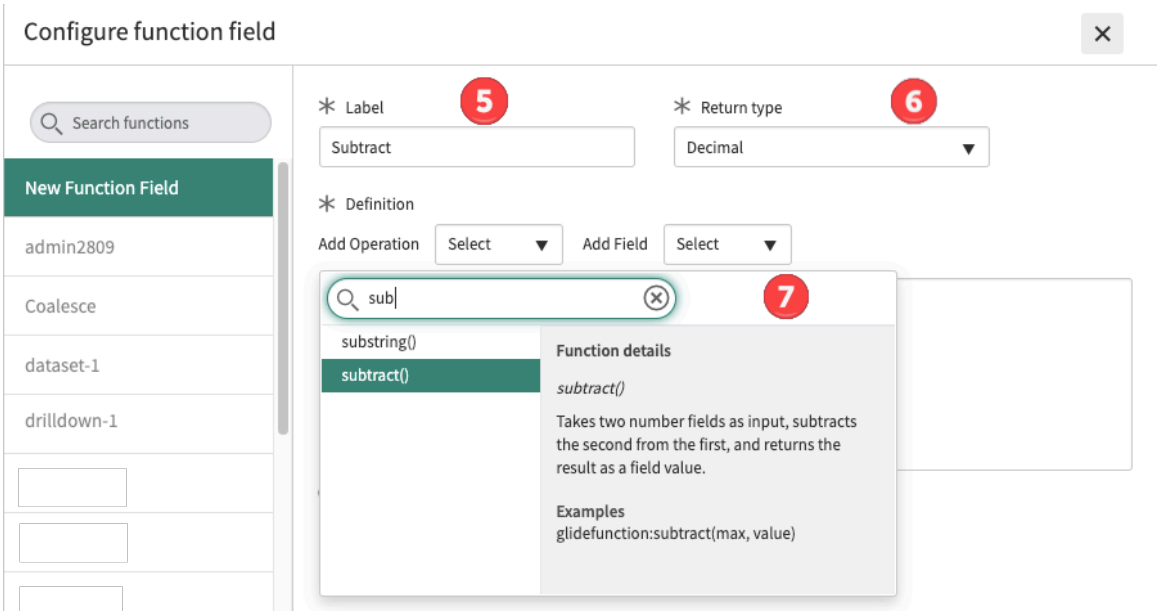
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, dem Sie ein Funktionsfeld hinzufügen möchten.
   Wenn Sie ein Funktionsfeld in einer Tabelle konfigurieren, ist es überall verfügbar, wo Sie die Tabelle im Now Platformverwenden, einschließlich aller Berichte in derselben Tabelle. Beispielsweise ist ein Funktionsfeld, das das Alter offener Incidents berechnet, für alle Berichte in der Incident-Tabelle verfügbar.
3. Öffnen Sie die Registerkarte **Konfigurieren**, und klicken Sie auf **Funktionsfeld konfigurieren**.
4. **Wahlweise:** Geben Sie den Feldnamen in die Suchleiste ein, um festzustellen, ob das Funktionsfeld bereits erstellt wurde.
   Zeigen Sie auf die Suchergebnisse, um die Funktionsdefinition anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   In der Tabelle, auf der der Bericht basiert, können maximal 20 aktive Funktionsfelder vorhanden sein. Wenn die Tabelle bereits 20 Funktionsfelder enthält, muss ein Ersteller eines der Felder oder ein „platform_admin“ eines deaktivieren oder löschen.
6. Geben Sie die **Bezeichnung an**.
   Die Bezeichnung ist der Name, den Benutzer sehen können, wenn sie Daten in einem Bericht gruppieren oder stapeln.
7. Wählen Sie den **Rückgabetyp aus**.
   Der Rückgabetyp ist die Art der Informationen, die die Funktion erzeugt. Zum Beispiel gibt die Funktion `dadiff()` den Typ Dauer zurück, da sie die Dauer zwischen zwei Datumsangaben berechnet.

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

Hinweis:
Sie sehen keine Nachricht, wenn Ihr Rückgabetyp kein logisches Ergebnis der Funktion ist.

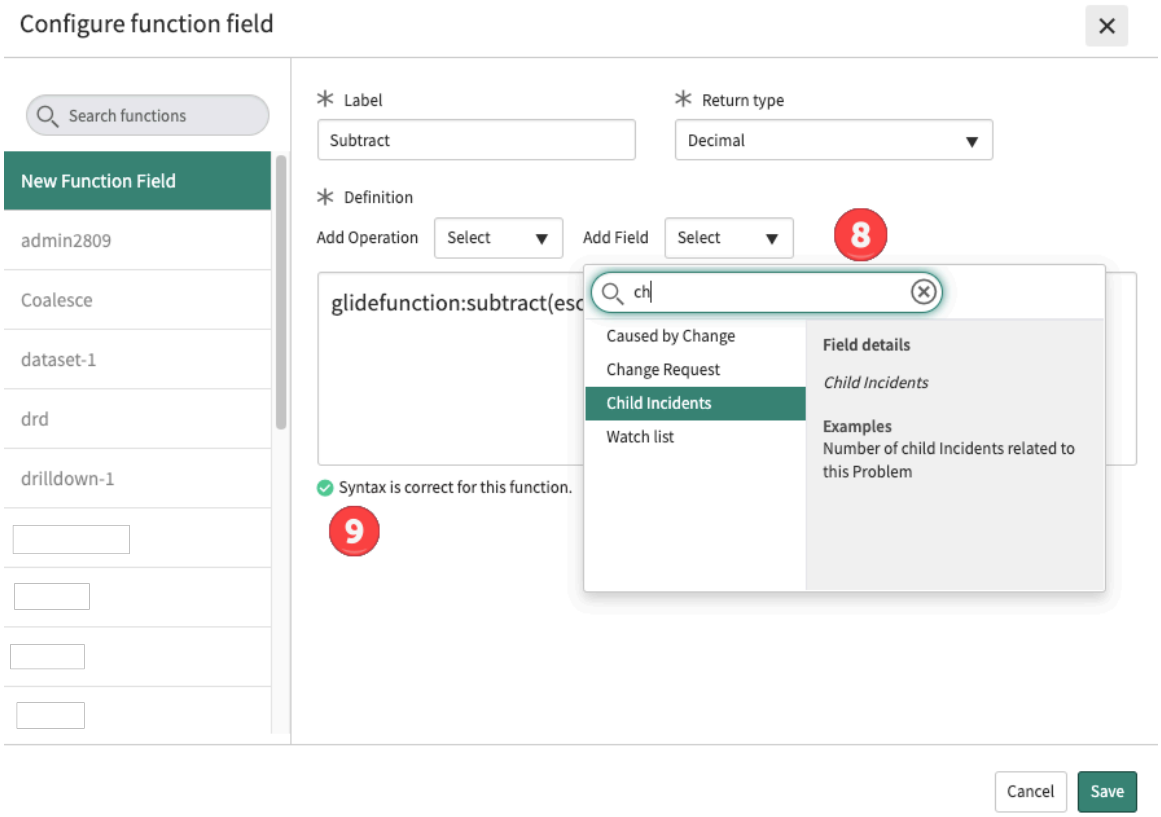
8. Wählen Sie den Vorgang aus.
   Das Textfeld **Syntax** zeigt den Namen der Funktion mit vorangestellter `Glidefunktion:`.



9. Wählen Sie die Felder aus, für die die Funktion gilt.
   Einige Funktionen erfordern nur ein Feld. einige erfordern zwei oder drei Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht über Funktionsfelder erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Felder durch Kommas trennen.
10. Wenn die Syntax korrekt ist, können Sie das Funktionsfeld speichern.

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

Wenn die Syntax falsch ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Syntaxfehler: Ungültiger Ausdruck. Möglicherweise werden auch andere Nachrichten angezeigt.



Ergebnisse

Konfigurierte Funktionsfelder werden in den Listen Gruppieren **nach** und **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt, nachdem Sie den Bericht gespeichert haben.

Verwenden Sie das erstellte Funktionsfeld in Ihrer Berichtskonfiguration. Informationen zur Verwendung von Funktionsfeldern an anderer Stelle im Now Platformfinden Sie unter Funktionsfeld .

Bearbeiten Sie ein Funktionsfeld

Der Benutzer, der ein Funktionsfeld erstellt hat, oder ein Benutzer mit der Rolle „platform_admin“ kann die Definition eines gespeicherten Funktionsfelds bearbeiten. Es ist nicht möglich, die Bezeichnung oder den Rückgabetyp eines gespeicherten Funktionsfelds zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, function_field_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie einen Bericht basierend auf der Tabelle aus, der Sie ein Funktionsfeld hinzufügen möchten. Wenn Sie ein Funktionsfeld konfigurieren, ist es in jedem Bericht in derselben Tabelle verfügbar. Beispielsweise ist ein Funktionsfeld, das berechnet, wie lange Incidents bereits offen sind, für alle Berichte in der Incident-Tabelle verfügbar.
3. Öffnen Sie die Registerkarte **Konfigurieren**, und klicken Sie auf das **Funktionsfeld Konfigurieren**.
4. **Wahlweise:** Geben Sie Text in das Feld **Suchfunktionen** ein, um das Funktionsfeld zu finden, das Sie bearbeiten möchten.

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

Die Suchfunktionalität durchsucht die Bezeichnung des Felds, den Namen des Felds und die Funktionsdefinition.

5. Wählen Sie einen neuen Vorgang, neue Felder, auf die die Funktion angewendet werden soll, oder beides aus. Die Validierung der bearbeiteten Funktion kann darauf hinweisen, dass sie ein ungültiges Ergebnis zurückgibt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn ein oder mehrere Berichte das Funktionsfeld verwenden, wird ein Link zu einer Liste dieser Berichte angezeigt. Sie können die Liste überprüfen, auf Trotzdem **speichern**klicken oder auf **Abbrechen**klicken.

Ergebnisse

Die Ergebnisse des bearbeiteten Funktionsfelds ersetzen die alten Ergebnisse in allen Berichten, in denen das Funktionsfeld verwendet wird.

Deaktivieren Sie ein Funktionsfeld

Der Benutzer, der ein Funktionsfeld erstellt hat, oder ein Benutzer mit der Rolle „platform_admin“ kann es deaktivieren. Wenn eine Tabelle mehr als 20 Funktionsfelder enthält, können Sie kein neues Funktionsfeld erstellen, ohne mindestens ein vorhandenes zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, function_field_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie den Bericht mit dem zu deaktivierenden Funktionsfeld aus.
3. Öffnen Sie die Registerkarte **Konfigurieren**, und klicken Sie auf das **Funktionsfeld Konfigurieren**.
4. **Wahlweise:** Geben Sie Text in das Feld **Suchfunktionen** ein, um das Funktionsfeld zu finden, das Sie deaktivieren möchten.
5. Wählen Sie das Funktionsfeld aus, und klicken Sie auf **Deaktivieren**.
   Wenn ein oder mehrere Berichte das Funktionsfeld verwenden, wird ein Link zu einer Liste dieser Berichte angezeigt. Sie können die Liste überprüfen, auf Trotzdem **deaktivieren**oder auf **Abbrechen**klicken.
6. Bestätigen Sie die Deaktivierung, oder brechen Sie ab.

Ergebnisse

Das deaktivierte Funktionsfeld kann in den Berichten in der Tabelle, auf der es basiert, nicht mehr verwendet werden.

Hinweis:
Wenn Sie ein Feld deaktivieren, wird die Benutzerlisteneinstellung gelöscht. Weitere Informationen finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1116135 .

Löschen Sie ein Funktionsfeld

Benutzer mit der Administratorrolle können ein Funktionsfeld aus seiner Tabelle löschen. Dies ist nützlich, wenn Sie ein Funktionsfeld in einer Tabelle mit demselben Namen erstellen möchten wie ein Feld, das bereits in dieser Tabelle vorhanden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Funktionsfelder werden als Spalten in der Tabelle gespeichert, in der Sie sie erstellen. Um ein Funktionsfeld zu löschen, löschen Sie die zugehörige Spalte.

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

Wichtig:
>Es wird keine Prüfung für einen durchgeführt, bei dem ein Funktionsfeld verwendet wird, wenn Sie löschen. Darüber hinaus ist das Löschen eines Funktionsfelds nicht umkehrbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle mit dem Funktionsfeld aus, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie die Spalte aus, um das Formular zu öffnen.
4. Wählen Sie **Spalte löschen aus**.
   Sie können die Spalte nur löschen, wenn der **Spaltenname** mit `u_` oder `x_`beginnt. Wenn der **Spaltenname** mit etwas anderem beginnt, wurde er vom *`ServiceNow`* -Support erstellt. Wenden Sie sich an den Support, um sie zu löschen.

Ergebnisse
Das Funktionsfeld wird gelöscht und kann nicht mehr in Datenvisualisierungen verwendet werden.

Deaktivieren Sie die Erstellung von Funktionsfeldern

Konfigurieren Sie eine Systemeigenschaft, um die Möglichkeit zum Erstellen von Funktionsfeldern im Berichts-Designer zu entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.report.enable_function_field_ui`*.
3. Wählen Sie den Namen der Eigenschaft aus, um das Formular zu öffnen.
4. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf `false` fest.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Option zum Konfigurieren von Funktionsfeldern wird im Berichts-Designer für keinen Benutzer angezeigt.

Fragen melden

Bericht über ausgewählte Fragen erstellen, indem Sie sie gruppieren oder filtern.

Das Erstellen von nach Fragen gruppierten Berichten ist hilfreich für:

- Ermittelt, ob Fragen von Kunden beantwortet werden.
- Erhalten Sie während des Anforderungsprozesses weitere Informationen von Kunden.

Erstellen Sie Berichte über Fragen mit Berichtstypen, die diese Felder unterstützen:

- Gruppieren nach
- Stapeln nach
- Zusätzlich gruppieren nach

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

- Spalten auswählen
- Zeilen auswählen

Hinweis:

Der Bericht, für den Sie Fragen verwenden möchten, muss sich auf eine Datenquelle oder Nicht-Servicekatalog-Tabelle beziehen, der Fragen zugeordnet sind. Sie können Fragen aus einer Datensatzerstellertabelle [sc_cat_item_producer] oder einer Tabelle melden, die aus der Aufgabentabelle [task] erweitert wurde, z. B. die Tabellen [Incident] oder [Problem]. Weitere Informationen zum Datensatzersteller finden Sie unter Datensatzersteller

Sie können Fragen auch mit dem Bedingungsgenerator filtern.

Gruppieren oder stapeln Sie einen Bericht nach Fragen

Sie können Berichte erstellen, die nach Fragen gruppiert oder gestapelt sind, sowie Filter für dieselben Fragen erstellen. Sie können beispielsweise einen Bericht erstellen, der Kundenantworten auf ihre Gründe für die Anforderung von Hilfe oder Beschreibungen ihrer Probleme anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Schritte auf jeden Berichtstyp anwenden, solange der Berichtsquelle Fragen zugeordnet sind. Wenn die Berichtsquelle keine Fragen enthält, wird die Option **Fragen** nicht in den Feldern Gruppieren **nach** und **Stapeln nach** angezeigt.

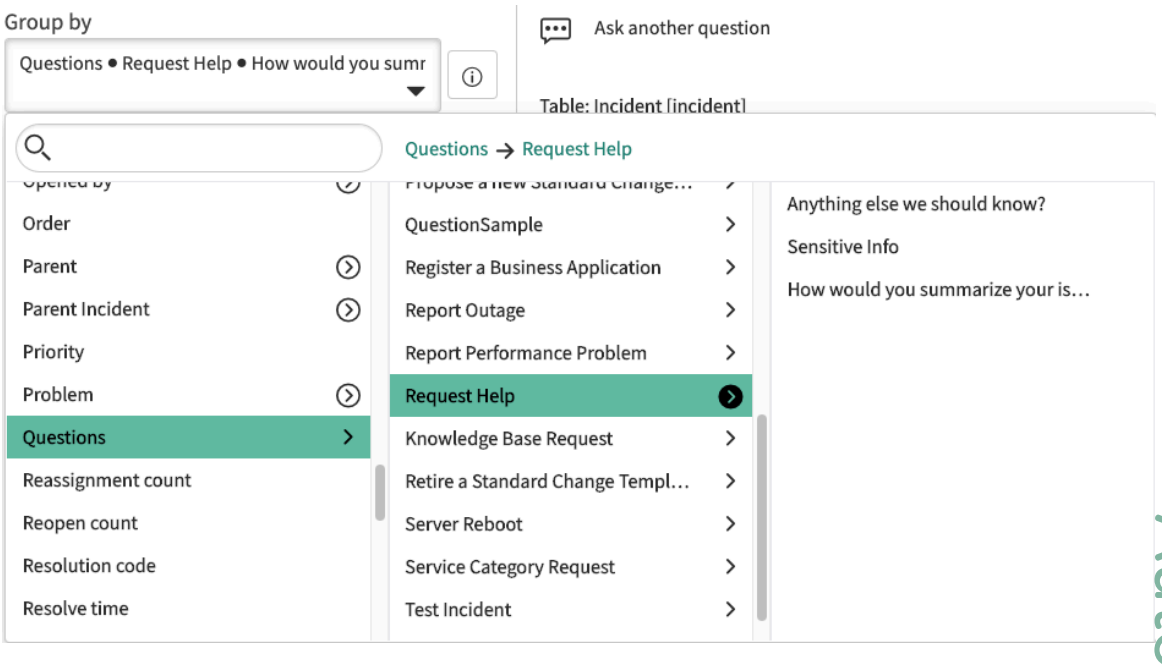
Hinweis:

Listen-, Box-, **Trendbox-**und Pivot-Berichte können Fragen nicht als primäre oder sekundäre Gruppieren nach-Berichte verwenden. Einzelpunktzahl-, Kalender-, Kontroll-, Histogramm- und Kartenberichte unterstützen **Gruppieren nach** in keinem Feld. Listenberichte können Fragen als Spalten verwenden. In Pivot-Berichten mit mehreren Ebenen können Fragen als Spalten und Zeilen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Fragen zugeordnet sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **KonfigurierenFragen** aus den Filtern Gruppieren **nach** oder **Stapeln nach aus**.

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



6. Suchen und wählen Sie Fragen aus, die der Kategorie zugeordnet sind, nach der gruppiert oder gestapelt werden soll.
7. Konfigurieren und formatieren Sie den Bericht weiterhin gemäß seinem Berichtstyp.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berichtstypen.

Fügen Sie einem Bericht zusätzliche Gruppieren-nach-Fragen hinzu

Erstellen Sie Berichte, die zusätzlich nach ausgewählten Fragen gruppiert sind. Sie können auch Filter für dieselben Fragen erstellen. Sie können beispielsweise einen Bericht erstellen, der Kundenantworten auf ihre Gründe für die Anforderung von Hilfe oder Beschreibungen ihrer Probleme anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Schritte auf jeden Berichtstyp anwenden, solange der Berichtsquelle Fragen zugeordnet sind. Wenn die Berichtsquelle keine Fragen enthält, wird die Option **Fragen** nicht im Filter **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt.

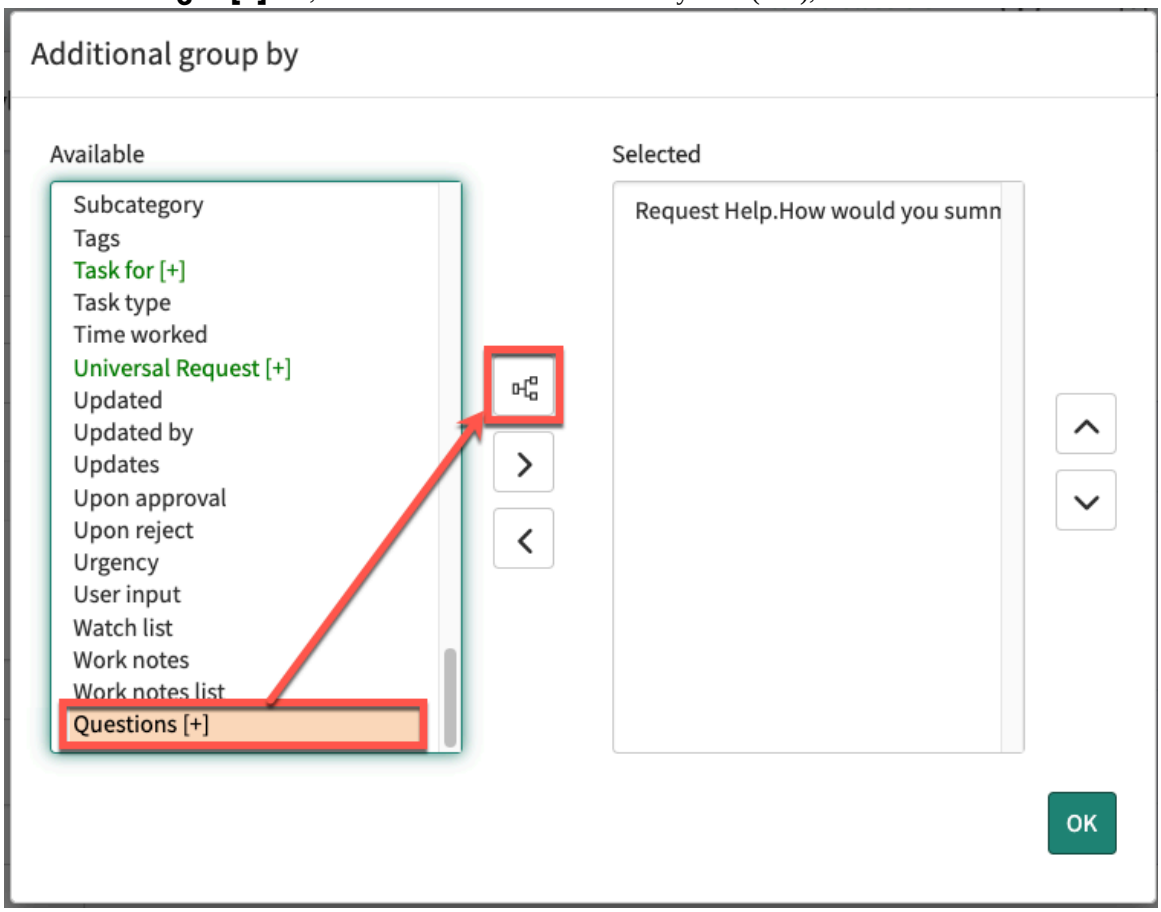
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Neu erstellen**.
2. Weisen Sie dem Bereich auf der Registerkarte **Daten** einen Namen zu, der die gruppierten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie eine Berichtsquelle aus, der Fragen zugeordnet sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Typ** den Berichtstyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurieren** einen **Gruppieren nach**-Filter.
6. Klicken Sie auf **Zusätzlich gruppieren nach**.

Automatische Übersetzung

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

7. Wählen Sie **Fragen [+]** aus, und klicken Sie auf das Struktursymbol ( ), um ein Element auszuwählen.

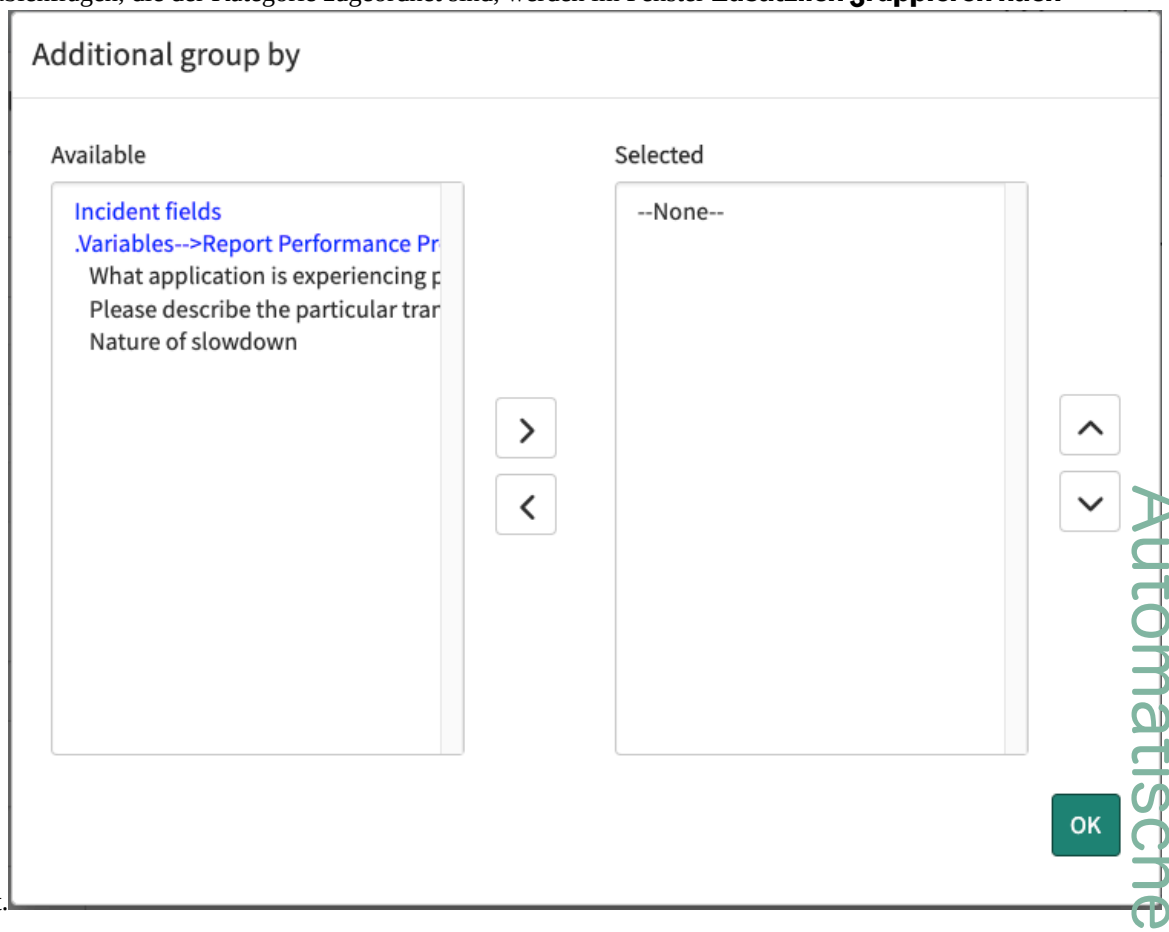


8. Wählen Sie eine Fragenkategorie aus.

Automatische Übersetzung

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

Die Variablenfragen, die der Kategorie zugeordnet sind, werden im Fenster **Zusätzlich gruppieren nach** angezeigt.



9. Fügen Sie der Spalte **Ausgewählt** die gewünschten Fragen hinzu, und klicken Sie auf **OK**.
10. Konfigurieren und formatieren Sie den Bericht weiterhin gemäß seinem Berichtstyp.
    Siehe Berichte erstellen.

Vordefinierte Farben in Berichten

Je nach Typ und Konfiguration des Berichts können Sie eine Farbe, eine vordefinierte Farbpalette oder vordefinierte Diagrammfarben auswählen. Alle drei Optionen basieren auf einem anpassbaren Satz einzelner Farben.

Wenn Sie die Daten in einem Bericht nicht gruppieren oder stapeln, wählen Sie eine Farbe aus. Wenn Sie Daten stapeln oder gruppieren, haben Sie zwei Hauptoptionen für Farben:

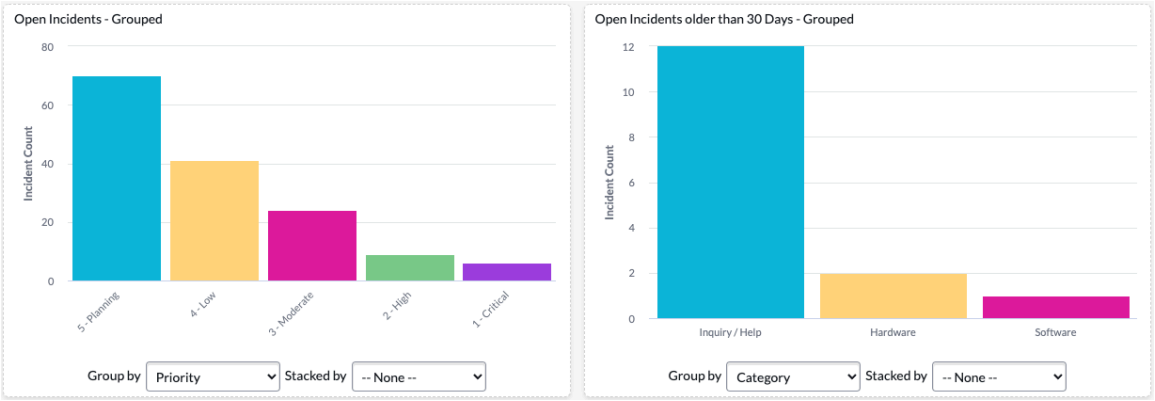
Farbpalette

Eine Sequenz von Farben, die auf die Elemente in einem Diagramm angewendet werden. Die Farben wiederholen sich in der Reihenfolge vom höchsten zum niedrigsten Wert. Verwenden Sie Farbpaletten in Berichten, wenn die Farben der Berichte die Reihenfolge angeben sollen. Berichte, die dieselbe Palette verwenden, verwenden dieselben Farben, unabhängig davon, welche Daten sie anzeigen.

Im folgenden Beispiel sehen Sie zwei Berichte zu Incidents, die nach verschiedenen Feldern gruppiert sind: Priorität und Kategorie. Beide Berichte verwenden die Standardfarbpalette und zeigen dieselben Farben an.

Automatische Übersetzung

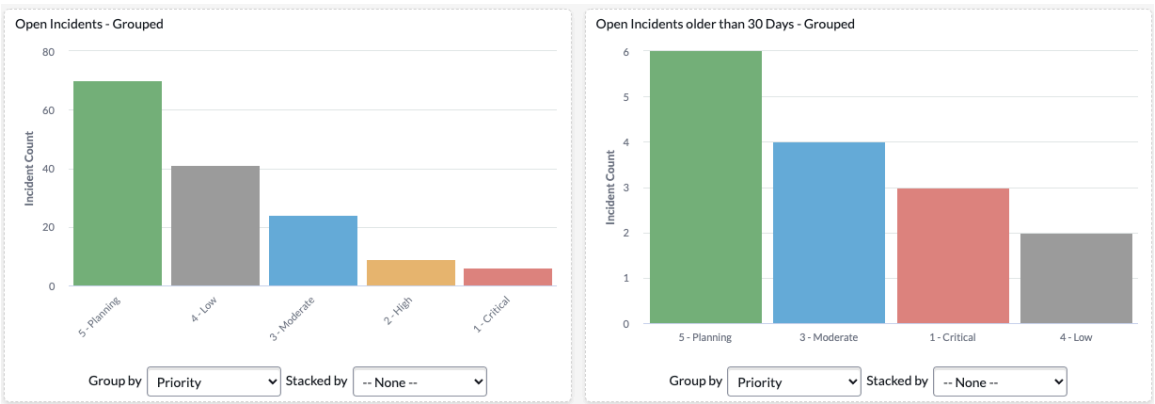
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Diagrammfarben

Bei Diagrammfarben wird immer dieselbe Farbe auf denselben Gruppierungs- oder Stapelwert angewendet. Verschiedene Gruppierungs- und Stapelwerte in verschiedenen Berichten haben unterschiedliche Farben. Verwenden Sie Diagrammfarben, wenn Sie beispielsweise möchten, dass ein Element wie Priorität > 1 - Kritisch immer dieselbe Farbe hat.

Im folgenden Beispiel sehen Sie zwei Berichte zu Incidents, die nach demselben Feld „Priorität“ gruppiert sind. In beiden Berichten werden die Diagrammfarben verwendet. Dieselben Werte der Priorität haben dieselbe Farbe, obwohl sie in einer anderen Reihenfolge angeordnet sind.



Im folgenden Beispiel werden die Berichte nach verschiedenen Feldern gruppiert und verwenden die Diagrammfarben. Die Balken haben verschiedene Farben, da jedes Element eine eindeutige Farbe hat.



Sowohl die Farbpaletten als auch die Diagrammfarben verwenden die Farben, die in der Tabelle „Farbdefinition“ [sys_report_color] definiert sind. Ein Berichtsadministrator kann weitere Farben hinzufügen.

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

Hinweis:
Wenn weder eine Farbpalette noch die Diagrammfarben für Ihren Bericht geeignet sind, können Sie einen Satz hexadezimaler Farbcodes eingeben. Diese Codes sind unabhängig von den definierten Farben.

Farbpaletten

Eine Farbpalette ist eine Sequenz von Farben, die für die Elemente in einem Diagramm gelten, in der Reihenfolge vom höchsten zum niedrigsten Wert. Alle Berichte, die dieselbe Palette verwenden, verwenden dieselben Farben.

Die folgenden Berichte können eine Farbpalette verwenden. Wählen Sie auf der Registerkarte **Stil** des Berichtsdesigners eine Farbpalette aus:

- Kreisdiagramme
- Balken- und Spaltendiagramme mit einem **Stapeln nach**- oder **Gruppieren nach**-Wert
- Linien- und Trendberichte mit einem **Stapeln nach**- oder **Gruppieren nach**-Wert

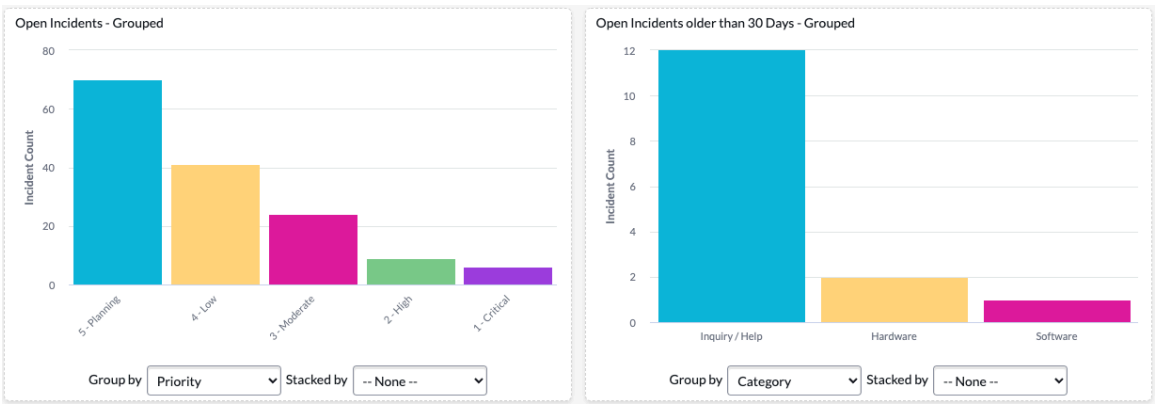
Farbpaletten werden in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_scheme] definiert. Berichtsadministratoren haben Lesezugriff auf diese Tabelle.

Tipp:
Ein Now Platform - oder Performance Analytics -Administrator kann benutzerdefinierte Farbpaletten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

Ab San Diegoverwenden die Standardfarbschemas Farbdefinitionen mit den theminierbaren qualitativen Farben aus der Tabelle „UX-Designeigenschaften“ [sys_ux_theme_property]. Next Experience muss aktiviert sein, damit diese Farben verwendet werden können. Andernfalls werden die Fallback-Farben aus den Farbdefinitionen verwendet.

Example: Farbpalette

Im folgenden Beispiel sehen Sie zwei Berichte zu Incidents, die nach verschiedenen Feldern gruppiert sind: Priorität und Kategorie. Beide Berichte verwenden die Standardfarbpalette und zeigen dieselben Farben an.



Diagrammfarben

Diagrammfarben weisen einem Gruppierungs- oder Stapelwert in Berichten eine konsistente Farbe zu. Die Farbe bleibt in allen Berichten gleich, unabhängig von der Reihenfolge der Werte.

Funktionsweise von Diagrammfarben

Wenn eine Datenkategorie zum ersten Mal in einem Bericht angezeigt wird, der Diagrammfarben verwendet, wird der Tabelle „Diagrammfarben“ [sys_report_chart_color]

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

automatisch ein Datensatz hinzugefügt. Die folgenden Felder definieren die Datenkategorie im Diagrammfarben-Datensatz:

- Datenquelle
- Stapel- oder Gruppierungselement
- Elementwert
- Anwendungsbereich

Der Diagrammfarben-Datensatz gibt auch eine Farbe an. Wenn ein Diagrammfarben-Datensatz automatisch erstellt wird, wird die Farbe aus den UI 14-Farbdefinitionsdatensätzen [sys_report_color] zugewiesen. Sie können die Diagrammfarbe bearbeiten, um eine andere Farbdefinition oder einen hexadezimalen Farbcode zu verwenden. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Diagrammfarben finden Sie im Abschnitt „Farben für Datenkategorien definieren“.

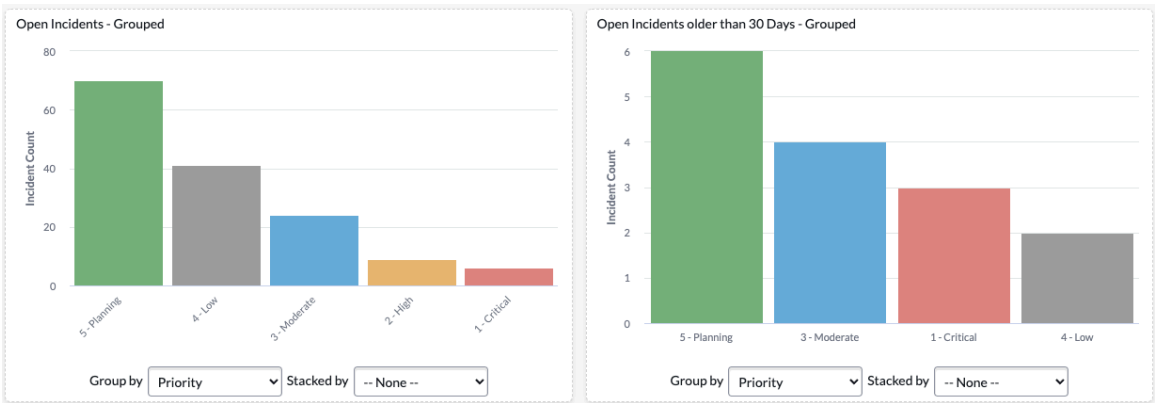
Hinweis:

- Basissystem enthält mehrere vordefinierte Diagrammfarben. Platform Analytics-Lösungen kann weitere Diagrammfarben bereitstellen.
- Die UI 14-Farbdefinitionen verwenden die thematisch anpassbaren Farben „Datavis – Qualitativ“ aus der Tabelle „UX-Designeigenschaften“ [sys_ux_theme_property]. Next Experience muss aktiviert sein, damit diese Farben verwendet werden können. Andernfalls werden die Fallback-Farben aus den Farbdefinitionen verwendet.

Jeder andere Bericht, der Diagrammfarben verwendet und dieselbe Datenkategorie anzeigt, verweist auf denselben Diagrammfarben-Datensatz. Da die Berichte auf denselben Datensatz verweisen, zeigen sie dieselbe Datenkategorie in derselben Farbe an. Erstellen Sie beispielsweise den ersten Bericht, der Diagrammfarben verwendet und Incidents mit Priorität 1 im Bereich Global anzeigt. Ein Diagrammfarben-Datensatz wird automatisch erstellt, um solche Incidents einer Farbe zuzuordnen. Alle anderen Berichte, die Diagrammfarben verwenden und Incidents mit Priorität 1 im Bereich Global anzeigen, werden in derselben Farbe angezeigt.

Example: Diagrammfarben

Im folgenden Beispiel sehen Sie zwei Berichte zu Incidents, die nach demselben Feld „Priorität“ gruppiert sind. In beiden Berichten werden die Diagrammfarben verwendet. Dieselben Werte der Priorität haben dieselbe Farbe, obwohl sie in einer anderen Reihenfolge angeordnet sind.



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

Definieren Sie Farben für Datenkategorien

Sie können eine Diagrammfarbe für eine Datenkategorie in Berichten definieren, z. B. für Incidents mit kritischer Priorität. Sie können eine vordefinierte Farbe auswählen oder einen Hexadezimalcode angeben.

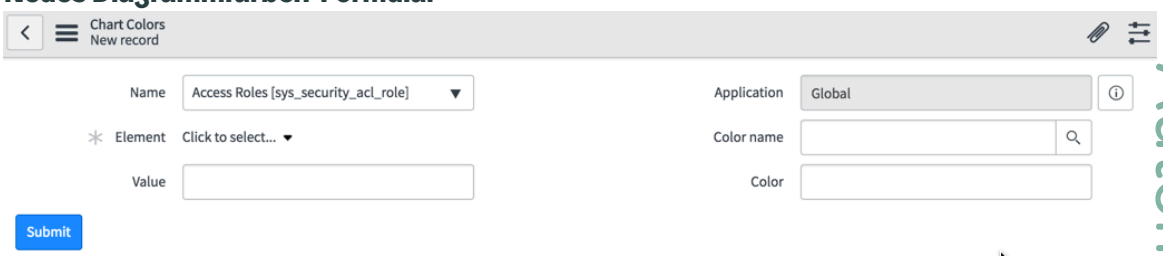
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin.

Prozedur

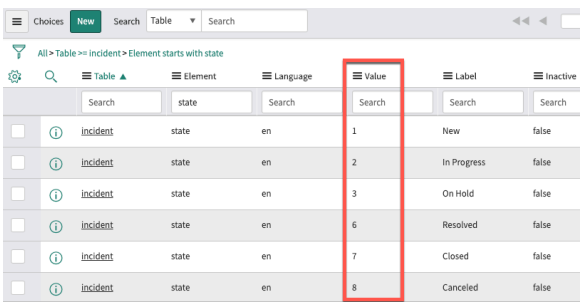
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Diagrammfarben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Neues Diagrammfarben-Formular



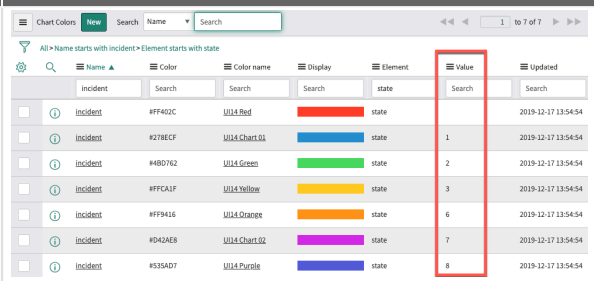
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Neues Diagrammfarben-Formular

Name	Beschreibung
Name	Für den Bericht verwendete Tabelle **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Diagrammfarben-Datensatz befinden.
Element	Spaltenname für die ausgewählte Tabelle
Wert	Der Wert des Elements, für das die angegebene Farbe gilt. Bei dem Wert wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Für Elemente, die Referenzfelder sind, ist Wert die sys_id des Werts, für den die angegebene Farbe gilt. Das folgende Beispiel zeigt, wie die Werte des Statuselements in Auswahldatensätzen [sys_choice] mit den Werten des Statuselements in Diagrammfarbe-Datensätzen [sys_report_chart_color] übereinstimmen. 

Automatische Übersetzung

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

Name	Beschreibung
	 Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten zum Abrufen der sys_id eines Datensatzes finden Sie unter Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) .
Farbname	Farbe, die aus der Tabelle „Farbdefinitionen“ [sys_report_color] ausgewählt wird. Wenn Sie eine Farbdefinition auswählen, wird die im Feld Farbe angegebene **Farbe** überschrieben. Weitere Informationen zu Farbdefinitionen finden Sie unter Definieren Sie Systemfarben für Analysen.
Farbe	Hexadezimalwert, der zur Angabe einer Farbe verwendet wird, die nicht in der Farbdefinitionstabelle definiert ist. **Hinweis:** Wenn das Feld **Farbname** einen Wert enthält, wird das Feld **Farbe** ignoriert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der in dem Feld **Element** für die Tabelle in dem Feld **Name** ausgewählte Wert wird mit der angegebenen Farbe angezeigt.

Definieren Sie Systemfarben für Analysen

Erstellen Sie Farbdefinitionen zur Verwendung in Berichten und Performance Analytics -Widgets.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: report_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Visualisierungen verwenden die Farben, die Sie in der Tabelle „Farbdefinitionen“ [sys_report_color] definieren:

- Berichte mit einer Farbe
- Berichte mit einer Farbpalette
- Berichte mit Diagrammfarben
- Performance Analytics Aufgliederungs-Widgets
- Performance Analytics Zeitreihen-Widgets mit Widget-Indikatoren
- Datenvisualisierung Next Experience-Komponenten, die eine einzelne Farbe, eine Farbpalette oder feste Elementfarben (Diagrammfarben) verwenden
- Performance Analytics Zielfarbschemas

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

Für Berichte und Visualisierungen mit einer Farbpalette und für Performance Analytics -Widgets werden diese Farben über Diagrammfarbschemas verwendet. Diagrammfarben verweisen direkt auf Farbdefinitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Farbdefinition**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie diese Felder aus.

Neues Farbdefinitionsformular

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die neue Farbe ein.
Farbe	Geben Sie einen hexadezimalen Wert ein, z. B. #003366.
Thematische Farbe	Wendet eine alternative Farbe aus der Tabelle „UX-Designeigenschaften“ [sys_ux_theme_property] an, die beim Anwenden eines Designs verwendet werden soll. Farben in der Tabelle „UX-Designeigenschaften“ können unterschiedliche Werte haben, je nachdem, welche Designvariante in der Tabelle „UX-Designs“ [sys_ux_theme] auf Ihre Instanz angewendet wird. Weitere Informationen zu Designs finden Sie unter Themen in Next Experience . Wenn ein Design aktiviert ist, wendet das System diese Farbe auf klassische Berichte und Visualisierungen an, die von der Datenvisualisierungskomponente erstellt wurden. Wenn keine designbare Farbe definiert ist, verwendet das System die im Feld Farbe definierte **Farbe**. Wenn Themen deaktiviert sind, wendet das System diese Farbe auf Visualisierungen an, die nur von der Datenvisualisierungskomponente erstellt werden. Das System wendet die im Feld Farbe definierte **Farbe** auf klassische Berichte an und ignoriert das Feld **Designfarbe**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Bereichsbezogene Berichte

Wenn Sie einen Bericht aus einem anderen Anwendungsbereich als dem aktuellen Bereich bearbeiten, sind Aktionen zum Ändern des ursprünglichen Berichts nicht verfügbar.

Um den ursprünglichen Bericht zu ändern, ändern Sie den aktuellen Anwendungsbereich in den Berichtsbereich, und nehmen Sie Änderungen vor.

Die folgenden Aktionen sind über das Menü **Speichern** nach dem Öffnen eines Berichts aus einem anderen Anwendungsbereich im Berichtsdesigner verfügbar. Andere Aktionen wie z. B. **Aktualisieren** sind nicht verfügbar.

- Einfügen
- Einfügen und bleiben
- Schedule
- Dem Dashboard hinzufügen

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

- PDF-Export
- Berichtshistorie

Sie können einen neuen Bericht basierend auf einem vorhandenen Bericht erstellen, aber innerhalb des aktuellen Anwendungsbereichs mithilfe der Optionen **Einfügen** oder **Einfügen und bleiben**.

Zugehörige Informationen

Anwendungsbereich

Wertformatierung in Berichten

In den meisten Berichten können Sie konfigurieren, wie numerische Werte aussehen, wenn Sie den Bericht veröffentlichen.

Unterstützte Wertformate

Eine begrenzte Anzahl von Visualisierungstypen unterstützt die Wertformatierung.

Die Formatierung gilt für zusammengefasste Werte.

Typen der Wertformatierung

Einheitenformat

Zeigen Sie das Format der Zeitfelder als d/h/m/s oder Tag/Stunde/Minute/Sekunde an.

Einheit für maximale/minimale Dauer

Wählen Sie die größte oder kleinste Einheit aus, die angezeigt werden soll: Tag, Stunde, Minute oder Sekunde.

Sekunden ausblenden, wenn die Einheit größer als eine Minute ist

Entfernt die Sekundenanzeige, wenn ein Dauerwert größer als eine Minute ist. Nur verfügbar, wenn Sie **Zweite** als Mindestdauereinheit auswählen.

Dezimalgenauigkeit

Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen, von null bis vier Dezimalstellen.

Hinweis:
Dezimalgenauigkeit wird in Währungsfeldern nicht unterstützt.

Rundung

Vereinfacht bei Werten größer als eine Minute eine Zahl durch Runden, während sie nahe an ihrem Wert bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Rundungsoptionen.

Tausendergruppentrennzeichen verwenden

Trennen Sie einen Wert von Tausendern oder höher durch ein Komma oder einen Punkt.

Abkürzung aktivieren

Zeigen Sie einen Wert von Tausend oder höher mit einem einzelnen Zeichen an.

Hinweis:
Abkürzung für Währungs-, Preis- oder FX-Währungswerte wird nicht unterstützt.

Wert in Tooltip ausblenden

Zeigen Sie den ungerundeten, nicht abgekürzten Wert nicht im Tooltip an.

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

Rundungsoptionen

Bei Werten über einer Minute vereinfachen Rundungsoptionen eine Zahl, halten sie jedoch nahe an ihrem Wert. Wählen Sie aus diesen Rundungsoptionen aus:

- Aufwärts - zur nächstgrößeren ganzen Zahl, wenn positiv, und zur nächstkleineren ganzen Zahl, wenn negativ. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 2 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 2 zurück
  - -1.6 gibt den Wert -2 zurück
- Abwärts – zur nächstkleineren ganzen Zahl, wenn positiv, und zur nächstgrößeren ganzen Zahl, wenn negativ. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 1 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 1 zurück
  - -1.6 gibt den Wert -1 zurück
- Obergrenze – zur nächstgrößeren ganzen Zahl, in Richtung der positiven. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 2 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 2 zurück
  - -1.6 gibt den Wert -1 zurück
- Stockwerk – zur nächstkleineren ganzen Zahl, in Richtung negativ. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 1 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 1 zurück
  - -1.6 gibt den Wert -2 zurück
- Zur Hälfte aufwärts - zur nächsten benachbarten ganzen Zahl. Wenn beide Nachbarn gleich weit entfernt sind, wird auf die nächstgrößere ganze Zahl gerundet. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 1 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 2 zurück
  - 2.5 gibt den Wert 3 zurück
- Halb nach unten - zur nächsten benachbarten ganzen Zahl. Wenn beide Nachbarn den gleichen Abstand haben, wird auf die nächstkleinere ganze Zahl gerundet. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 1 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 2 zurück
  - 2.5 gibt den Wert 2 zurück
- Halb gerade – zur nächsten ganzen Zahl. Wenn beide Nachbarn gleich weit entfernt sind, wird auf die nächste gerade Zahl gerundet. Beispiel: Für ursprüngliche Werte von:
  - 1.1 gibt den Wert 1 zurück
  - 1.6 gibt den Wert 2 zurück
  - -2.5 gibt den Wert -2 zurück

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

Zusammenfassung der Rundungsoptionen:

Ergebnis der Rundung der Eingabe auf eine Ziffer mit dem angegebenen Rundungsmodus

Geben Sie die Nummer ein	In Betrieb	Ausgeschalt	Obergrenze	Stockwerk	Bei 5 aufrunden	Bei 5 abrunden	Bei 5 auf gerade Zahl
5.5	6	5	6	5	6	5	6
2.5	3	2	3	2	3	2	2
1.6	2	1	2	1	2	2	2
1.1	2	1	2	1	1	1	1
1.0	1	1	1	1	1	1	1
-1,0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
-1,1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
-1,6	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2
-2,5	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2
-5,5	-6	-5	-5	-6	-6	-5	-6

Konfigurieren Sie formatierte Werte in Berichten

In vorhandenen Berichten können Sie formatierte Werte auf der Registerkarte „ **Konfigurieren** “ des Berichts-Designers konfigurieren.

Vorbereitungen

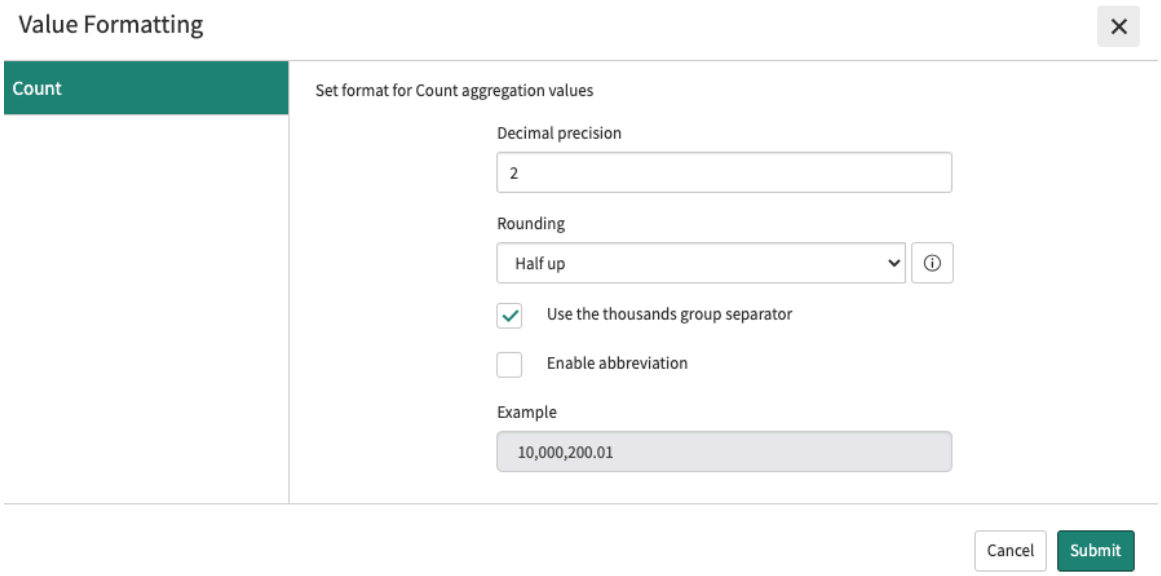
Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht mit den Werten aus, die Sie formatieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfigurieren** aus.
4. Klicken Sie auf Wertformatierung festlegen.
5. Konfigurieren Sie im Fenster „Wertformatierung“ Dauer, Dezimalgenauigkeit, Rundungsoptionen, Trennzeichen für Einheiten und Abkürzungen.

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

Wertformatierungsoptionen für einen Einzel-Punktzahl-Bericht mit Anzahlzusammenfassung:



Berichte verwalten

Informieren Sie sich über die Aufgaben, die Berichtsadministratoren normalerweise ausführen, über die Objekte, mit denen sie arbeiten, und über die Rollen und Regeln, die angewendet werden.

Um Berichte, Berichtsrollen und Berichtsquellen zu verwalten, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** und wählen Sie den zu verwaltenden Bereich aus.

Bietet Verwaltungspraktiken für Berichte, um sicherzustellen, dass sie den beabsichtigten Wert liefern, ohne die Systemleistung zu beeinträchtigen.

Reporting - Rollen

Hinweis:

- Benutzer benötigen die Rolle „report_user“, um das Modul **Berichte** im Anwendungsnavigator (linker Navigationsbereich) sehen zu können.
- Benutzer mit einer Berichtsrolle oder der Rolle „itil“ können für alle Berichte, die für sie sichtbar sind, auf die folgenden Berichtsoptionen zugreifen: **Einfügen**, **Einfügen und beibehalten**, **Zu Dashboard hinzufügen** und **PDF-Export**.
- In der folgenden Tabelle zeigt der Begriff *Verwalten* den Zugriff auf die folgenden Berichtsoptionen an: **Aktualisieren**, **Löschen** und **Exporteinstellungen**.

Rollen melden

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Keine Rolle	Können Berichte anzeigen, die für sie freigegeben sind.
ACL-basiert	Die report_view-Zugriffskontrollen für Tabellen und Felder schränken die Möglichkeit zum Lesen, Bearbeiten und Erstellen von Berichten ein. Administratoren können andere ACL-Regeln erstellen. Sie benötigen eine Rolle, mit der Sie auf die Daten zugreifen können, die Gegenstand des Berichts sind. Weitere Informationen finden Sie unter Berichterstellung mit ACL-Regeln beschränken und Berichtsansichts-Zugriffskontrolle.

Automatische Übersetzung

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

Rollen melden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Berichtsbenutzer [report_user], itil	Können Berichte erstellen und Berichte anzeigen, die für sie freigegeben wurden. Können keine Berichte freigeben, bearbeiten oder löschen, die für sie freigegeben wurden.
Berichtsplaner [report_scheduler]	Können den E-Mail-Versand aller Berichte **planen**, die sie sehen können, einschließlich der Berichte, die sie nicht verwalten können. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.
Gruppenberichtsbenutzer [report_group]	Kann Berichte verwalten und freigeben, die für die Gruppen freigegeben sind, denen sie angehören (aufgelistet in **Gruppe**).
globaler Berichtsbenutzer [report_global]	Können Berichte verwalten, die für alle freigegeben sind (aufgelistet in **Global**).
Berichtsadministrator [report_admin]	Können alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Kann zugreifen **Berichte** > **Administration** und alle berichtsbezogenen Objekte verwalten. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.
Administrator für Berichtsbeschreibungen [report_description_admin]	Kann Tabellen- und Feldbeschreibungen für Berichte lesen und aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics Rollen

Dashboard-Berechtigungen

Berichterstellung mit ACL-Regeln beschränken

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungslisten-Regel, um einzuschränken, wer einen Bericht für eine Tabelle, Datenquelle oder Datenbankansicht erstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin.

Hinweis:

Zusätzlich zu report_on ACLs für bestimmte Tabellen steuert eine Schreib-ACL in der Tabelle [sys_report] den Schreibzugriff für alle Berichte. Wenn diese ACL verhindert, dass Sie den aktuellen Bericht speichern, ist die Schaltfläche **Speichern** im Berichtsdesigner deaktiviert. Beispielsweise wenn Sie einen Bericht anzeigen, den ein anderer Benutzer für Sie freigegeben hat. Wenn Sie die richtigen Sicherheitseinstellungen haben, klicken Sie auf **Speichern** > **Einfügen** , um eine bearbeitbare Kopie des Berichts zu speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Zugriffssteuerung (ACL)**.
2. Fügen Sie einen Zugriffssteuerungsdatensatz mit den folgenden Informationen hinzu.

Option	Bezeichnung
Typ	Datensatz
Vorgang	report_on

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
Name **(Tabelle)**	<select the table name>

3. Definieren Sie die Regeln, die festlegen, ob ein Benutzer über eine Tabelle berichten kann.
   Wenn ein Benutzer keinen report_on Zugriff auf eine Tabelle hat, erscheint die Tabelle nicht im **Tabellen**feld, wenn der Benutzer einen Bericht erstellt. Datenquellen, die auf Tabellen basieren, für die ein Benutzer die ACL report_on nicht übergibt, werden im Berichtsdesigner nicht in der Liste **Datenquelle** angezeigt. Um zu verhindern, dass ein oder mehrere Benutzer eine Datenquelle in der **Berichtsquellen**-Liste sehen können, erstellen Sie in der Tabelle [sys_report_source] eine neue Lese-ACL, die diese Benutzer ausschließt.

Hinweis:

- Benutzer können Berichte zu Tabellen anzeigen und ausführen, selbst wenn sie aufgrund von report_on ACL-Einschränkungen keine Berichte erstellen können.
- Systemtabellen sind standardmäßig nicht berichtbar. Um die Meldung von Systemtabellen zu ermöglichen, können Administratoren die Eigenschaft *glide.ui.permitted_tables* konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Über Systemtabellen berichten.
- Der ACL report_on Vorgang gewährt das Recht, über die Zieltabelle zu berichten.
- Datenbankansichten haben ihre eigenen ACLs. Wenn ein Benutzer report_on Rechte auf alle Tabellen in einer Datenbankansicht hat, benötigt er trotzdem report_on-Rechte für die Datenbankansicht, um Berichte darüber zu erstellen. Siehe Datenbankansichten .

Zugehörige Informationen

Eine ACL-Regel erstellen

Zugriffskontrollregeln

Berichtsansichts-Zugriffskontrolle

Der report_view-Vorgang ist eine Datensatztyp-Zugriffskontrollliste (ACL), die den Zugriff auf Berichte einschränkt. Nur Benutzer mit einer der erforderlichen Rollen können Berichte anzeigen, die die eingeschränkte Ressource enthalten.

Es gibt zwei Arten von report_view-Zugriffskontrolllisten (ACLs): report_view-Tabellen-ACLs und report_view-Feld-ACLs. ACLs der Tabelle „report_view“ verhindern, dass Benutzer Berichtsinhalte basierend auf der in der ACL angegebenen Tabelle anzeigen können. ACLs für das Feld „report_view“ verhindern, dass Benutzer Berichte anzeigen, die das in der ACL in der Gruppierung, Zeile, Spalte oder Zusammenfassung angegebene Feld verwenden.

Zum Beispiel gewährt eine ACL für das Feld report_view der Rolle report_admin Anzeigezugriff auf das Gehaltsfeld in einer HR-Tabelle. Wenn Benutzer mit der Rolle „itil“ oder „report_user“ auf einen Bericht zugreifen, der nach dem Feld „Gehalt“ gruppiert ist, wird Folgendes angezeigt: Zugriff auf diesen Inhalt basierend auf ACLs des Felds „report_view“ verweigert.

Designüberlegungen für report_view-Vorgänge

Verwenden Sie diese Richtlinien, wenn Sie Ihre eigenen report_view-Vorgangszugriffssteuerungen erstellen.

Beschränken Sie den Zugriff auf Berichte nach einer erforderlichen Rolle

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

Der report_view-Vorgang unterstützt nur Zugriffsbeschränkungen basierend auf einer erforderlichen Rolle. Eine report_view-Zugriffssteuerung unterstützt keine Skripts oder erweiterten Bedingungen.

Beschränken Sie den Zugriff auf Listenberichte mit einem Lesevorgang

Ein Listenbericht verwendet reguläre Datensatzzugriffskontrollen, um zu bestimmen, wer auf Daten in einer Tabelle oder einem Feld zugreifen kann. Eine report_view-Zugriffssteuerung kann Benutzer nicht daran hindern, Listen anzuzeigen, auf die sie Lesezugriff haben. Um den Zugriff auf Datensatzdaten in Listen und Formularen einzuschränken, erstellen Sie eine Zugriffssteuerung für Lesevorgänge. Weitere Informationen zu Datensatzzugriffssteuerungen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Zugehörige Informationen

ACL_Regeltypen

Erstellen Sie eine ACL-Regel

Sicherheit der Berichtsausführung

Wenn ein Bericht ausgeführt wird, werden report_view-Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für die Tabelle und die Tabellenfelder ausgewertet, auf denen der Bericht basiert. Wenn keine report_view-ACL vorhanden ist, erfolgt eine Fallbackprüfung für Lese-ACL-Rollen auf Tabellenebene.

Die Fallback-Lese-ACL wird durch die Systemeigenschaft *`glide.report.report_view.read_acl`*gesteuert.

Diese Eigenschaft hat drei mögliche Werte. Der Standardwert im Release Utah lautet „`force`“.

Ignorieren

Es wird keine Auswertung für die Lese-ACL durchgeführt, und alle Benutzer können den Bericht so anzeigen, als gäbe es keine report_view-ACL für diese Tabelle oder dieses Tabellenfeld.

erzwingen

Wenn keine report_view-ACL für diese Tabelle oder dieses Tabellenfeld vorhanden ist, wird die Auswertung anhand der Lese-ACL durchgeführt. Benutzer können den Bericht nur anzeigen, wenn sie die Lese-ACL übergeben.

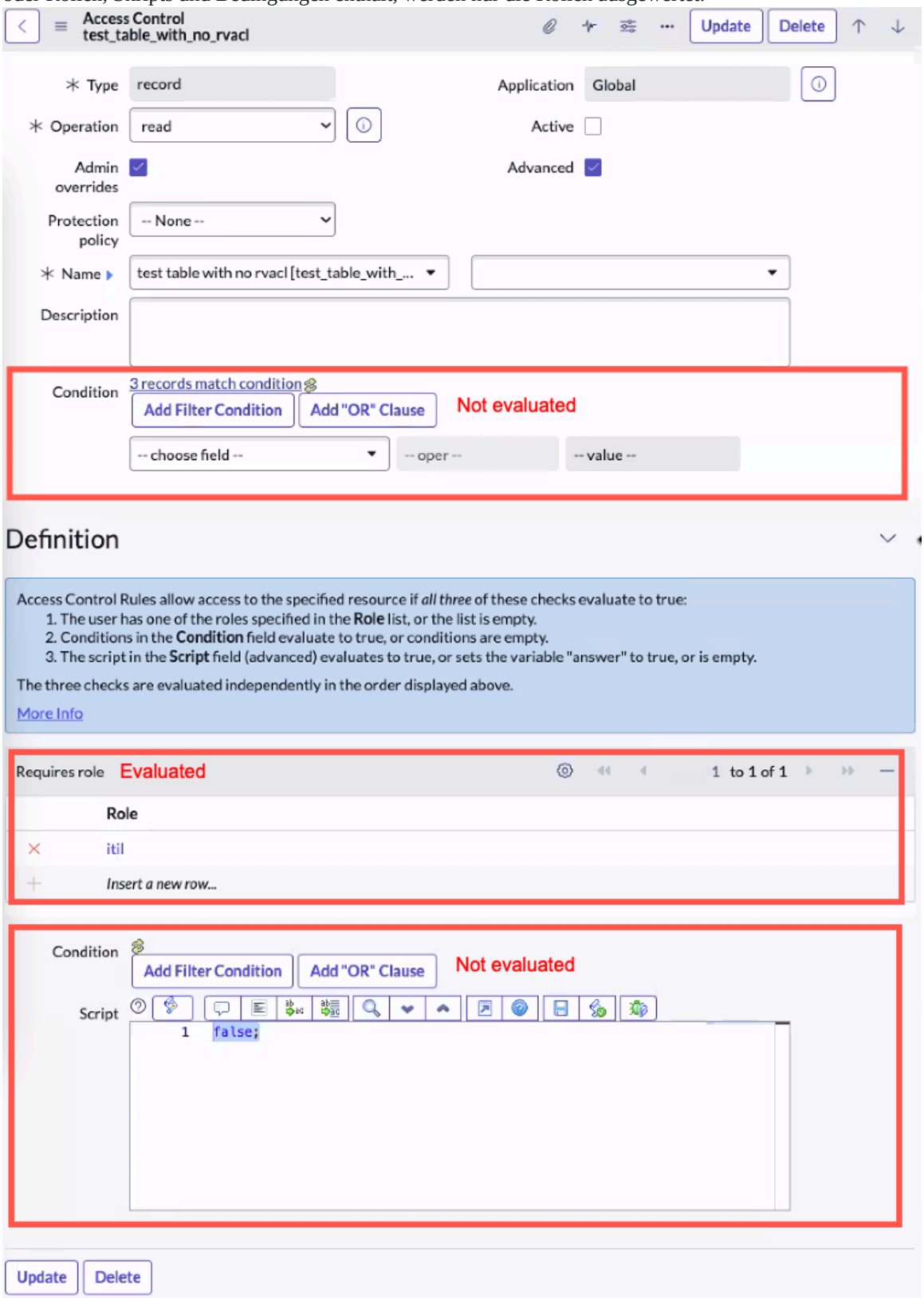
Protokoll

Die Lese-ACL-Prüfung wird nicht erzwungen, wenn keine report_view-ACL für diese Tabelle oder dieses Tabellenfeld vorhanden ist, aber der Administrator kann in den Protokollen sehen, welche Benutzer blockiert worden wären, wenn die Sicherheitsprüfung erzwungen wurde.

Es wird nicht empfohlen, die Systemeigenschaft in „Ignorieren“ oder „Protokoll“ zu ändern, da der Fallback der Lese-ACL beim Anzeigen eines Berichts ein zusätzliches Maß an Schutz bietet.

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

Hinweis:
Die Fallback-Lese-ACL-Prüfung auf Tabellenebene gilt nur für Rollen, nicht für Skripts oder Bedingungen. Wenn eine Lese-ACL auf Tabellenebene Rollen und Skripts oder Rollen und Bedingungen oder Rollen, Skripts und Bedingungen enthält, werden nur die Rollen ausgewertet.



Automatische Übersetzung

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

ACL-Bewertung für Berichte

Verwenden Sie die ServiceNow® ACL-Bewertung für Berichte, um Berichte zu identifizieren, die durch report_view-ACLs (Zugriffssteuerungslisten) blockiert werden.

Anwendungskomponenten

Verwenden Sie das Berichts-ACL-Dashboard, um Berichte zu identifizieren, die Benutzer nicht sehen können. Wenn der Besitzer die ACL-Einschränkungen nicht erfüllt, können ACLs Berichtersteller sogar in ihren eigenen Berichten blockieren. Betrachten Sie einen Bericht, der für alle ITIL-Benutzer freigegeben ist. Eine Tabelle oder Tabellenspalte, auf der der Bericht basiert, beschränkt den Zugriff auf die Benutzer mit der Administratorrolle. In diesem Fall können die meisten Benutzer mit der itil-Rolle den Bericht nicht anzeigen. Die Anwendung identifiziert sowohl die Benutzer als auch die Berichte. Mit den Informationen aus der Bewertung können Sie Benutzer und Berichte ignorieren und später bearbeiten.

Der Scan wertet alle Berichte anhand der report_view-ACLs in der Instanz aus. Sie identifiziert auch Tabellen ohne report_view-ACLs und wertet aus, welche Benutzer die READ-ACLs für eine Tabelle nicht übergeben. Mit der ACL-Bewertung können Sie dann Benutzer in beiden Kategorien ansprechen – diejenigen, die „report_view“-ACLs nicht übergeben, und diejenigen, die keine „READ“-ACLs für Berichte ohne „report_view“-ACLs übergeben.

Außerhalb der Anwendung können Sie die Freigabe im Berichts- oder Visualisierungsdesigner oder den Zugriff von Benutzern, Gruppen und Rollen ändern.

Die Anwendung besteht aus drei Komponenten:

ACL-Dashboard für Berichte

Führen Sie den Scan im Dashboard aus.

Liste der betroffenen Berichte

Zeigen Sie alle betroffenen Berichte in einer Plattformliste an. Sie können Berichte hier mithilfe von Plattformfilterfunktionen korrigieren.

Ignorierte Berichte und Benutzerliste

Entfernen Sie Benutzer und Berichte aus dieser Liste, damit sie beim nächsten Scannen Ihrer Berichte angezeigt werden.

Hinweis:
Für einige Tabellen in ServiceNow Platform werden standardmäßig Zugriffssteuerungslisten erstellt.

Installieren Sie die ACL-Bewertung für Berichte

Mit der ACL-Bewertung für Berichte können Sie Benutzer identifizieren, die keinen Zugriff auf Berichte haben, und den Zugriff gegebenenfalls ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die ACL-Bewertung für Berichte ist eine Store-App. Weitere Informationen zur Installation von Store-Apps finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie in die Suchleiste ACL-Bewertung ein.

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

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

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

Führen Sie den Bewertungsscan „Berichtsansicht“ durch

Durchsuchen Sie Ihre Instanz nach Berichten, die Benutzer aufgrund vorhandener Zugriffssteuerungslisten (ACLs) nicht anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Bewertungsscan gibt eine Liste der betroffenen Berichte zurück. Ein Bericht ist betroffen, wenn ein Benutzer den Bericht gesehen hat, der ihn basierend auf einer report_view-ACL oder einer blockierenden Lese-ACL nicht sehen könnte, im Falle von Berichten, die auf Tabellen ohne report_view-ACLs basieren.

Die Zeit, die der Bewertungsscan benötigt, kann je nach Anzahl der Datensätze in der Instanz variieren. Erwägen Sie, die Bewertung über Nacht auszuführen. Erwägen Sie auch, die Berichte zu filtern, für die die Bewertung gilt. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern Sie Berichtsbewertungs-Scans.

Prozedur

1. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
   Weitere Informationen finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle erhöhen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **ACL-Dashboard für Berichte**.
3. Wählen **Sie Bewertungsscan ausführen aus**.
   Der Bewertungsscan kann bei Instanzen mit vielen Berichten sehr lange dauern. Sie können Teilergebnisse anzeigen, während der Scan ausgeführt wird, oder **Ergebnis** anzeigen auswählen, wenn der Scan abgeschlossen ist. Wenn der Scan abgeschlossen ist, zeigt eine Nachricht an, wer die Bewertung ausgeführt hat, und gibt die Start- und Endzeit der Bewertung an.

   Hinweis:
   Der Scan berechnet die Anzahl der Ausführungen jedes betroffenen Berichts. Wenn die Eigenschaft `sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only` auf „falsch“ gesetzt ist, ist die Spalte **Ausführungen insgesamt** in der Liste „Betroffene Berichte“ immer leer, und `process_reports_executed_within_X_days_ago` wird ignoriert.

   Der erste Scan zeigt Folgendes:

   - Der Benutzer, der den Scan ausgeführt hat, sowie Start- und Endzeit des Scans
   - Die Anzahl der betroffenen Berichte

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

- Der Prozentsatz der betroffenen Berichte in der Instanz
- Die Anzahl der Tabellen mit report_view-Zugriffssteuerungslisten

4. **Wahlweise:** Wenn die Liste der betroffenen Berichte leer ist, navigieren Sie zu **report_executions.list**.

   a. Wenn diese Tabelle leer ist, gibt es keine ACL-Probleme.

   b. Wenn **report_executions.list** Einträge enthält, ändern Sie die Systemeigenschaft *sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only* in false, und führen Sie den Scan erneut aus.
   Diesmal zeigt der Scan alle betroffenen Berichte an, nicht nur die Berichte, die ausgeführt wurden. Die Ausführung des zweiten Scans dauert oft länger.

5. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Liste der betroffenen Berichte** , um die Liste der betroffenen Berichte anzuzeigen.
   Die Liste „Betroffene Berichte“ zeigt die von ACLs betroffenen Berichte.

Zeigen Sie die Liste der betroffenen Berichte an

Sie können eine Liste aller betroffenen Berichte anzeigen, die von der ACL-Bewertung für -Berichte identifiziert wurden. Verwenden Sie diese Liste, um betroffene Berichte und Benutzer zu korrigieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Liste der betroffenen Berichte**.
   Der Listenbericht zeigt die betroffenen Berichte an.
2. Behandeln Sie die betroffenen Berichte und Benutzer wie in Verwalten Sie ACL-Bewertungen für Berichtebeschrieben.

Verwalten Sie ACL-Bewertungen für Berichte

Wenn Sie den Bewertungsscan der Berichts-ACL (Zugriffssteuerungsliste) ausführen, ist das Ergebnis eine Liste der betroffenen Berichte. Die Bewertung enthält Details zu den Benutzern, die einen Bericht angezeigt haben, einschließlich des Berichterstellers. Die Bewertung umfasst auch die Rollen, auf die der Bericht beschränkt ist, und die Gruppen, die diese Rollen enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für Berichte, die durch eine Lese-ACL auf Tabellenebene blockiert werden, zeigt die Bewertung die Tabelle an, die die blockierende ACL enthält, und welche Benutzer blockiert sind. Die Bewertungsanwendung stellt keine weiteren Verwaltungstools bereit. Bei Berichten, die blockiert sind, weil sie weder eine report_view-ACL noch eine Lese-ACL haben, wird der Bericht als betroffen markiert, die betroffenen Benutzer werden jedoch nicht angezeigt.

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

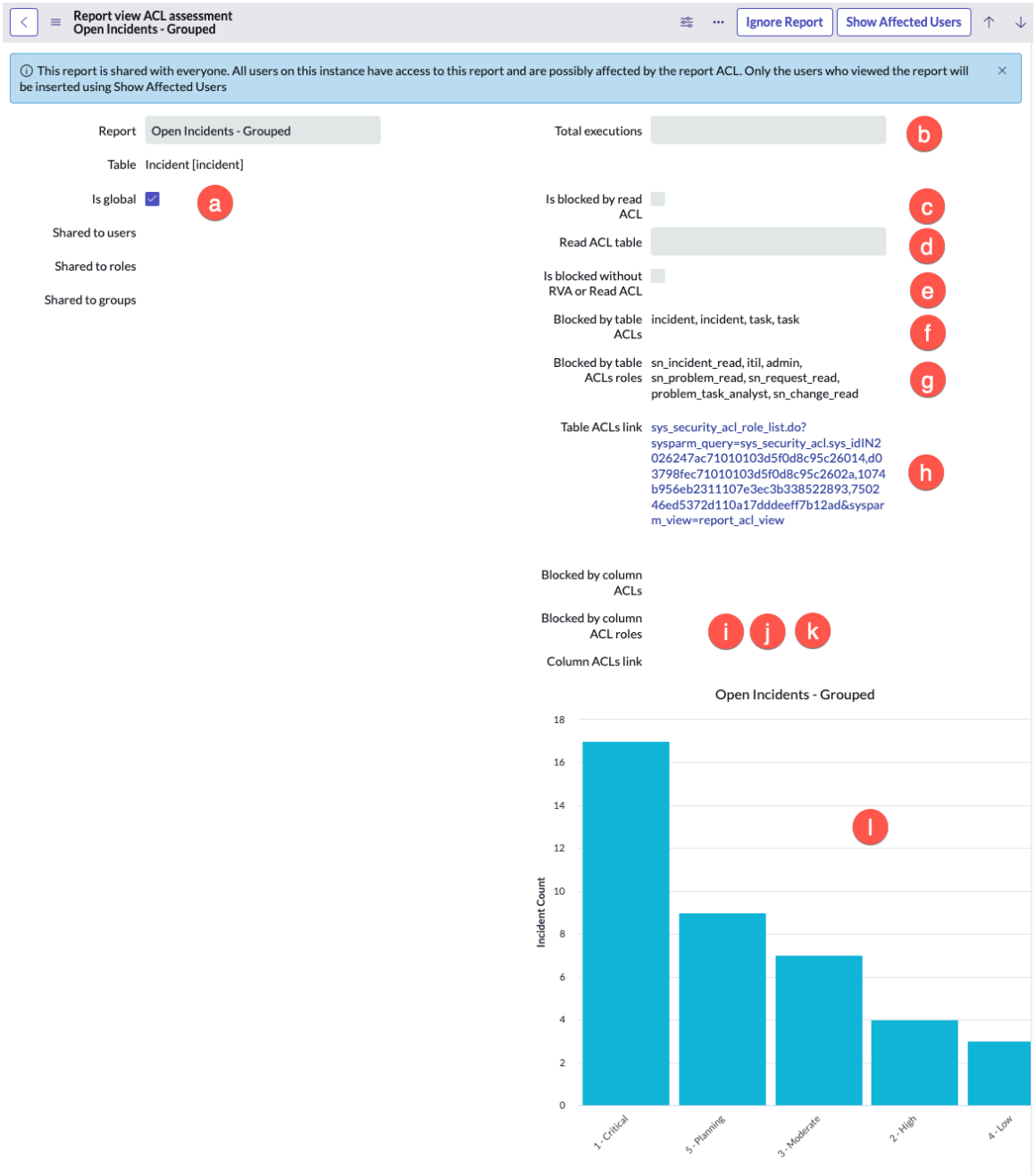
Wichtig:
Die Rollen, die mit Blockierungstabellen-Zugriffskontrolllisten (ACLs) und Blockierungsspalten-ACLs verknüpft sind, stammen aus der Tabelle sys_security_acl_role. ACLs, die keinen Rollendatensatz in dieser Tabelle haben, werden nicht in der ACL-Liste der Berichtsansicht oder in Listen der betroffenen Tabellen, Spalten und Lese-ACLs angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Liste der betroffenen Berichte**.
2. Klicken Sie auf die Info-Schaltfläche (ⓘ) neben dem Bericht, den Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie **Datensatz öffnen**, um die mit dem Bericht verknüpften Optionen anzuzeigen.
   Dieses Ergebnis zeigt die folgenden Informationen.
   a. Die Benutzer, Rollen und Gruppen, denen der Berichtsbesitzer angehört und für die er den Bericht freigegeben hat. Wenn das Feld **Ist global** aktiviert ist, wird der Bericht für alle Benutzer freigegeben. Andernfalls werden **Freigegeben für Benutzer**, **Freigegeben für Rollen**und/oder **Freigegeben für Gruppen** ausgewählt.
   b. Die Häufigkeit, wie oft Benutzer den Bericht angezeigt haben.

      Dieses Feld ist leer, wenn die Eigenschaft `run_scan_based_on_report_execution_only` auf „falsch“ festgelegt ist.
   c. Das Feld **Ist durch Lese-ACL blockiert** ist ausgewählt, wenn in der Tabelle, auf der der Bericht basiert, keine report_view-ACLs vorhanden sind, Lese-ACLs jedoch den Zugriff blockieren.
   d. Die Tabelle mit Lese-ACLs, die für den Bericht gelten.
   e. Das Feld **Ist ohne RVA oder Lese-ACL blockiert** wird ausgewählt, wenn der Bericht aus einem Nicht-ACL-Grund blockiert wird.
   f. Tabellen-ACLs (und Spalten-ACLs, die für alle Spalten in der Tabelle gelten), die für den Bericht gelten
   g. Rollen, die Blockierungstabellen-ACLs zugeordnet sind
   h. Links zu zugeordneten Blockierungstabellen-ACLs
   i. Spalten-ACLs, die für den Bericht gelten
   j. Rollen, die Blockierungsspalten-ACLs zugeordnet sind
   k. Links zu den zugeordneten Blockierungsspalten-ACLs
   l. Eine Echtzeitdarstellung des Berichts

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



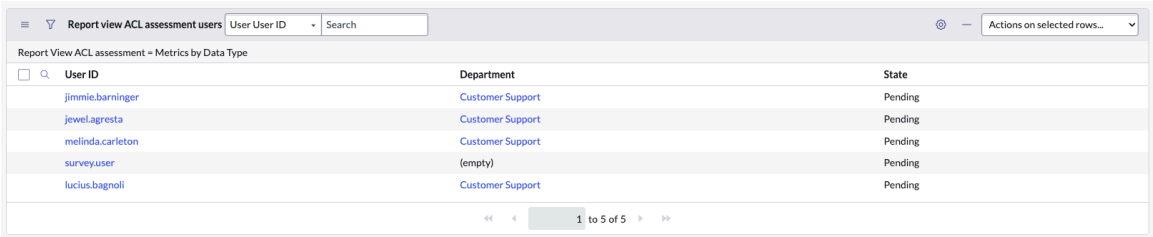
3. **Wahlweise:** Wählen **Sie Bericht ignorieren** aus, um diesen Bericht aus zukünftigen Bewertungen zu entfernen.
   Informationen zum späteren Überprüfen dieser Berichte finden Sie unter Bewerten Sie ignorierte Berichte erneut.

4. Wählen Sie **Betroffene Anwender anzeigen** und dann **Ergebnis anzeigen**aus.
   Die ersten betroffenen Benutzer werden in einer zugehörigen Liste unter der Berichtsbewertung angezeigt. Betroffene Benutzer sind Benutzer, für die der Berichtsbesitzer den Bericht freigegeben hat, die den Bericht jedoch basierend auf report_view-ACLs nicht sehen können.

   Standardmäßig werden fünf betroffene Benutzer angezeigt.
   Um mehr anzuzeigen, konfigurieren Sie die Eigenschaft `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users`. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern Sie Berichtsbewertungs-Scans.

Automatische Übersetzung

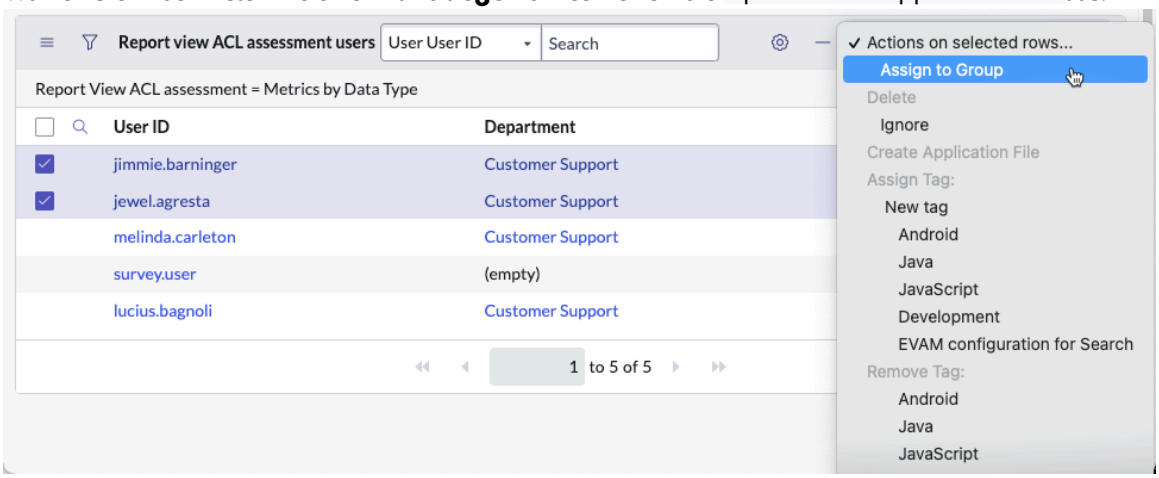
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



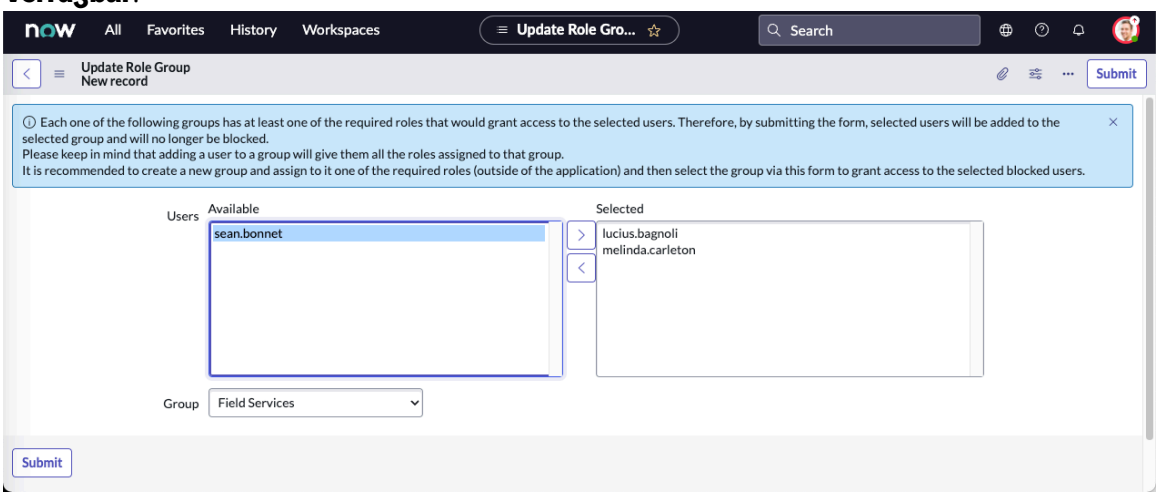
5. **Wahlweise:** Wählen Sie einen oder mehrere der betroffenen Benutzer aus, und wählen Sie **Aktion für ausgewählte Zeilen** > **Ignorieren** , um den Zugriff der Benutzer auf den Bericht unverändert zu lassen. Ausgewählte Benutzer können den Bericht weiterhin nicht anzeigen, aber ihre Namen werden beim nächsten Ausführen des Bewertungs-Scans nicht angezeigt.
6. Fügen Sie Benutzer zu einer Gruppe hinzu.

   a. Wählen Sie einen oder mehrere betroffene Benutzer aus.

   b. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option An Gruppe zuweisen aus.



   c. Wählen Sie eine Gruppe und eine Rolle (falls verfügbar), um die ausgewählten Benutzer hinzuzufügen, und wählen Sie **Absenden**.
   Verschieben Sie alle Benutzer, die Sie nicht derselben Gruppe hinzufügen möchten, in die Spalte **Verfügbar**.



   d. Wenn keine Gruppe mindestens eine Blockierungsrolle hat, wählen Sie eine entsprechende Gruppe aus, und fügen Sie eine der Blockierungsrollen hinzu.

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

Wenn keine Gruppen für die Benutzer geeignet sind, erstellen Sie eine Gruppe, und weisen Sie ihr außerhalb der Anwendung eine der erforderlichen Rollen zu. Gewähren Sie dann in der Anwendung den ausgewählten blockierten Benutzern Zugriff. Weitere Informationen zum Erstellen von Gruppen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

In der Liste Betroffene Benutzer ändert sich der Status der zugewiesenen Benutzer in Verarbeitet. Wenn Sie diese Liste das nächste Mal anzeigen, werden diese zugewiesenen Benutzer nicht mehr darin angezeigt.

Zugehörige Informationen

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Verwalten Sie Berichte mit ACLs für erweiterte Felder

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um Berichte zu identifizieren, die von report_view-ACLs in Dot-Walking-Feldern betroffen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Systemeigenschaft `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk`, und legen Sie sie auf truefest.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
2. Führen Sie den Bewertungsscan „Berichtsansicht“ durchan.

Ergebnisse

Die Liste „Betroffene Berichte“ enthält die neue Spalte **Dot-Walk-Felder**. Diese Spalte ist nur sichtbar, wenn ein betroffener Bericht basierend auf einer ACL in einem Feld in einer erweiterten Tabelle identifiziert wird.

Zugehörige Informationen

Bericht über erweiterte Tabellen erstellen

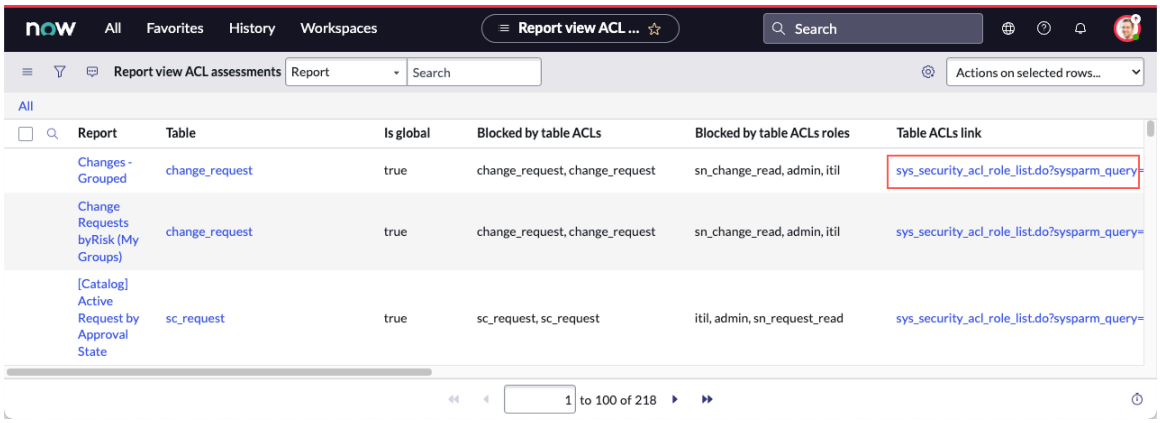
Sonstige Berichtskorrekturaufgaben

Nachdem Sie die Berichtsbewertung durchgeführt haben, können Sie sich an die betroffenen Benutzer wenden. Sie können die Rollen der Zugriffssteuerungsliste (ACL) ändern, die Freigabeoptionen für Berichte ändern oder Berichtsbenutzer zu einer Gruppe hinzufügen, um ihnen Blockierungsrollen zuzuweisen.

Bearbeiten Sie ACL-Rollen

Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin, und fügen Sie einer blockierenden ACL eine oder mehrere Rollen hinzu. Klicken Sie im Formular „Betroffene Berichte“ auf den **Link Tabellen-ACLs**, **Spalten-ACLs**oder **Lese-ACLs**, um die zugehörige ACL-Rollenliste zu öffnen.

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



Bearbeiten Sie die Berichtsfreigabeoptionen

- Öffnen Sie für Berichte, die in der klassischen Umgebung erstellt wurden, den Bericht im Berichtsdesigner, und ändern Sie, für wen der Bericht freigegeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte freigeben.
- Öffnen Sie für Berichte, die in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich erstellt wurden, den Bericht im Visualisierungsdesigner, und ändern Sie, für wen der Bericht freigegeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Visualisierung in frei Visualisierungs-Designer.

Filtern Sie Berichtsbewertungs-Scans

Insbesondere bei großen Instanzen kann die ACL-Bewertung für Berichte sehr lange dauern. Um die Bewertungszeit zu reduzieren, können Sie Systemeigenschaften verwenden, um die Berichte zu filtern, für die die Bewertung gilt.

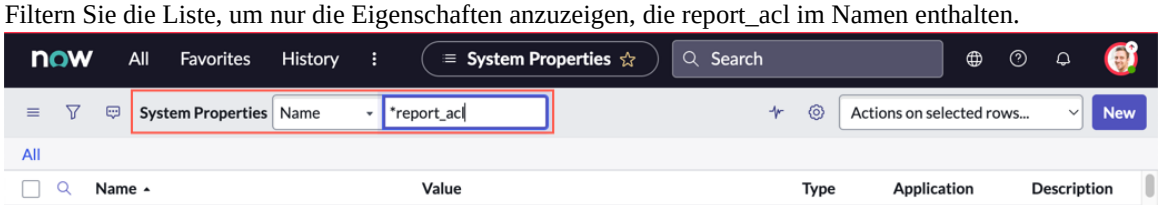
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Sie können mit allen Eigenschaften in der ACL-Bewertung für Berichte arbeiten, mit Ausnahme von zwei:

- `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids`
- `sn_report_acl.glide.script.block.client.globals`

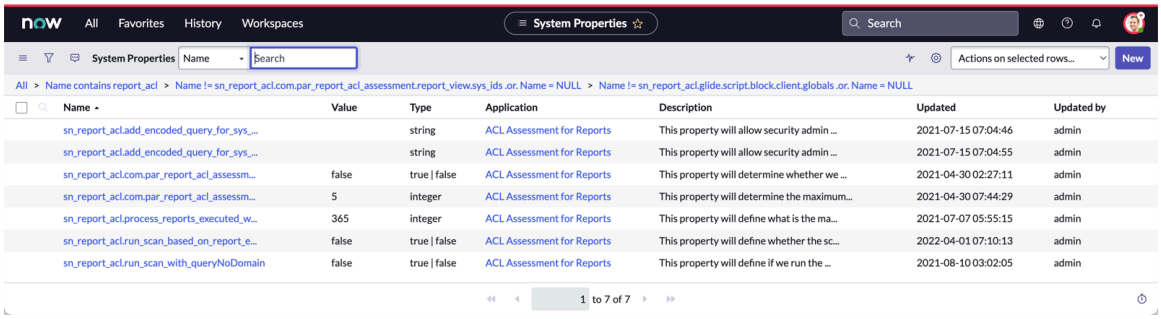
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Filtern Sie die Liste, um nur die Eigenschaften anzuzeigen, die report_acl im Namen enthalten.



3. Filtern Sie die Eigenschaften `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids` und `sn_report_acl.glide.script.block.client.globals`heraus.

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



4. Verwenden Sie die verbleibenden Eigenschaften, um den Bewertungsscan zu konfigurieren.

Systemeigenschaften für Berichtsbewertungen

Verwenden Sie diese Eigenschaften, um den Scan der ACL-Bewertung für Berichte zu konfigurieren.

Um Systemeigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu sys_properties.list, und filtern Sie nach dem Namen der Eigenschaft.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain	Nur gültig für domänengetrennte Instanzen. Definiert, ob die App die Benutzerdomäne berücksichtigt, wenn Sie die Abfrage ausführen. Bei „false“ erhält der security_admin nur Ergebnisse für die Domänen, für die er Sichtbarkeit hat. Ein globaler security_admin kann die Eigenschaft auf „true“ festlegen und die Ergebnisse für alle Domänen in der Instanz abrufen. Die einzelnen security_admins können dann die gesammelten Ergebnisse für ihre eigenen Domänen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsbewertung und Domänentrennung. Wenn Sie diese Eigenschaft in einer Instanz ohne Domänentrennung auf „true“ setzen, wird die Bewertung als normale Abfrage ausgeführt. Wenn Sie diese Eigenschaft löschen, lautet der Standardwert im Code „false“. Typ: true/false Standardwert: false
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_report_table	Ermöglicht Sicherheitsadministratorbenutzern das Hinzufüge einer codierten UND-Abfragebedingung zu der Abfrage, die der Bewertungsscan in der Tabelle „sys_report“ ausführt. Sie können beispielsweise eine codierte Abfrage hinzufügen, die Berichte nur in bestimmten Tabellen auswertet. Die Gültigkeit der codierten Abfrage liegt in der Verantwortung des Benutzers. Aus Leistungsgründen validiert die App vor der Ausführung keine zusätzlichen Abfragen im Code.

Automatisierte Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie diese Eigenschaft löschen oder sie einen leeren Wert hat, wird der Bewertungs-Scan nur mit den ursprünglichen Bedingungen ausgeführt. Typ: Zeichenfolge
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collekt_dotwalk	Legt fest, ob die App Dot-Walk-Felder auf betroffene Bericht überprüft. Bei „false“ verbessert sich die Leistung der App, die App gibt jedoch nur eine Teilmenge der Gesamtergebnisse zurück. Typ: true/false Standardwert: false
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_user_table	Ermöglicht Sicherheitsadministratorbenutzern das Hinzufüge einer codierten AND-Abfragebedingung zu der Abfrage, die der Bewertungsscan in der Tabelle „sys_user“ ausführt. Sie können beispielsweise eine codierte Abfrage hinzufügen, die nur die angegebenen Rollen auswertet. Die Gültigkeit der codierten Abfrage liegt in der Verantwortung des Benutzers. Aus Leistungsgründen validiert die App vor der Ausführung keine zusätzlichen Abfragen in Code. Wenn Sie diese Eigenschaft löschen oder sie einen leeren Wert hat, wird der Bewertungs-Scan nur mit den ursprünglichen Bedingungen ausgeführt. Typ: Zeichenfolge
sn_report_acl.process_reports_executed_within_X_days_ago	Definiert die maximale Anzahl von Tagen seit der letzten Anzeige eines Berichts durch einen Benutzer, die die App beim Ausführen des Bewertungsscans berücksichtigt. Typ: Ganzzahl Standard: 365
sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only	Der Scan berechnet die Anzahl der Ausführungen jedes betroffenen Berichts. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, ist die Spalte **Ausführungen insgesamt** in der Liste „Betroffene Berichte“ immer leer, und `process_reports_executed_within_X_days_ag` wird ignoriert. Typ: true/false Standardwert: true
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users	Die maximale Anzahl der betroffenen Benutzer, die abgerufen wird, wenn Sie auf **Betroffene Benutzer anzeigen**klicken. Gilt für Berichte, die von Benutzern mit angegebenen Rollen angezeigt

Automatisierte Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	werden können, oder für Berichte, die von jedem angezeigt werden können. Für Berichte, die nach Gruppen angezeigt werden können, ist dieser Wert die maximale Anzahl der pro Gruppe abgerufenen betroffenen Benutzer. Typ: Ganzzahl Standard: 5
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collekt_dotwalk	Erfasst Berichtsfelder in erweiterten Tabellen, die dazu führen dass ein Bericht blockiert wird. Diese Eigenschaft fügt die Spalte **Dot-Walk-Felder** der Tabelle „Betroffene Berichte“ hinzu, wenn diese Felder vorhanden sind. Typ: true/false Standardwert: true

Die ACL-Liste report_view

Zeigen Sie die gesamte Liste der report_view-ACLs und die zugehörigen Rollen an, um eine übergeordnete Ansicht der Zugriffssteuerung für Ihre Instanz zu erhalten.

Jede Instanz hat eine andere Anzahl von report_view-ACLs. Die Anzahl hängt von den in der Instanz aktivierten Plugins ab.

Um die Liste der report_view-ACLs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Berichtsansicht ACLs-Liste**.

report_view ACLs Listenspalten

ACLs gelten jeweils nur für eine Rolle. Es kann mehrere Instanzen einer ACL geben, wenn mehrere Rollen vorhanden sind, für die sie gilt. Beispielsweise gewährt dieselbe ACL einem Administrator mehr Berichtszugriff als einem itil-Benutzer.

Spalte	Beschreibung
Sys-Sicherheits-ACL	Der Name der report_view-ACL.
Aktiv	Gibt an, ob die ACL aktiv ist. True/False.
Anwendung	Die Anwendung, für die die ACL gilt.
Paket	Das der ACL zugeordnete Plugin.
Beschreibung	Was die ACL für die zugeordnete Rolle verhindert oder zulässt.
Rolle	Der Name der Rolle, für die die ACL gilt.
Beschreibung	Beschreibung der Rolle.

Bewerten Sie ignorierte Berichte erneut

Wenn Sie die ACL-Bewertung für Berichte angehen, können Sie jeden Bericht ignorieren. Zeigen Sie diese Berichte an, um ihren Status erneut zu berücksichtigen.

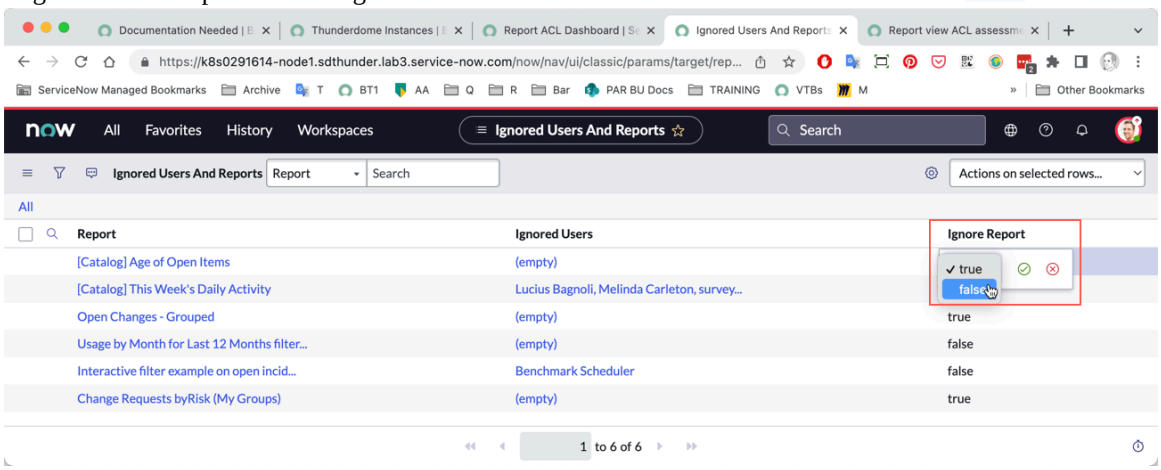
Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Ignorierte Berichte und Benutzerliste**.
2. Legen Sie in der Spalte Bericht ignorieren den Wert der neu zu bewertenden Berichte auf `false`fest.



Ergebnisse
Die ACL-Bewertung für Berichte bewertet die `falschen` Berichte, wenn Sie die Bewertung das nächste Mal ausführen.

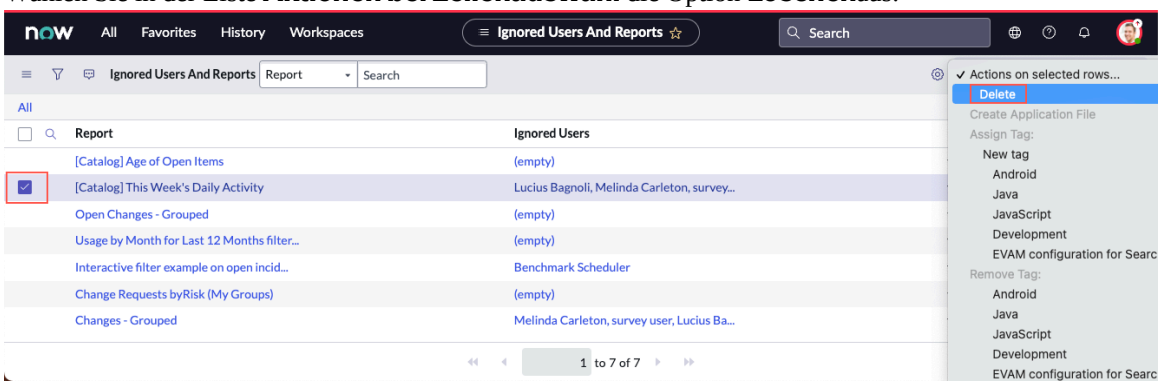
Ignorierte Benutzer neu bewerten

Wenn Sie die ACL-Bewertung für Berichte angehen, können Sie jeden einzelnen Benutzer ignorieren. Zeigen Sie diese Benutzer an, um ihren Status erneut zu berücksichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und security_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **ACL-Bewertung für Berichte** > **Ignorierte Berichte und Benutzerliste**.
2. Wählen Sie die Zeile mit dem ignorierten Benutzer aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen bei Zeilenauswahl** die Option **Löschen**aus.



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

Ergebnisse

Die Anwendung „ACL-Bewertung für Berichte“ enthält die Benutzer, die Sie aus diesem Bericht gelöscht haben, wenn Sie die Bewertung das nächste Mal ausführen.

Berichtsbewertung und Domänentrennung

In domänengetrennten Instanzen weist die ACL-Bewertung für Berichte bestimmte Einschränkungen auf.

Domänentrennungseigenschaft

Konfigurieren Sie die true/false-Eigenschaft *sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain*, um anzugeben, ob die Bewertung für die gesamte Instanz oder für eine einzelne Domäne gilt.

Diese Eigenschaft ist nur für Instanzen mit Domänentrennung gültig. Definiert, ob die App die Benutzerdomäne berücksichtigt, wenn Sie die Abfrage ausführen. Bei „false“ erhalten security_admins nur Ergebnisse für die Domänen, für die sie Sichtbarkeit haben.

Ein globaler security_admin kann die Eigenschaft auf „true“ festlegen und die Ergebnisse für alle Domänen in der Instanz anzeigen. Die einzelnen security_admins können dann die gesammelten Ergebnisse für ihre eigenen Domänen abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Filtern Sie Berichtsbewertungs-Scans.

Die Bewertung wird als normale Abfrage ausgeführt, wenn diese Eigenschaft für eine einzelne Domäneninstanz auf „true“ festgelegt wird. Die Anwendung behandelt die Bewertung so, als ob die Eigenschaft „falsch“ wäre, wenn die Eigenschaft gelöscht wird.

Hinweis:
Wenn Sie die Bewertung als globaler security_admin ausführen, stellen Sie sicher, dass Sie die Eigenschaft auf „false“ zurücksetzen. Bei „true“ kann jeder security_admin die gesamte Instanz abfragen. Andere security_admins sehen keine Daten, für die sie keine Anzeigeberechtigung haben, aber die erfassten Daten werden überschrieben.

Steuerung des Zugriffs auf Spaltenansicht für Listenberichte

Für Listenberichte **aktiviert** die Systemeigenschaft glide.report.add_to_list_supported die Zugriffssteuerungsliste add_to_list. Diese Zugriffskontrollliste (ACL) verhindert, dass Benutzer Listenberichtsspalten mit vertraulichen Daten melden.

Ein Manager kann beispielsweise verhindern, dass Benutzer Berichte in der Spalte **Zugewiesen an** erstellen, wenn sie einen Bericht erstellen. Wenn ein Tabellenfeld für den Benutzer eingeschränkt ist, wird es nicht in der Spalte **Verfügbar** angezeigt. Benutzer können sie daher in den von ihnen erstellten Berichten nicht auswählen.

Hinweis:
Wenn die Eigenschaft aktiviert ist: Ein Benutzer, der die add_to_list-Zugriffssteuerungsliste für eine Spalte nicht durchläuft, sieht die eingeschränkten Spalten, die bereits im Bericht in der Spalte **Ausgewählt** enthalten sind. Dieser Benutzer sieht auch die Daten dieser Spalten im Bericht. Wenn der Benutzer die Spalte aus der Spalte **Ausgewählt** entfernt, wird sie nicht mehr in der Spalte **Verfügbar** aufgeführt. Der Benutzer kann es nicht erneut auswählen, um es in einen Bericht aufzunehmen.

Die ACL add_to_list gilt nur für die oberste Tabelle, auf der der Bericht basiert.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv. Um sie zu aktivieren, navigieren Sie zu **sys_properties.list** (Tabelle der Systemeigenschaften), und setzen Sie **glide.report.add_to_list_supported** auf **true**. Hierfür ist die Administratorrolle erforderlich.

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

Nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben, sind vorhandene Berichte nicht betroffen. Spalten sind nur in neu erstellten Listenberichten mit Feldern, die Sie als eingeschränkt angeben, nicht sichtbar.

Zugehörige Informationen

ACL_Regeltypen

Berechtigungsprobleme melden

Es gibt mehrere Gründe, warum ein Bericht weniger Informationen als erwartet oder möglicherweise überhaupt keine Daten anzeigt. Dazu gehören unzureichende Berechtigungen für den Bericht und der Bericht, der nicht freigegeben wird.

Bericht nicht freigegeben

Ein häufiger Grund dafür, dass ein Bericht nicht angezeigt werden kann, ist, dass der Bericht nicht für die Benutzer freigegeben wurde, die versuchen, darauf zuzugreifen. Standardmäßig wird ein neu erstellter Bericht nicht freigegeben und ist daher für niemanden außer dem Berichtersteller oder Benutzern mit der Administratorrolle zugänglich. Ein Bericht kann für einen einzelnen Benutzer, für eine oder mehrere Gruppen freigegeben oder einer oder mehreren Rollen zugewiesen werden.

Nicht freigegebene Berichte werden nicht in Listen von Berichten angezeigt, auf die ein Benutzer Zugriff hat, oder in anderen Optionen, in denen ein Bericht geöffnet oder ausgewählt werden kann. Wenn Benutzer ein Dashboard sehen können, zu dem der Bericht hinzugefügt wurde, aber nicht den Bericht selbst, wird eine Meldung mit der Meldung angezeigt, dass der Bericht nur für einen bestimmten Benutzer oder eine bestimmte Gruppe sichtbar ist.

Um dieses Problem zu beheben, kann der Besitzer des Berichts (oder ein Administrator) diesen Bericht für die Personen freigeben, die Sichtbarkeit und Zugriff auf diesen Bericht haben sollen. Sie können einen Bericht direkt über das Freigabesymbol des Berichts freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte freigeben.

Listenberichte zeigen weniger Zeilen als erwartet an

Ein weiteres häufiges Problem besteht darin, dass in Listenberichten weniger Zeilen angezeigt werden, als der Betrachter erwartet. Zum Beispiel sieht ein Benutzer 100 Zeilen in einem Listenbericht, aber ein anderer Benutzer, der denselben Bericht anzeigt, sieht möglicherweise weniger Zeilen oder gar keine Zeilen. Wenn eine oder mehrere Zeilen aus dem Bericht entfernt wurden, wird in einer Nachricht die Anzahl der Zeilen angezeigt, die aufgrund von Sicherheitsbeschränkungen entfernt wurden.

Die übliche Ursache ist, dass jede Zeile eines Listenberichts zuerst mit allen Lesezugriffskontrolllisten (ACLs) verglichen wird, die in den Quelltabellen des Berichts definiert sind.

Die ACL wird für jede Listenzeile berücksichtigt, die in einem Bericht angezeigt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsansichts-Zugriffskontrolle.

Nicht-Listenberichte zeigen unvollständige Daten an

Grafische Berichte (definiert als alle Nicht-Listen-Berichte) zeigen möglicherweise einen unvollständigen Datensatz für einen Benutzer im Vergleich zu einem anderen Benutzer an, der denselben Bericht überprüft.

Dieses Problem wird dadurch verursacht, dass Geschäftsregeln vom Typ „Vor Abfrage“ für die Daten aus der Quelltabelle ausgeführt werden, bevor ein Bericht generiert

Automatische Übersetzung

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

und gerendert wird. Business Rules, die in den Quelltabellen eines Berichts gefunden werden, begrenzen die Daten basierend auf Berechtigungen oder ähnlichen Kriterien. Alle Datensätze, die die Kriterien der Regel nicht erfüllen, werden nicht in den Bericht aufgenommen. Daher sehen Benutzer mit unterschiedlichen Berechtigungsebenen (hauptsächlich aufgrund von Gruppen- oder Rollenberechtigungen) denselben Bericht mit unterschiedlichen Ergebnissen. Weitere Informationen finden Sie unter Business Rules vom Typ „Vor Abfrage“ .

Berichtsstatistiken

In der Liste „ **Berichtsstatistiken** “ können Sie anzeigen, wie oft jeder Ihrer Core-UI Berichte ausgeführt wird und wie lange es dauert, bis die Berichte ausgeführt werden.

Um Berichtsstatistiken anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsstatistiken**. Die Rolle „admin“ oder „report_admin“ ist erforderlich. In der Berichtstatistik-Liste werden standardmäßig alle Berichte angezeigt, die ausgeführt wurden. Um nicht ausgeführte Berichte anzuzeigen, wählen Sie das Kontextmenüsymbol (☰) und **dann Nicht verwendete Berichte hinzufügen aus**.

Hinweis:

- Das Hinzufügen nicht verwendeter Berichte zu dieser Liste dauert einige Zeit, insbesondere wenn Ihre Instanz viele Berichte enthält.
- Die **Berichtsstatistikliste** unterstützt maximal 500 Berichte.

Überblick und Vorschläge zum Verwalten von Berichten in der ServiceNow-Umgebung.

Die **Berichtstatistik**-Liste hat die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Bericht	Der Name des Berichts. Klicken Sie auf den Hyperlink, um die Berichtseigenschaften anzuzeigen.
Letzte Ausführung	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des Berichts.
Wird ausgeführt	Die Häufigkeit, mit der der Bericht jemals ausgeführt wurde.
Wird auf Seite ausgeführt	Die Häufigkeit, mit der der Bericht in einem Dashboard ausgeführt wurde.
Aktuelle Laufzeit	Die durchschnittliche Ausführungszeit des Berichts in Millisekunden auf Grundlage der letzten 25 Läufe. Bearbeiten Sie die Eigenschaft `glide.report.recent_executions_number`, um die Anzahl der Läufe zu ändern, die zur Berechnung dieses Werts verwendet werden.
Laufzeit	Die durchschnittliche Ausführungszeit aller Berichte in Millisekunden.

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

- Um die Berichte anzuzeigen, deren Ausführung am meisten Zeit in Anspruch nimmt, sortieren Sie die **Kürzliche Laufzeit** von z nach a.
- Um verwendete Berichte anzuzeigen, filtern Sie den Wert 0 aus der **Läufe**-Spalte.
- Um die am häufigsten verwendeten Berichte anzuzeigen, sortieren Sie die **Läufe**-Spalte von z nach a.

Dashboard „Berichtnutzung“

Das Dashboard „Berichtverwendung“ bietet einen Überblick darüber, wie Berichte in einer ServiceNow Instanz oder Domäne verwendet werden.

Um Berichtsstatistiken anzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Administratorkonsole** und wählen Sie auf der Kachel **„Verwendung** “ die Option Nutzung melden aus.

Hinweis:
Die Rolle report_admin kann diese Konsole nicht anzeigen. Die Rolle admin oder pa_admin ist erforderlich.

Das Dashboard „Berichtverwendung“ zeigt die folgenden Widgets an:

Widget	Typ	Beschreibung
Anzahl der Berichte	Einzelne Punktzahl mit prozentualer Veränderung von Monat zu Monat.	Die Anzahl der Berichte in der Instanz. Klicken Sie auf das Ergebnis, um ein Dashboard mit Diagramm und Listen mit Strukturplänen, Berichten und Punktzahlen anzuzeigen.
% der Berichte, die in den letzten 6 Monaten nicht angezeigt wurden	Einzelne Punktzahl mit prozentualer Veränderung von Monat zu Monat.	Der Prozentsatz der Berichte in der Domäne oder Instanz, die in den letzten sechs Monaten nicht angezeigt wurden. Klicken Sie auf die Punktzahl, um ein detailliertes Dashboard mit einem Diagramm anzuzeigen, in dem Sie den Zeitraum, die verwendete Berechnung und zusätzliche Informationen zum Bericht anpassen können.
Top-10-Berichtstabellen	Liste	Eine Liste der Top-10- Tabellen, die in Berichten verwendet werden. Zeigen Sie auf den Namen einer Tabelle, um deren Beschreibung zu lesen. Klicken Sie auf den Namen der Tabelle oder die Anzahl der Berichte, um ein Dashboard mit einem vergrößerten Diagramm, eine Liste der Datensätze in der Tabelle, die Punktzahlen und zusätzliche Informationen zum Bericht anzuzeigen.
Berichte nach Visualisierungstyp	Balkendiagramm (mit Option zum Ändern der Visualisierung	Die Häufigkeit, mit der der Bericht im Dashboard ausgeführt

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

Widget	Typ	Beschreibung
	eines von mehreren anderen Berichtstypen)	wurde. Klicken Sie auf ein Berichtssegment, um ein Dashboard mit einem vergrößerten Diagramm, eine Liste der Datensätze in der Tabelle, die Punktzahlen und zusätzliche Informationen zum Bericht anzuzeigen.

Berichtsquellen

Berichtsquellen sind vordefinierte Datensätze zum Erstellen von Berichten.

Verwenden Sie Berichtsquellen für Berichte, die dieselben Bedingungen enthalten, sodass Sie die Bedingungen nicht mehr als einmal definieren müssen. Sie können Berichtsquellen auch verwenden, um dieselben Definitionen in der gesamten Organisation zu implementieren.

Im Visualisierungsdesigner sind Ihre Berichtsquellen verfügbar, wenn Sie eine Tabelle nach vordefinierten Bedingungen filtern.

Eine Berichtsquelle besteht immer aus einer Tabelle und einer Anzahl von Bedingungen. Wenn Sie einen neuen Bericht erstellen, können Sie entweder eine Berichtsquelle verwenden oder eine Tabelle auswählen. Einige Beispiele für Berichtsquellen sind offene Incidents, geschlossene Probleme und so weiter.

Berichtsquellen erstellen; Berichtsdaten aus Feldern in zugehörigen Tabellen verwenden; zugehörige Listen verwenden.

Verwenden Sie die Option, um eine Berichtsquelle basierend auf den Bedingungen eines vorhandenen Berichts zu erstellen, oder führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Quelle basierend auf neuen Bedingungen zu erstellen, die Sie hinzufügen.

Weitere Tipps zur Verwendung von Berichtsquellen finden Sie unter So sparen Sie mit Berichtsquellen Zeit .

Berichtsquellen erstellen

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Datensatz, den Sie zum Erstellen von Berichten verwenden können. Berichtsquellen werden im Berichtsdesigner als Datenquellen bezeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Bedingungen in einer Berichtsquelle aktualisieren, werden diese Bedingungen automatisch an alle Berichte weitergegeben, die auf dieser Berichtsquelle basieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsquellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

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

Berichtsquelle Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Berichtsquelle. Zum Beispiel, Offene Incidents
Tabelle	Die Tabelle, auf der die Berichtsquelle basiert. Zum Beispiel, **Incident [incident]**.
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung dessen, was die Berichtsquelle tut und welchen Zweck sie hat.
Filter	Bedingungen für die spezifischen Tabellendatensätze, die in die Berichtsquelle aufgenommen werden sollen. Um beispielsweise offene Incidents einzubeziehen, wählen Sie **[Status] [ist] [Aktiv]** für die Incident-Tabelle. **Hinweis:** Das Sortieren nach Datenfeldern ist für einige Berichtstypen innerhalb von Berichten möglich. Um Informationen zum Zugriff auf zu erhalten, suchen Sie in einem Berichtstypen -Thema nach der Beschreibung des Felds **Sortierung** hinzufügen für den Berichtstyp, nach dem die Daten sortiert werden sollen. ○ Wenn die Berichtsquelle für einen Bericht verwendet wird, der OR-Bedingungen enthält, werden nur Datensätze einbezogen, die sowohl mit dem Bericht als auch mit den Quellbedingungen des Berichts übereinstimmen. ○ Wenn eine Berichtsquelle eine zugehörige Listenbedingung angibt, ignoriert ein Bericht, der auf der Berichtsquelle basiert, alle zusätzlichen zugehörigen Listenbedingungen, die im Bericht angegeben sind. ○ Ein Bericht generiert Fehler, wenn er auf einer Berichtsquelle basiert, die eine zugehörige Listenbedingung angibt, und enthält auch zusätzliche zugehörige Listenbedingungen mit Dot-Walk-Bedingungen.

4. Um Berichte auf Grundlage einer Berichtsquelle anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berichte, die diese Berichtsquelle verwenden** im Berichtsquelldatensatz.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Berichtsquelle, um einen Bericht zu erstellen.

Hinweis:

Während eine Berichtsquelle von aktiven Berichten verwendet wird, können Sie sie nicht löschen.

Berichtsbereiche

Verwenden Sie einen Berichtsbereich, um Datenintervalle zu definieren, die in Balken- und Kreisdiagrammen verwendet werden.

Manchmal kann es hilfreich sein, Ergebnisse in Bereichen oder Buckets zu gruppieren, anstatt jedes Ergebnis als einzelne Punktzahl anzuzeigen. Denken Sie an ein Balken- oder Kreisdiagramm, in dem Prozentergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig ist jeder

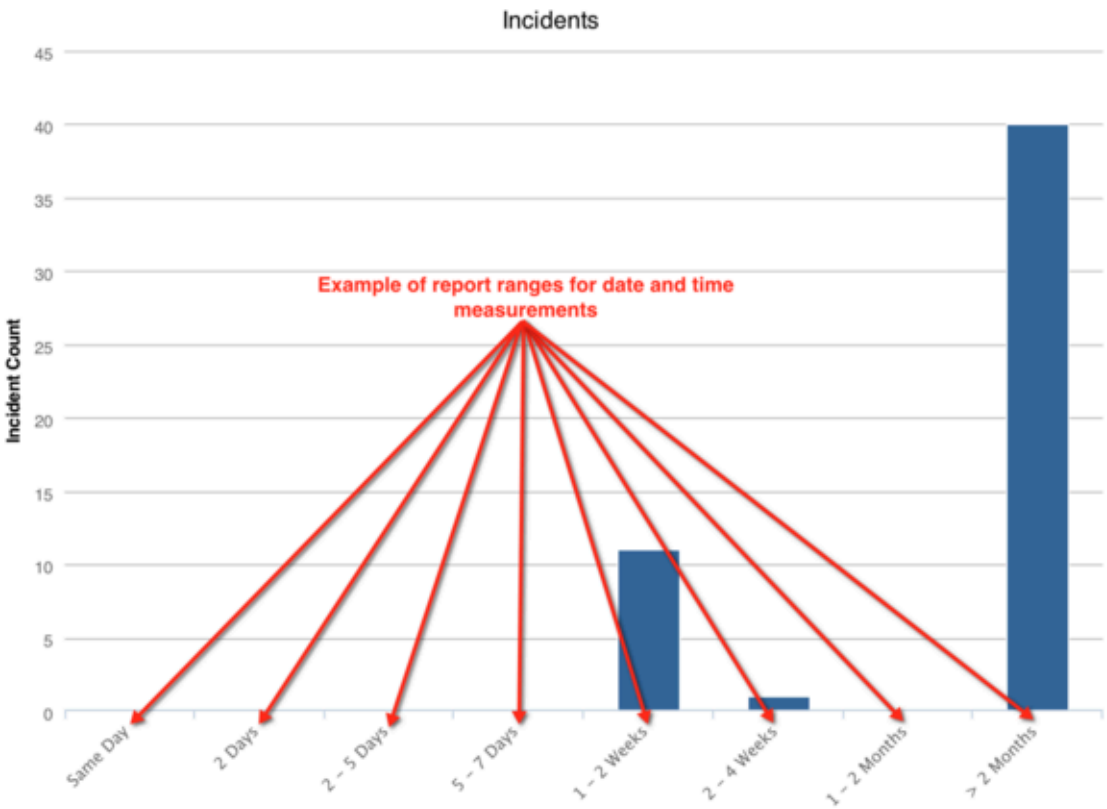
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

einzelne Wert von 0 % bis 100 % ein separater Datenpunkt, wodurch insgesamt ein sehr unübersichtliches Bild entsteht. Die Segmentierung der Ergebnisse in logische Gruppen von Punktzahlen kann dagegen zusätzliche Kontextinformationen bieten und der Zielgruppe verdeutlichen, welche Bereiche gut, schlecht oder bedenklich sind. Ein Berichtsbereich wird verwendet, um Datenintervalle für Balken-, Kreis- und Ringdiagramme festzulegen. Auf diese Weise lässt sich beispielsweise verdeutlichen, wie viele Aufgaben innerhalb des SLA erfolgreich abgeschlossen und wie viele ausgelassen wurden.

Beispiel für einen Anwendungsfall: Jeder SLA-Verstoß in einem Unternehmen verursacht erhebliche Kosten. Ein Servicemanager kann verstehen, welche SLAs problemlos erfüllt werden und welche nicht bzw. nur knapp eingehalten werden. Anhand dieser Informationen können Sie ermitteln, welche SLAs angepasst werden müssen.

Hinweis:
Berichte zeigen nur historische Daten an. Es ist nicht möglich, Berichtsbereiche für Datumsangaben in der Zukunft festzulegen.

Incidents haben ein Datum mit Bereichen erstellt



Funktionsweise von Berichtsbereichen

Berichtsbereiche arbeiten mit Elementen, die nur Datumsangaben, Listen oder Ganze Zahlen enthalten.

Liste der Elemente in Berichtsbereichen

Typ	Beispiele
Daten	Verwenden des Felds *Erstellt* in der Incident-Tabelle: Gleicher Tag, 2 Tage, 2–5 Tage, 5–7 Tage, 1–2 Wochen, 2–4 Wochen, 1–2 Monate, > 2 Monate
Lists	Verwenden des Felds *Priorität* in der Incident-Tabelle: Niedrig, Mittel, Hoch, Kritisch, Planung

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

Liste der Elemente in Berichtsbereichen (Fortsetzung)

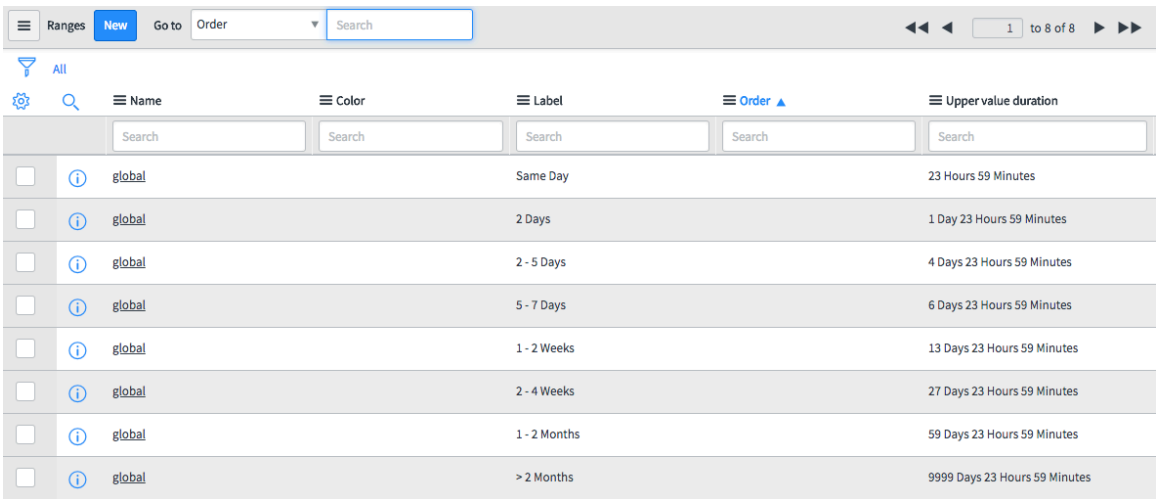
Typ	Beispiele
Ganzzahlen	Verwenden des *Felds* „Anzahl“ in der Incident-Tabelle: „Überlastet“, „Optimiert“, „Zu wenig genutzt“.

Berichtsbereiche können global auf alle Felder des Datumstyps angewendet werden (Datum, Fälligkeitsdatum, Dauer, Datum/Uhrzeit, Datum Uhrzeit), oder Sie können Berichtsbereiche auf eine bestimmte Tabelle beschränken.

Alle Berichtsbereiche anzeigen

Um alle derzeit konfigurierten Berichtsbereiche anzuzeigen, navigieren Sie zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.

Liste der Berichtsbereiche



Im Folgenden finden Sie wichtige Spalten und die zugehörigen Datentypen:

Feld „Liste der Berichtsbereiche“

Feld	Entsprechender Datentyp
Dauer, oberer Wert	Datum – arbeitet mit Elementen, die Datumsangaben speichern.
Ganze Zahl, oberer Wert	Ganzzahl - arbeitet mit Elementen, die Zahlen speichern.
Werteliste	Liste – arbeitet mit Elementen, die ein Listenelement speichern.

Berichtsbereiche erstellen

Erstellen Sie einen Berichtsbereich, um Datenintervalle zu definieren, die in Balken- und Kreisdiagrammen verwendet werden.

Vorbereitungen

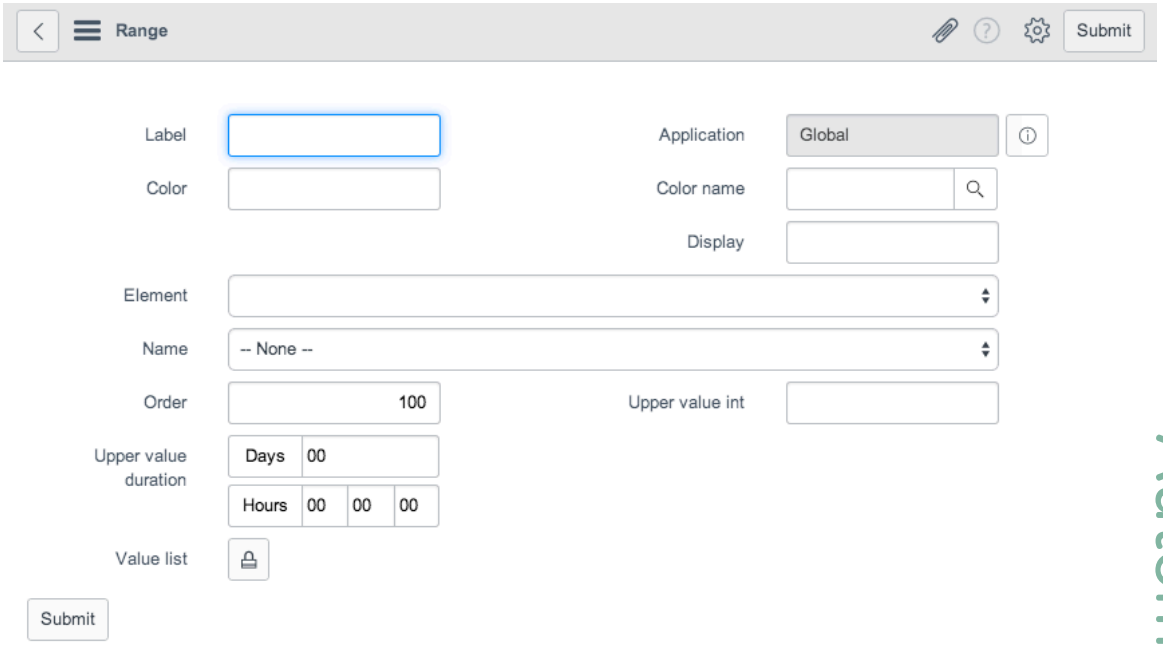
Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.
2. Wählen Sie **Neu**.

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

3. Füllen Sie das Formular aus (siehe Tabelle):



Verwenden Sie die folgenden Felder, um die im Bericht angezeigten Daten zu verfeinern und das Erscheinungsbild Ihrer Berichtsvisualisierung zu gestalten:

Formularfelder „Berichtsbereiche“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Tabelle, aus der die Werte gezogen werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, bevor Sie aus der **Elemente**-Liste auswählen können.
Element	Das Tabellenfeld, aus dem die Werte gezogen werden.
Bezeichnung	Der Name für den Berichtsbereich, der in Berichten angezeigt wird.
Werteliste	Bei Listenelementen bestimmt dieses Feld, welche Werte innerhalb des Bereichs liegen. Nachdem der Bereich gespeichert wurde, wird die Werteliste mit den Auswahlmöglichkeiten des Elements ausgefüllt.
Farbname	Die Farbe, in der der Bericht angezeigt werden soll. Die Farbe erscheint im Feld **Anzeige**. Wenn Sie einen Farbnamen eingeben, müssen Sie keinen Farbwert eingeben. **Hinweis:** Beim Erstellen von Berichten werden Farben möglicherweise nicht wie für Gruppenbereiche angegeben angezeigt, wenn die Berichtsfelder über Dot-Walking ausgewählt wurden. Damit diese Funktion ordnungsgemäß funktioniert, wählen Sie enstprechend „Nur aus der Basistabelle nach Feldern gruppieren“ aus.
Farbe	Der Hexadezimalwert für die Farbe, in der dieser Bericht angezeigt werden soll. Die Farbe erscheint im Feld **Anzeige**. Wenn Sie einen Wert für die Farbe eingeben, müssen Sie keinen Farbnamen eingeben.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Beim Erstellen von Berichten werden Farben möglicherweise nicht wie für Gruppenbereiche angegeben angezeigt, wenn die Berichtsfelder über Dot-Walking ausgewählt wurden. Damit diese Funktion ordnungsgemäß funktioniert, wählen Sie enstprechend „Nur aus der Basistabelle nach Feldern gruppieren“ aus.
Ganze Zahl, oberer Wert	Bei Elementen des Typs Ganzzahl bestimmt dieses Feld die obere Grenze des Bereichs. Der obere Wert des Berichtsbereichs mit dem nächstniedrigeren **Wert** bestimmt die untere Grenze dieses Bereichs. Wenn kein Bereich mit einem niedrigeren **Wert** existiert, ist die untere Grenze Null. Beispiel: Ein Berichtsbereich hat eine Obergrenze von 10 und einen **Wert** von 20. Ein zweiter Berichtsbereich hat eine Obergrenze von 5 und den **Wert** 19. Werte zwischen 5 und 10 zeigen die von diesem Bereich festgelegte Formatierung an.
Dauer, oberer Wert	Für Elemente vom Typ „Dauer“ definiert dieses Feld die obere Grenze des Bereichs. Der obere Wert des Berichtsbereichs mit dem nächstniedrigeren **Wert** bestimmt die untere Grenze dieses Bereichs. Wenn kein Bereich mit einem niedrigeren **Wert** existiert, ist die untere Grenze Null. Beispiel: Ein Berichtsbereich hat eine Obergrenze von 10 und einen **Wert** von 20. Ein zweiter Berichtsbereich hat eine Obergrenze von 5 und den **Wert** 19. Werte zwischen 5 und 10 zeigen die von diesem Bereich festgelegte Formatierung an.
Anzeige	Schreibgeschützt. Zeigt die Farbe an, die für den spezifischen Berichtsbereich verwendet wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Berichtsbereiche verwendet werden. Wenn ein Wert mit mehr als einer Bezeichnung definiert wird, wird er unter dem Berichtsbereich mit der niedrigsten Stelle angezeigt.

Hinweis:
Nach der Konfiguration wird ein Berichtsbereich als leer angezeigt, wenn in Ihrem Bericht keine Daten verfügbar sind. Kontextfelder wie Datenbeschriftungen oder Legenden, die sich auf den konfigurierten Berichtsbereich beziehen, werden weiterhin angezeigt und hervorgehoben.

Berichtsbereichsmodul aktivieren

Um Berichtsbereiche in Balken- und Kreisdiagrammen zu verwenden, müssen Sie das Berichtsbereichsmodul aktivieren.

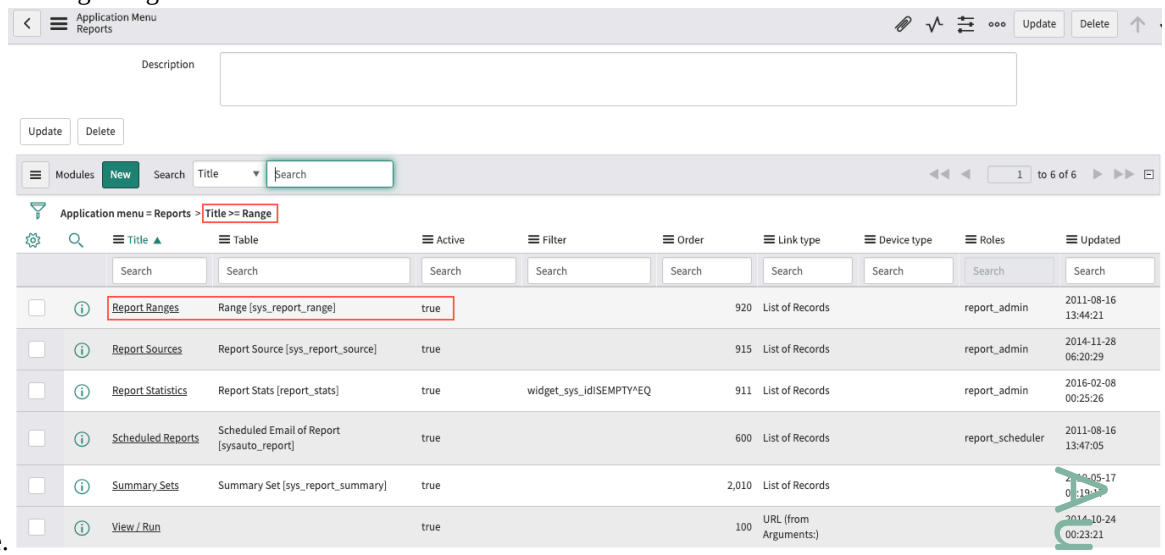
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Öffnen Sie das Anwendungsmenü **Berichte**.

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

3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Module** das Modul für Berichtsbereiche.



Die zugehörige Liste „Module“ kann über 100 Einträge aufweisen. Filtern Sie sie nach dem Text „Bereich“, um die Suche einzuschränken.

Ergebnisse

Sie können Berichtsbereiche für Ihre Kreis- und Balkendiagramme definieren.

Importierte Berichtsdaten verwenden

Importierte Excel-Tabellen ermöglichen es Ihnen, Berichte auf Grundlage von Daten zu erstellen, die außerhalb Ihrer Instanz gepflegt werden, und diese Berichte zu verteilen.

Benutzer mit den Rollen „admin“, „sys_admin“, „report_admin“, „pa_admin“ und „pa_power_user“ können .xlsx-Dateien hochladen. Hochgeladene Daten sind temporär und haben ein bestimmtes Ablaufdatum, nach dem Berichte auf Grundlage dieser Dateien nicht mehr verfügbar sind.

Sie benötigen die Abonnementversion von Performance Analytics, um Berichte mit importierten Daten erstellen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.

Hinweis:
Das Importieren von Berichtsdaten auf diese Weise ist nützlich, wenn Sie Informationen haben, die außerhalb Ihrer Instanz verwaltet werden. Informationen zum dauerhaften Importieren eines externen Datensatzes in Ihre Instanz finden Sie unter Einfacher Import .

Über Systemtabellen berichten

Systemtabellen sind standardmäßig vom Reporting-Modul aus eingeschränkt.

Diese Tabellen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf:

- Systemaudit [sys_audit]
- Protokoll [syslog]
- Transaktionsprotokoll [syslog_transaction]
- Anlage [sys_attachment]
- E-Mail [sys_email]

Automatische Übersetzung

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

Der Grund dafür ist, dass sys_audit im Normallfall die größte Tabelle in jeder Instanz ist. Es ist nicht ungewöhnlich, dass die Audit-Tabelle selbst in einer mittelgroßen Instanz mehrere Gigabyte groß ist. In einer großen Installation kann diese Tabelle 50 GB oder mehr sein.

Wenn wir programmgesteuert auf die sys_audit Tabelle zugreifen, wissen wir, wie das Abfragemuster aussehen wird. Daher haben wir entsprechende Datenindizes hinzugefügt, die unseren Abfragen entsprechen. Wenn Sie beispielsweise den Verlauf eines Incidents aufrufen, kann die Datenbank einen Index verwenden, um die wenigen Dutzend Zeilen, die für diese Abfrage benötigt werden, effizient zurückzuziehen.

Bei der Freiform-Berichterstellung können wir jedoch nicht vorhersagen, wie Ihr Abfragemuster aussehen wird. Vielleicht möchten Sie nach fieldname gruppieren oder nach oldvalue sortieren. Daher ist es möglich, dass Ihre Abfragen keine indizierten Abfragen sind. Das Endergebnis ist, dass Sie die Datenbank bitten werden, eine Datei mit mehreren Gigabyte zu scannen, was aus diesen Gründen schlecht ist:

- Es ist langsam, also wird der Bericht unannehmbar lange dauern.
- Während die Datenbank die Tabelle scannt, wird Ihre Instanz verlangsamt oder sogar nicht verfügbar, da andere Abfragen nicht die benötigten Ressourcen abrufen können.

Wenn Sie einen Bericht über eine Systemtabelle erstellen müssen, können Sie sie der Eigenschaft *glide.ui.permitted_tables* hinzufügen. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften** und suchen Sie die Eigenschaft mit der Bezeichnung **Liste der Systemtabellen (beginnend mit „sys_“, durch Kommas getrennt), die meldepflichtig sind. Systemtabellen sind standardmäßig nicht meldepflichtig**. Mit Vorsicht fortfahren.

Verwaltung von Kartenberichten

Erfahren Sie, welche unterschiedlichen Objekte in Kartenberichten verwendet werden und wie diese erstellt und geändert werden können.

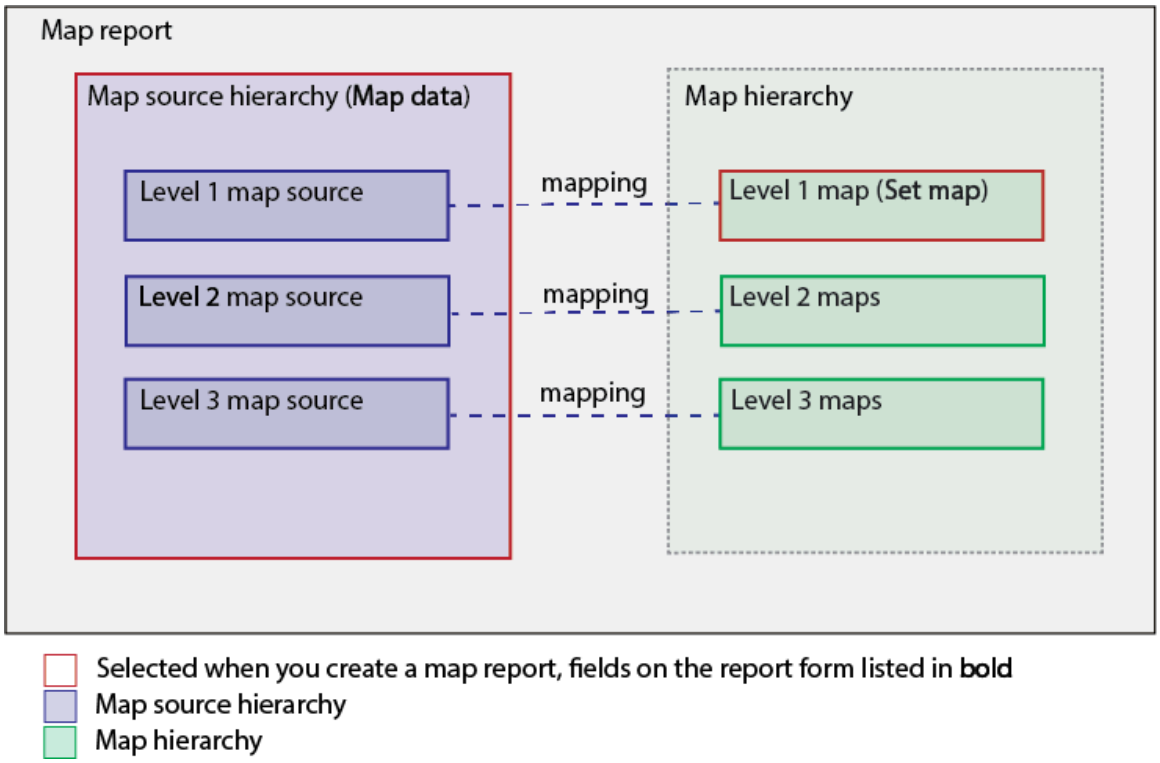
Kartenberichtsobjekte

Kartenobjekte definieren die verschiedenen Ebenen, auf denen Benutzer in einem Kartenbericht und den auf diesen Ebenen angezeigten Daten einen Drilldown durchführen können. Administratoren können diese Objekte erstellen und verwalten.

Jeder Kartenbericht enthält eine Kartenquellenhierarchie, die die Daten für eine Kartenebene konfiguriert. Der Bericht enthält außerdem eine Kartenhierarchie, die die Kartendrillebenen definiert. Das Feld **Ebene** verbindet Ebenen für diese Hierarchien. Zum Beispiel werden die Daten in der Karte der Ebene 1 auf dem Kartenobjekt der Ebene 1 angezeigt.

Hinweis:
Eine Reihe vordefinierter Kartenquellen und Karten sind standardmäßig verfügbar. Verwenden Sie diese vordefinierten Objekte wann immer Sie können. Wenn Sie eine Kartenquelle benötigen, die nicht existiert, generieren Sie sie automatisch über den Link **Kartenquellenebenen generieren** auf dem Kartenquellenformular und passen Sie sie anschließend an. Sie können Kartenquellstufen nur automatisch für Kartenquellen generieren, die auf die Standorttabelle verweisen. Diese Kartenquellen haben ein Feld, das mit .location endet.

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



Objekte zuordnen

Objekt	Beschreibung
Kartenquelle	Definiert eine Reihe von Daten, die in einem Kartenbericht angezeigt werden. Die Kartenquelle, die ein Benutzer beim Erstellen eines Kartenberichts im Feld **Kartendaten** auswählt, ist eigentlich eine Kartenquellenhierarchie. Für jede Drillebene auf der Karte gibt es eine Kartenquellenebene. Die oberste Kartenquelle in der Hierarchie ist keine Ebene, sondern ein Wrapper für andere Hierarchieebenen. Jede Kartenquelle enthält die Daten für eine einzelne Kartenhierarchie-Drillebene, wobei beide die gleiche **Ebene** haben. Da beide die Daten angeben, die für einen Bericht verwendet werden, ähnelt eine Kartenquelle einer Berichtsquelle. In einer Kartenquelle wählen Sie jedoch anstelle einer Tabelle ein zu meldendes Feld aus.
Karte	Die Karte, auf der Daten angezeigt werden. Karten werden in einer Hierarchie erstellt, die durch Beziehungen zwischen übergeordnetem und nachfolgendem Element definiert ist. Jede Hierarchiestufe ist eine Drillebene im Kartenbericht. Eine JSON-Definition (geoJSON-Definition für geografische Karten) definiert das tatsächliche Kartenlayout. Wählen Sie eine vorhandene Karte aus oder erstellen Sie eine neue Karte. Sie können optional Bedingungen für eine Karte definieren, die die angezeigten Daten weiter filtern.
Zuordnungen	Verwandeln Sie die Daten in einer Kartenquelle in einen Wert, der auf einer Karte angezeigt werden kann.

Automatische Übersetzung

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

Objekte zuordnen (Fortsetzung)

Objekt	Beschreibung
	Zuordnungen sind in den Zuordnungsgruppen **Länder** und **Staat/Provinz** organisiert. Während der Kartenquellenkonfiguration wählen Sie die Zuordnungsgruppe aus, um die Daten in dieser Quelle zu transformieren. Die ausgewählte Zuordnungsgruppe muss mit dem **Feld** übereinstimmen, das Sie ausgewählt haben. Beispiel: Eine Kartenquelle mit dem **Feld**wert **Standorte Land** würde die Gruppe **Länderzuordnungen** benutzen. Eine Kartenquelle mit dem **Feld**wert **Standorte Staat/Provinz** würde die Zuordnungsgruppe **Regions- und Statuszuordnungen** benutzen.

Kartenquellenhierarchien automatisch generieren

Eine Kartenquellenhierarchie ist eine Datenquelle, die zum Erstellen eines Kartenberichts verwendet wird. Mit Ausnahme des Wrappers der obersten Ebene definiert jede Kartenquellenebene in der Hierarchie die Daten für eine Kartendrillebene.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Eine Reihe vordefinierter Kartenquellen und Karten sind standardmäßig verfügbar. Verwenden Sie diese vordefinierten Objekte wann immer Sie können. Wenn Sie eine Kartenquelle benötigen, die nicht existiert, generieren Sie sie automatisch über den Link **Kartenquellenebenen generieren** auf dem Kartenquellenformular und passen Sie sie anschließend an. Sie können Kartenquellstufen nur automatisch für Kartenquellen generieren, die auf die Standorttabelle verweisen. Diese Kartenquellen haben ein Feld, das mit .location endet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Kartenquellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie diese Felder aus.

Quellfelder zuordnen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein. Beispiel: Incident nach Standort. Benutzer wählen die Kartenquelle unter diesem Namen im Feld **Kartendaten**, wenn sie einen Kartenbericht erstellen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die das Feld enthält, das Sie zuordnen möchten. Alle Kartenquellenebenen in der Hierarchie verwenden diese Tabelle.
Feld	Wählen Sie das Feld mit den Daten aus, die im Kartenbericht angezeigt werden sollen. Dieses Feld muss auf die Standorttabelle verweisen. Zum Beispiel **incident.caller.location** oder **incident.caller.location**. Sie können zu diesem Feld gehen.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Kartenquelle beim Erstellen von Kartenberichten verfügbar zu machen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **Kartenquellenebenen generieren**.
   Es werden drei Kartenquellenebenen erstellt. Nur die Kartenquelle der Ebene 1 ist in der den **Kartenquellen** zugehörigen Liste sichtbar.

Hinweis:
Eine Kartenquelle kann bis zu vier Ebenen haben, aber nur drei werden automatisch generiert. Wenn die von Ihnen verwendete Kartenhierarchie eine zusätzliche Drillebene erfordert, können Sie eine Kartenquelle der vierten Ebene erstellen.

Nächste Maßnahme
Die Kartenquelle kann in einem Kartenbericht verwendet werden.

Kartenquellenebenen anpassen

Eine Kartenquelle konfiguriert Daten, die in einem Kartenbericht angezeigt werden sollen. Passen Sie vorhandene Kartenquellen Ihren Bedürfnissen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: report_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Eine Reihe vordefinierter Kartenquellen und Karten sind standardmäßig verfügbar. Verwenden Sie diese vordefinierten Objekte wann immer Sie können. Wenn Sie eine Kartenquelle benötigen, die nicht existiert, generieren Sie sie automatisch über den Link **Kartenquellenebenen generieren** auf dem Kartenquellenformular und passen Sie sie anschließend an. Sie können Kartenquellstufen nur automatisch für Kartenquellen generieren, die auf die Standorttabelle verweisen. Diese Kartenquellen haben ein Feld, das mit .location endet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Kartenquellen**.
2. Öffnen Sie die Kartenquelle, deren Ebene Sie anpassen möchten, und navigieren Sie dann mit der Schaltfläche zu der entsprechenden Ebene, indem Sie die den **Kartenquellen** zugehörigen Listen verwenden.
   Klicken Sie beispielsweise auf den Kartenquellenname der Ebene 1, um das Kartenquellformular mit der Kartenquelle der Ebene 2 in der zugehörigen Liste erneut zu öffnen, und so weiter.
3. Ändern Sie diese Felder wie gewünscht.

Quellfelder zuordnen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Kartenquelle ein. Fügen Sie die Ebene in die Namen der Kartenquellenebenen ein. Beispiel: Incident nach Standort – Ebene 2.
Tabelle	Die gleiche Tabelle wird in der gesamten Kartenquellenhierarchie verwendet und in der Kartenquelle der obersten Ebene angegeben.

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

Feld	Beschreibung
Feld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Daten Sie auf der Karte anzeigen möchten. Sie können über Dot-Walking zu anderen Feldern gelangen. Wählen Sie ein Feld aus, das eine Ebene detaillierter als die Karte ist, auf der die Daten angezeigt werden sollen. Stellen Sie sich beispielsweise vor, Sie konfigurieren Daten für eine Kartenquelle der Ebene 1, die auf der Weltkarte angezeigt wird. Da die Daten für Länder auf der Weltkarte angezeigt werden, wählen Sie **Standort Land**. Wenn Sie Daten konfigurieren, die auf einer Karte von Deutschland oder den USA angezeigt werden sollen, wählen Sie **Standort Staat/Provinz**. **Hinweis:** Die Städte-Bezeichnung ist die detaillierteste Ebene, die angezeigt werden kann, wenn in einen Kartenbericht gedrillt wird. Beispiel: Wenn Sie Berichte zu verschiedenen Standorten in einer Stadt erstellen und das Kartenquellenfeld der untersten Ebene so definieren möchten, dass es location.name enthält, zeigt der Kartenbericht die verschiedenen Standorte als entsprechende Stadtbeschriftungen an. Daher führt die Berichterstellung an mehreren Standorten mit demselben location.city-Wert zur Anzeige mehrerer Kartenpunkte mit demselben Label, aber mit unterschiedlichen zusammengefassten Werten, die zu verschiedenen Standorten führen. Die meisten Kartenquellen verwenden ein Feld in der Standorttabelle.
Ebene	Wählen Sie eine Hierarchieebene für diese Kartenquelle aus. Sie können maximal vier Ebenen haben. Jede Kartenquellenebene entspricht einer Drillebene in der Kartenhierarchie, und diese Ebenen stimmen weitgehend überein. Jede Ebene muss nur einmal in einer Hierarchie existieren.
Aktiv	Deaktivieren Sie diese Checkbox, damit diese Kartenquelle beim Erstellen von Kartenberichten nicht verfügbar ist.

4. Ändern Sie diese Felder nach Bedarf im Abschnitt **Datenumwandlung**.

Feld	Beschreibung
Daten	Wählen Sie aus, wie Daten in dieser Kartenquelle verwendet werden sollen. ○ **Daten in der Tabelle verwenden**: Verwenden Sie die Daten in der Plattform ServiceNow, ohne sie zu transformieren. Wählen Sie diese Option, wenn die Daten bereits mit den JSON-Schlüsselwerten übereinstimmen, denen Sie zuordnen. ○ **Zuordnung verwenden**: Transformieren Sie diese Daten so, dass sie mit den JSON-Schlüsselwerten übereinstimmen, denen Sie zuordnen. Wählen Sie für geografische Kartenquellen, die den Schlüssel hc-key geoJSON verwenden, immer diese Option aus. ○ **Längen- und Breitengrade verwenden**: Verwenden Sie Breiten- und Längenkoordinaten, um Ihre Daten zu zeichnen. Wählen Sie diese Option immer für die unterste Kartenebene aus,

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

Feld	Beschreibung
	beispielsweise Ebene 3. Stellen Sie sicher, dass Ihre Daten Breiten- und Längenwerte haben. **⚠ Warnung:** Weil die Option **Längen- und Breitengrade verwenden** Heatmap und Drills für Karten, die diese Kartenquelle verwenden, deaktiviert, sollten Sie sie nur auf Kartenquellebenen auswählen, die die unterste Ebene in einer Hierarchie darstellen.
Verwenden Sie diese Zuordnungen	Wenn Sie **Zuordnung verwenden** ausgewählt haben, wählen Sie eine Zuordnungsgruppe aus, die Sie verwenden möchten. Eine Zuordnungsgruppe ist eine Sammlung von Schlüssel- Wert-Paarzuordnungen, die Daten transformieren. EUm die Zuordnungen in einer Zuordnungsgruppe zu überprüfen, wechseln Sie zur Tabelle Standorte-Zuordnung [sys_report_map_source_mapping]. Zum Beispiel, wenn Sie den Feldwert **USA** zum hc-Schlüsselwert **us** umwandeln, wählen Sie **Länderzuordnungen** aus, das die relevante Schlüssel-Wert-Paar-Zuordnung enthält.

5. Wählen Sie einen JSON-Schlüssel im Abschnitt **JSON-Schlüssel** aus, um die Kartenquelldaten mit Karten zu verbinden.
   Geografische Karten verwenden normalerweise den hc-Schlüssel.

   Jede Berichtskarte hat eine JSON-Definition. Wählen Sie ein JSON-Schlüssel-Wert-Paar aus, dem die Daten zugeordnet werden sollen. Die Daten, die auf der Karte angezeigt werden, müssen mit den JSON-Schlüsselwerten übereinstimmen. Der von Ihnen ausgewählte Schlüssel bestimmt also, ob Sie Ihre Daten mit den Einstellungen im Abschnitt **So benutzen Sie Daten** umwandeln müssen. Alle Standard-Plattform-Karten und -Zuordnungen verwenden den hc-Schlüssel geoJSON und Werte der ISO 3166-Norm. Für benutzerdefinierte Karten können Sie einen anderen JSON-Schlüssel eingeben.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Schlüssel-Wert-Paarzuordnungen erstellen

Schlüssel-Wert-Paarzuordnungen transformieren Daten in der ServiceNow-Plattform zu einem Wert, der auf einer Karte geplottet werden kann. Zuordnungen werden während der Kartenquellenkonfiguration verwendet, wenn Daten transformiert werden müssen. Jede Zuordnung existiert in einer Zuordnungsgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: report_admin oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schlüssel-Wert-Paare des Standardsystems ordnen Daten den geoJSON-hc-Schlüsselwerten zu. Alle hc-Schlüsselwerte folgen ISO 3166-Standards. Für die am häufigsten verwendeten Datenwerte existieren Standardzuordnungen. Wenn Ihre Daten einen anderen Wert verwenden, müssen Sie eine Schlüssel-Wert-Paarzuordnung erstellen.

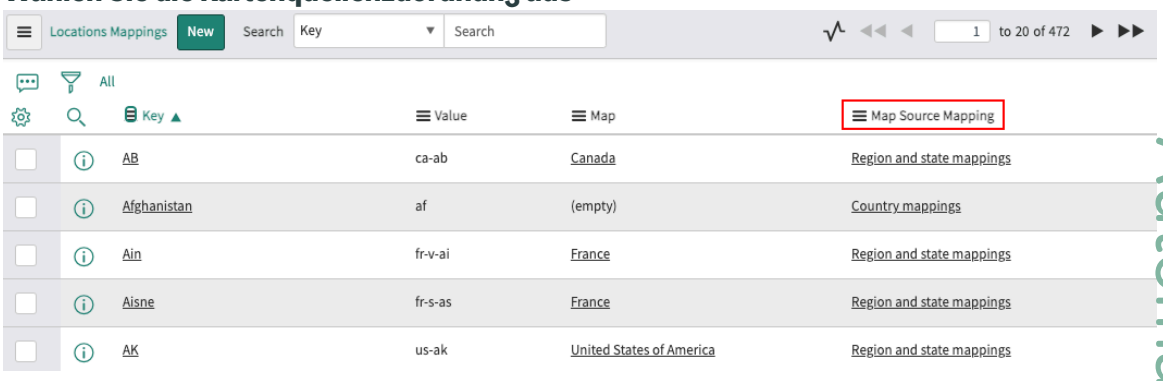
Die Standardzuordnung für USA z. B. ordnet den Wert USA dem ISO-Wert `us` zu. Wenn Ihre Daten den Wert Vereinigte Staaten anstelle von USA haben, müssen Sie ein neues Schlüssel-Wert-Paar erstellen, um `United States` dem ISO-Wert `us` zuzuordnen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Standortzuordnungen“ [sys_report_map_source_mappings].
2. Wählen Sie in der Spalte **Kartenquellenzuordnung** die Zuordnungsgruppe aus, der die Zuordnung hinzugefügt werden soll.
   Wählen Sie die Zuordnungsgruppe aus, die dem Objekttyp entspricht, für den Sie eine Zuordnung erstellen möchten. Wenn Sie beispielsweise eine Zuordnung für den Feldwert Vereinigte Staaten erstellen, wählen Sie die Gruppe **Länderzuordnungen** aus. Beachten Sie, dass die Werte Schlüssel und Karte in der Zeile mit der Zuordnung nicht berücksichtigt werden.

Wählen Sie die Kartenquellenzuordnung aus



3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie diese Felder aus.

Formular „Standortzuordnungen“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Der umzuwandelnde Feldwert. Zum Beispiel USA.
Wert	Der Wert, in den der Schlüssel umgewandelt werden soll. Zum Beispiel US. Dieser Wert ist normalerweise ein ISO 3166-Standardwert. Jeder Wert kann nur einmal pro Karte verwendet werden.
Karte	Die Zuordnung, die dieser Zuordnung zugeordnet werden soll. Wenn Sie dieses Feld nicht ausfüllen, kann diese Zuordnung mit jeder Karte verwendet werden.

5. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie die Zuordnung einer Berichtsquelle hinzu, damit Daten aus dieser Quelle einer Karte zugeordnet werden können.

Karten erstellen

Erstellen Sie eine Karte, die in einer Kartenhierarchie verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin oder admin.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Karten**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie folgende Felder entsprechend aus.

Formular „Berichtskarten“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Geben Sie einen eindeutigen Schlüssel an, der diese Karte mit anderen Karten verknüpft. Für Standardkarten ist der Schlüssel der Wert für den hc-Schlüssel. Der Schlüssel muss im geoJSON der übergeordneten Karte enthalten sein.
Name	Geben Sie einen Namen für die Karte ein.
Ebene	Geben Sie die Ebene für diese Karte in der Kartenhierarchie an.
JSON-Definition	Definieren Sie das geoJSON für die Karte. Sie können vordefinierte Karten von Highcharts herunterladen .
Übergeordnet	Wählen Sie eine übergeordnete Karte für diese Karte aus. Die Beziehungen zwischen übergeordnetem und nachfolgendem Element definieren die Drill-Ebenen in einer Kartenhierarchie.
Aktiv	Deaktivieren Sie diese Checkbox, damit die Karte beim Erstellen von Kartenberichten nicht verfügbar ist.
Geografische Karte	Wenn Ihre Karte nicht geografisch ist, deaktivieren Sie diese Checkbox. Deaktivieren Sie beispielsweise die Checkbox für eine Stockwerkkarte.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
4. So fügen Sie Bedingungen hinzu, die die Daten in der Karte filtern:
   a. Klicken Sie auf **Neu** in der zugehörigen Liste **Kartenbedingungen**.
   b. Füllen Sie diese Felder aus.

Formular „Kartenbedingung“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Bedingung zu übernehmen.
Tabelle	Geben Sie die Tabelle an, für die diese Bedingungen gelten. Bedingungen können nicht über Tabellen hinweg geteilt werden.
Kartenquelle	Wählen Sie die Kartenquelle aus, auf die sich die Bedingung bezieht.
Bedingungen	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, die auf diese Karte angewendet werden sollen.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie in der zugehörigen Liste **Berichtskarten** eine nachfolgende Karte, um die Kartenhierarchie zu erweitern.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Karte zu speichern.

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

Standardkarte für Kartenberichte festlegen

Sie können die Karte ändern, die standardmäßig im Feld **Karte festlegen** angezeigt wird, wenn Sie einen Kartenbericht erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder report_admin.

Prozedur

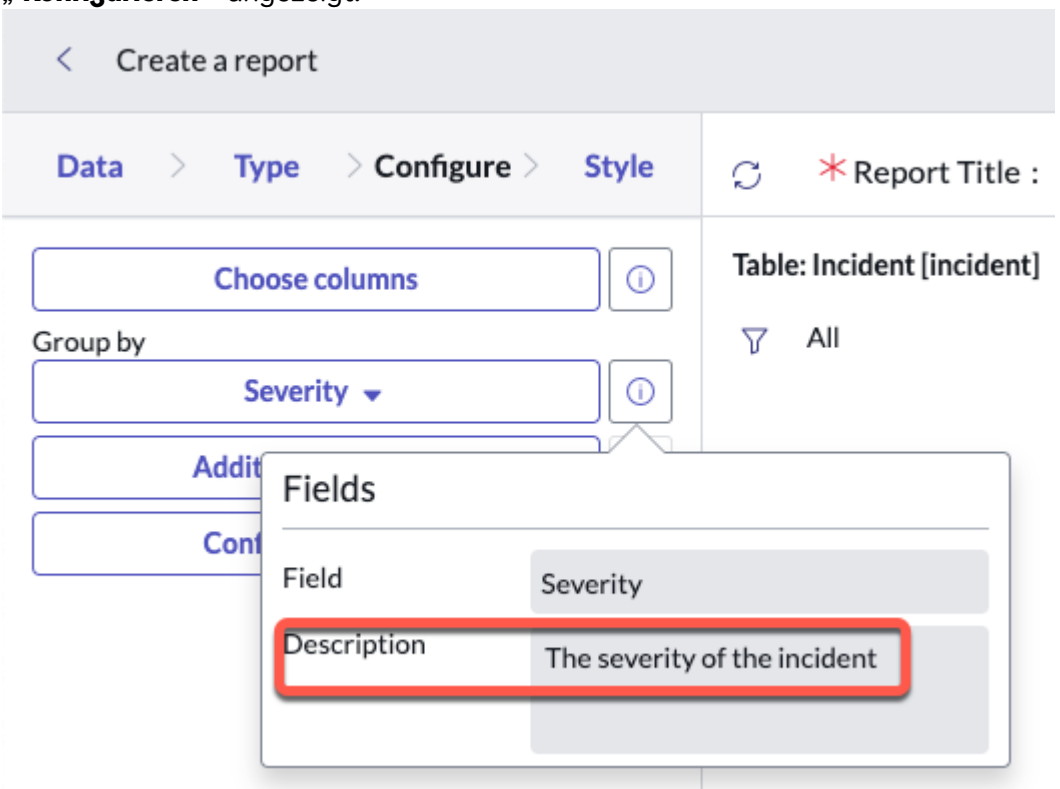
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie im Feld **Standardkarte für Berichte vom Typ „Karte" festlegen** den Schlüssel der Karte ein, die Sie als Standard festlegen möchten.
   Eine Liste der Karten finden Sie unter **Berichte** > **Administration** > **Karten**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Tabellen- und Feldbeschreibungen verwalten

Benutzer mit der Rolle „report_description_admin" können Tabellen- und Feldbeschreibungen hinzufügen und bearbeiten, die Benutzern beim Erstellen von Berichten angezeigt werden.

Ein Benutzer mit der Administratorrolle muss die Rolle „report_description_admin" aktivieren. Benutzer mit der Rolle „report_description_admin" können Feld- und Tabellenbeschreibungen bearbeiten. Berichtsadministratoren erben diese Rolle standardmäßig, wenn sie aktiviert wird.

Im Berichtsdesigner sieht der Benutzer die Tabellenbeschreibungen auf der Registerkarte **Daten**. Gegebenenfalls werden dem Benutzer die Feldbeschreibungen auf der Registerkarte „ **Konfigurieren** " angezeigt.



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

Aktivieren Sie die Administratorrolle für die Berichtsbeschreibung

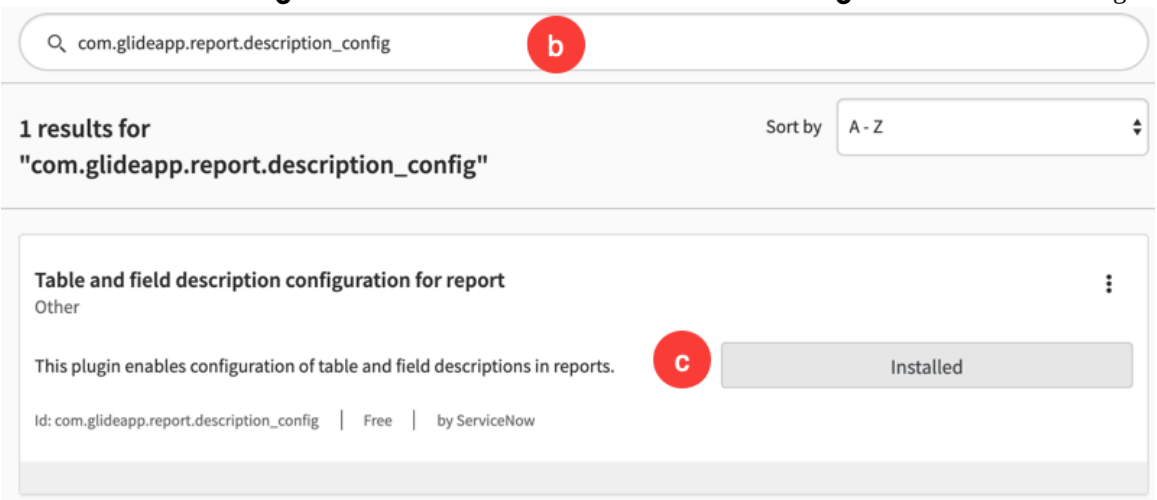
Benutzer mit der Administratorrolle können die Rolle „report_description_admin“ aktivieren. Benutzer mit dieser Rolle können Tabellen- und Feldbeschreibungen hinzufügen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Geben Sie in die Suchleiste com.glideapp.report.description_config ein.
3. Installieren Sie die **Konfiguration der Tabellen- und Feldbeschreibung für das Berichts-** Plugin.



4. Weisen Sie die Rolle report_description_admin zu.

   Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen und Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

   Benutzer mit der Rolle „report_admin“ haben automatisch die neue Rolle.

Ergebnisse

Im Berichtsdesigner sieht der Benutzer die Tabellenbeschreibungen auf der Registerkarte „ **Daten** “ und die Feldbeschreibungen, falls zutreffend, auf der Registerkarte „ **Konfigurieren** “.

Bearbeiten Sie Tabellen- und Feldbeschreibungen

Benutzer mit der Rolle „report_description_admin“ können Tabellen- und Feldbeschreibungen hinzufügen und bearbeiten, die Benutzern beim Erstellen von Berichten angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_description_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Feldbeschreibungen**.
   Die Liste **„Feldbezeichnungen“** enthält vier Spalten:

   Tabelle

   Listet die Tabelle auf, der das Element zugeordnet ist. In dieser Spalte gibt es einen Eintrag für jedes Feld in der Tabelle und einen für die Tabelle selbst.

Automatische Übersetzung

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

Element

Das Feld in der Tabelle, für das die Beschreibung gilt. Wenn der **Elementwert** leer ist, gilt die Beschreibung für die Tabelle.

Sprache

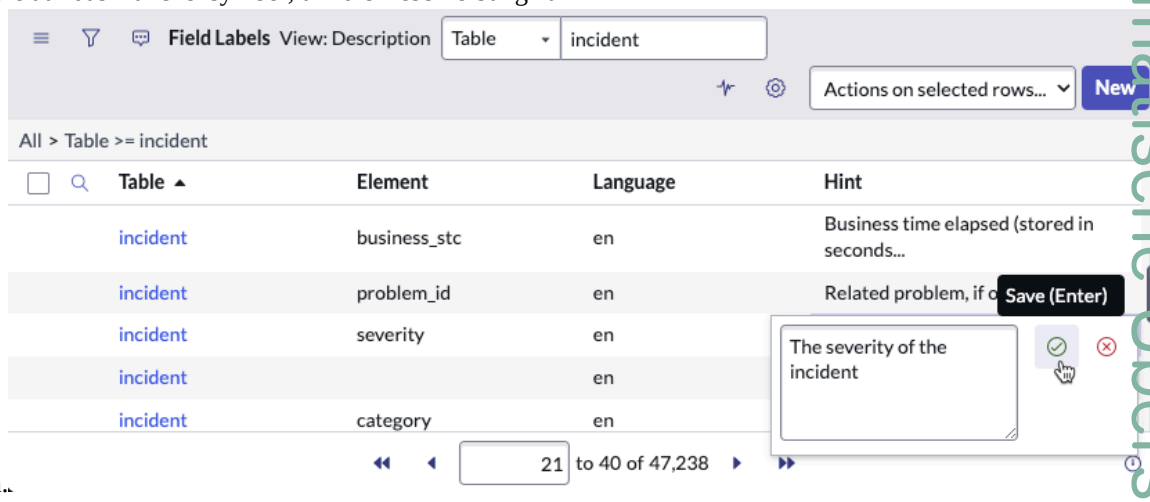
Zweistelliger Code der Sprache, in der das Feld lokalisiert ist. Schreibgeschützt.

Hinweis:
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Code der Sprache, in der Sie Beschreibungen hinzufügen, und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen aus**. Auf diese Weise beschränken Sie die Tabelle auf die Felder, die Sie für diese Aufgabe benötigen.

Tipp

Enthält die Beschreibungen der Tabellen und Felder, die Benutzern im Berichts-Designer angezeigt werden.

2. Doppelklicken Sie auf die Zelle in der Spalte **Hinweis**, und fügen Sie die Beschreibung hinzu oder bearbeiten Sie sie.
   Klicken Sie auf das Häkchensymbol, um die Beschreibung zu speichern..

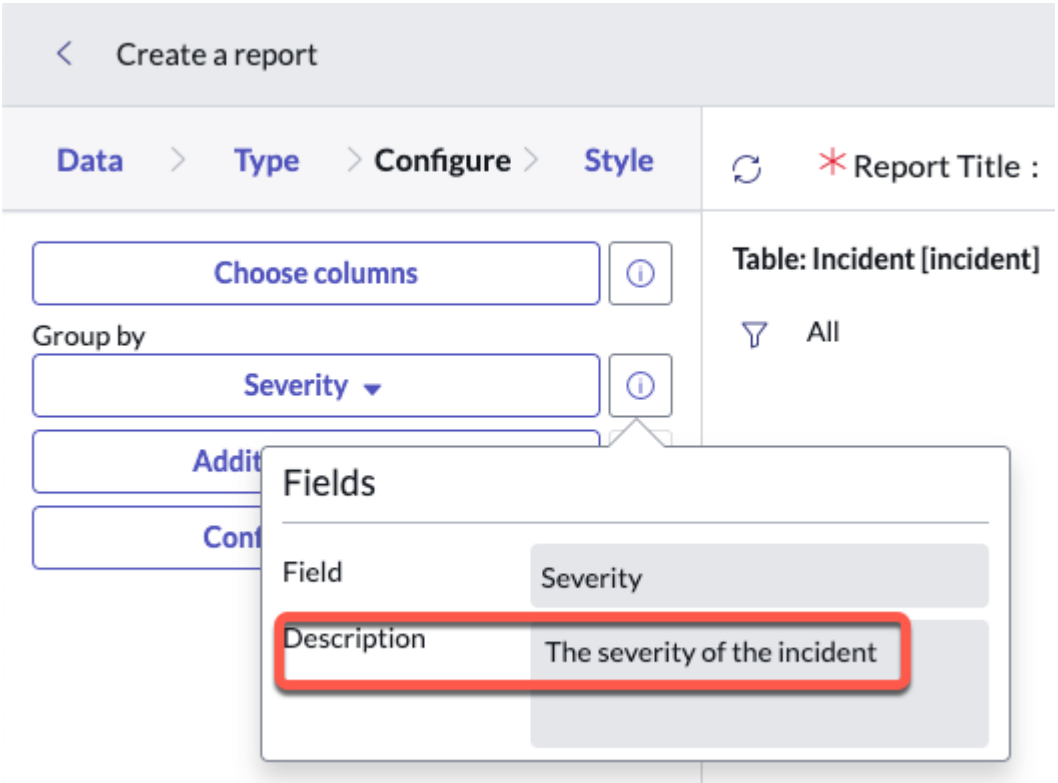


Ergebnisse

Wenn Sie im Berichtsdesigner nach einem Feld gruppieren, zu dem Sie einen Hinweis hinzugefügt haben, wird dieser Hinweistext im Popup „Informationen“ für das Feld angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



Farbregeln für Pivotberichte auf mehreren Ebenen erstellen

Konfigurieren Sie Regeln, wie numerische Werte in einem Pivot-Tabellenbericht mit mehreren Ebenen angezeigt werden. Farbregeln erleichtern das Hervorheben der wichtigeren Werte. Die Farbregel wird auf den Inhalt von Zellen in Pivotberichten angewendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin oder admin

Hinweis:
Es ist nicht möglich, Farbregeln auf die Gesamtzahl der Zellen in Pivotberichten mit mehreren Ebenen anzuwenden.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Stil** des Berichtsdesigners die **Option Farbregeln bearbeiten**aus. Wenn die Fehlermeldung „Sicherheitsbeschränkungen verhindern den Zugriff auf die angeforderte Seite“ angezeigt wird, verhindert eine Zugriffssteuerungsliste den Zugriff. Bei Bedarf sollte ein Benutzer mit der Rolle „security_admin“ Lese- und Schreibzugriffskontrolllisten (ACLs) in der Tabelle „Pivot-Regel auf mehreren Ebenen“ [sys_report_mpivot_rule] erstellen.
2. Wählen Sie im Dialogfeld „Pivot-Regeln auf mehreren Ebenen“ **Neue Regel**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder im Dialogfeld „Pivot-Regeln auf mehreren Ebenen“

Feld	Beschreibung
Operator	Der bei der Bewertung von Werten in Zellen verwendete Operator, z. B. **größer als** oder **zwischen**. Um beispielsweise Zellen mit einem Wert kleiner als 5 zu formatieren, wählen Sie **kleiner als** und geben Sie in **Wert 1** den Wert 5 ein.

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

Feld	Beschreibung
Wert 1	Die Zahl, anhand derer die Zellenwerte bewertet werden sollen. Wenn als **Operator** der Wert **zwischen** ausgewählt wurde, geben Sie den niedrigeren Wert in das Feld **Wert 1** ein. **Hinweis:** Wenn Sie Regeln basierend auf einem Wert für die Dauer erstellen, geben Sie die Dauer in Sekunden an.
Wert 2	Der maximale Wert, den eine Zelle enthalten kann, um dieser Regel zu entsprechen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für **Operator** der Wert **zwischen** ausgewählt wurde.
Schriftfarbe	Die Schriftfarbe, die auf Zellen angewendet wird, die dieser Regel entsprechen.
Hintergrundfarbe	Die Hintergrundfarbe, die auf Zellen angewendet werden soll, die dieser Regel entsprechen. Diese Option gilt nur für Pivot-Tabellenberichte mit mehreren Ebenen.
Regelreihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der die Regeln gelten. Regeln mit einer höheren Regelrangfolge gelten später und überschreiben Regeln niedrigerer Rangfolge. Beispielsweise gleicht eine Regel Zellen mit einem Wert größer als 140 ab, und eine andere Regel Zellen mit einem Wert kleiner als 150. Die Regel mit der höheren Ordnung gilt für Zellen mit Werten von 141 bis 149.

4. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Regel zu speichern und eine weitere Regel zu erstellen, oder klicken Sie auf **OK**, um die Regel zu speichern und zum Berichtsdesigner zurückzukehren.

Farbregeln für Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen

Konfigurieren Sie Regeln, wie numerische Werte in Einzel-Punktzahl-Berichten angezeigt werden, um hervorzuheben, warum ein Wert wichtig ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin.

Diese Aufgabe ist Teil der Konfiguration der Stiloptionen eines Einzel-Punktzahl-Berichts.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Stil** des Berichts-Designers auf **Farbregeln bearbeiten**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Pivot-Regeln auf mehreren Ebenen" [Ansicht „Einzelne Punktzahl – Farbregel"]Neue Regel**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder der Ansicht „Einzelne Punktzahl – Farbregel"

Feld	Beschreibung
Operator	Der bei der Bewertung von Werten verwendete Operator, z. B. **größer als** oder **zwischen**. Um beispielsweise Werte kleiner als 5 zu formatieren, wählen Sie **kleiner als** aus, und geben Sie für **Wert 1** den Wert 5 ein.

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

Feld	Beschreibung
Wert 1	Die Zahl, anhand derer die Zellenwerte bewertet werden sollen. Wenn als **Operator** der Wert **zwischen** ausgewählt wurde, geben Sie den niedrigeren Wert in das Feld **Wert 1** ein. **Hinweis:** ◦ Die Farbregel wird auf die zusammengefassten Werte angewendet. ◦ Wenn Sie Regeln basierend auf einem Wert für die Dauer erstellen, geben Sie die Dauer in Sekunden an.
Wert 2	Der Höchstwert, der diese Regel erfüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für **Operator** der Wert **zwischen** ausgewählt wurde.
Schriftfarbe	Die Schriftfarbe, die auf Werte angewendet werden soll, die dieser Regel entsprechen. Wählen Sie das Suchsymbol (), um Farben aus einer vorhandenen Liste auszuwählen, oder geben Sie einen hexadezimalen Farbwert ein.
Regelreihenfolge (optional)	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der die Farbregeln gelten. Regeln werden vom niedrigsten zum höchsten Wert bewertet. Zum Beispiel wendet eine Regel die Farbe Blau auf den Wert 7 an, und eine zweite Regel wendet die Farbe Rot auf Werte von 1 bis 10 an. Wenn die 7 blau **angezeigt werden soll, muss** der Wert Regelreihenfolge für die erste Regel höher sein, damit er nicht von der zweiten Regel überschrieben wird. Wenn Sie keine Regelreihenfolge angeben, werden die Farbregeln in der Reihenfolge angewendet, in der sie erstellt wurden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Regel zu speichern und eine neue Regel zu erstellen, oder klicken Sie auf **OK**, um die Regel zu speichern und zum Berichts-Designer zurückzukehren.

Ergebnisse

Die Farben, die Sie in den Regeln angeben, gelten für den Einzel-Punktzahl-Bericht, den Sie bearbeiten.

Domänentrennung und Berichterstellung

Die Domänentrennung wird in der Berichterstellung und ihrer Beziehung zur Berichterstellung und -verwaltung 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.

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

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

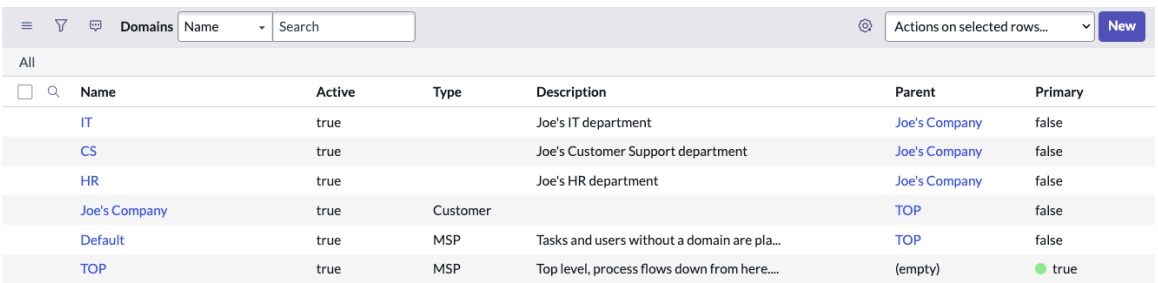
Übersicht

Informationen zum Aktivieren des Plugins für die Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung anfordern .

Wie Domänentrennung in Reporting erfolgt

Im Fall von Reporting umfassen die getrennten Daten Berichtsdesigns und Berichtsinhalte. Ein auf globaler Ebene definierter Bericht ist für Benutzer in allen nachfolgenden Domänen sichtbar. In der folgenden Abbildung repräsentiert die TOP-Domäne die globale Domäne.

- Berichte, die in der TOP-Domäne erstellt wurden, sind für Benutzer in der Unternehmensdomäne von Joe und den nachfolgenden HR-, CS- und IT-Domänen von Joes Unternehmen sichtbar.
- Berichte, die in den nachfolgenden Domänen „IT“, „CS“ oder „HR“ erstellt wurden, sind für Benutzer in den anderen nachfolgenden Domänen nicht sichtbar, sie sind jedoch für Benutzer in der übergeordneten Unternehmensdomäne von Joe sichtbar.
- Berichte, die in der übergeordneten Unternehmensdomäne von Joe erstellt wurden, sind nur für Benutzer in dieser Domäne verfügbar, nicht jedoch für Benutzer in nachfolgenden Domänen.



Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Wenn Sie jedoch einen Bericht in einer Domäne erstellen und ihn in eine andere kopieren, bleibt die Berichtsstruktur gleich, aber die Daten, auf die der Bericht zugreift, werden für die Domäne angepasst. Ein Bericht in der Tabelle [Incident], der aktive Incidents anzeigt, zeigt beispielsweise alle aktiven Incidents für einen Benutzer in der übergeordneten Domäne an, aber nur IT-Incidents für einen Benutzer in der IT-Domäne.

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

Zugehörige Informationen

Anwendungssupport für die Domänentrennung

Domänentrennung verstehen

Domänentrennung in Berichten aktivieren

Aktivieren Sie das Domänentrennungs-Plugin, damit Berichte Inhalte basierend auf Daten, Regeln und Einstellungen aus der angemeldeten Benutzerdomäne anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig trennt das Domänen-Support-Plugin Daten von bestimmten Tabellen nach Domänen. Es werden jedoch keine Berichte nach Domäne getrennt, es sei denn, das MSP Extensions-Plugin ist installiert. Der Bericht zeigt nur Daten aus der Domäne des Benutzers an, der Benutzer kann jedoch alle Berichte anzeigen.

Befolgen Sie diese Schritte, um die Domänentrennung in Berichten sicherzustellen, wenn das MSP Extensions-Plugin nicht installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** und wählen Sie einen Bericht aus, der nach Domäne getrennt werden soll.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Konfigurieren Sie das Dictionary im Feld `sys_domain` und füllen Sie das Feld **Referenz** mit der Domäne für diesen Bericht aus.
   Wenn das Feld leer gelassen wird, ist der Bericht global.
   Das Feld **Domäne** wird in Berichten angezeigt, und dieses Feld verweist auf eine Tabelle. Wenn ein Domänenfeld in einem Formular vorhanden ist, wird für alle Datensätze in der Tabelle das Domänenfeld aktiviert. Standardmäßig sind alle diese Datensätze global.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung anfordern

Schnellstarttests für Reporting

Überprüfen Sie, ob Reporting immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. die Anwendung eines Upgrades. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Das Reporting-Schnellstarttest-Plugin „Automated Test Framework – Reporting“ (com.glide.automated_testing_impl.report) ist standardmäßig oder nach einem Neustart aktiv.

Hinweis:
Reporting-Schnellstarttests testen den Berichtzugriff von Dashboards nicht. Informationen zu Tests von Dashboards finden Sie unter Schnellstarttests für Dashboards.

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

Reporting-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
Sichtbarkeit des Berichts	Bestätigt, ob Berichte weiterhin für Benutzer sichtbar sind, für die sie freigegeben wurden.	Madrid

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Schritte des Berichtssichtbarkeitstest

Sie können diese vorkonfigurierten Beispiel-Testschritte anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Berichtssichtbarkeitstest enthält zwei Arten von Schritten:

Identität annehmen

Wählen Sie bei der Konfiguration dieses Schritts den Benutzer aus, dessen Identität beim Ausführen der folgenden Bestätigungsschritte angenommen werden soll. Wählen Sie einen Benutzer mit der Rolle oder den Rollen aus, deren Zugriff Sie testen.

Sichtbarkeit des Berichts

Wählen Sie bei der Konfiguration dieses Schritts aus, welcher Bericht getestet werden soll. Wählen Sie außerdem aus, ob der Test mit positiven oder negativen Ergebnissen erfolgreich ist. Mit anderen Worten, legen Sie fest, ob der Berichtssichtbarkeitstest erfolgreich ist, wenn der Benutzer den Bericht anzeigen kann oder wenn der Benutzer den Bericht nicht anzeigen kann.

Der im Plugin enthaltene Beispieltest umfasst die folgenden drei Schritte.

Prozedur

1. Nehmen Sie die Identität des Benutzers an.
2. Bestätigen Sie, dass ein Testbericht vom Testbenutzer angezeigt werden kann.
3. Bestätigen Sie, dass ein Testbericht nicht vom Testbenutzer angezeigt werden kann.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie jedoch einen Test anpassen, können Sie Schritte in einer beliebigen logischen Reihenfolge kombinieren, indem Sie die beiden Arten von Schritten hinzufügen und konfigurieren. Sie können den Berichtsichtbarkeitstest beispielsweise wie folgt konfigurieren:

1. Identität eines Benutzers annehmen
2. Bestätigen, dass dieser Benutzer einen Bericht anzeigen kann
3. Bestätigen, dass dieser Benutzer einen anderen Bericht anzeigen kann
4. Bestätigen, dass dieser Benutzer einen dritten Bericht nicht anzeigen kann

Kalenderberichte anpassen

Sie können die Felder angeben, die in Kalenderaufgaben angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

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

Standardmäßig werden die Felder **Nummer**und **short_description** angezeigt, aber dieses Verhalten ist konfigurierbar. Optionsfelder in Berichten können für verschiedene Felder konfiguriert werden, um Kalendereinträge nach Eigenschaften wie Prioritätsstufe und Genehmigungsstatus hervorzuheben. Sie können für jede Aufgabeneigenschaft eine eindeutige Hervorhebungsfarbe auswählen.

Aussehen von Kalendereinträgen konfigurieren

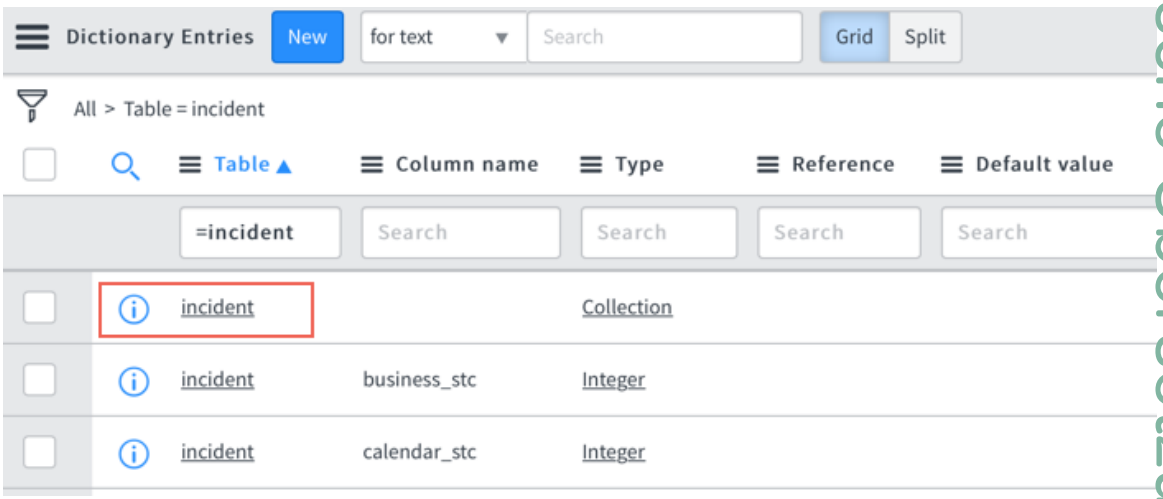
Um zu konfigurieren, wie Kalendereinträge für eine Tabelle angezeigt werden, fügen Sie dem Eintrag im System-Dictionary für diese Tabelle die Attribute „calendar_elements“ hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Formular für jeden Datensatz in dieser Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Wählen Sie in der erscheinenden Datensatzliste den ersten Datensatz aus, für den kein Wert im Feld **Spaltenname** vorhanden ist.



4. Wechseln Sie im Formular **Dictionary-Eintrag** zur **erweiterten** Ansicht.
5. Fügen Sie im Feld **Attribute** den Parameter `calendar_elements=<field name>;<field name>` hinzu, und listen Sie, durch Semikolon getrennt, die Felder auf, die in jedem Eintrag Ihres Kalenderberichts angezeigt werden sollen.

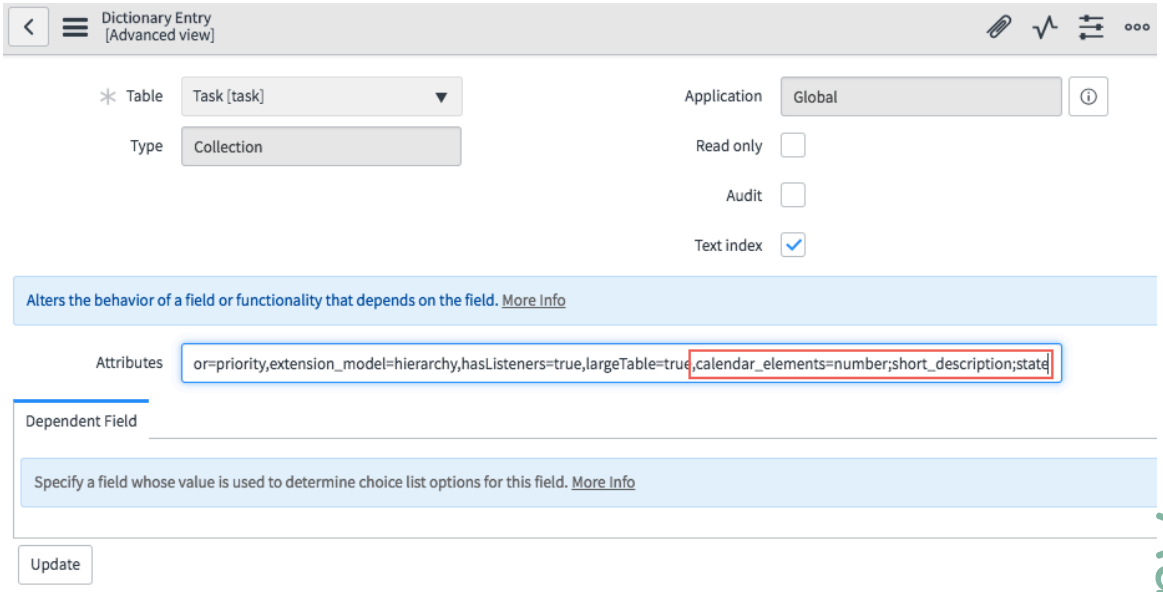
Hinweis:

Wenn Sie Attribute für Kalenderelemente definieren, ersetzen Sie die Standardanzeigeelemente von **Nummer** und **short_description** mit den Attributen, die Sie in diesem Feld auflisten. Um dem Kalendereintrag zusätzliche Attribute hinzuzufügen und die Nummer und die kurze Beschreibung der Änderung beizubehalten, schließen Sie die Felder **Nummer** und **short_description** in Ihre Attribute ein. Um beispielsweise dem Aufgabenkalender Statusinformationen hinzuzufügen, fügen Sie der Aufgabentabelle das folgende Attribut hinzu:

```
calendar_elements=number;short_description;state
```

Automatische Übersetzung

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



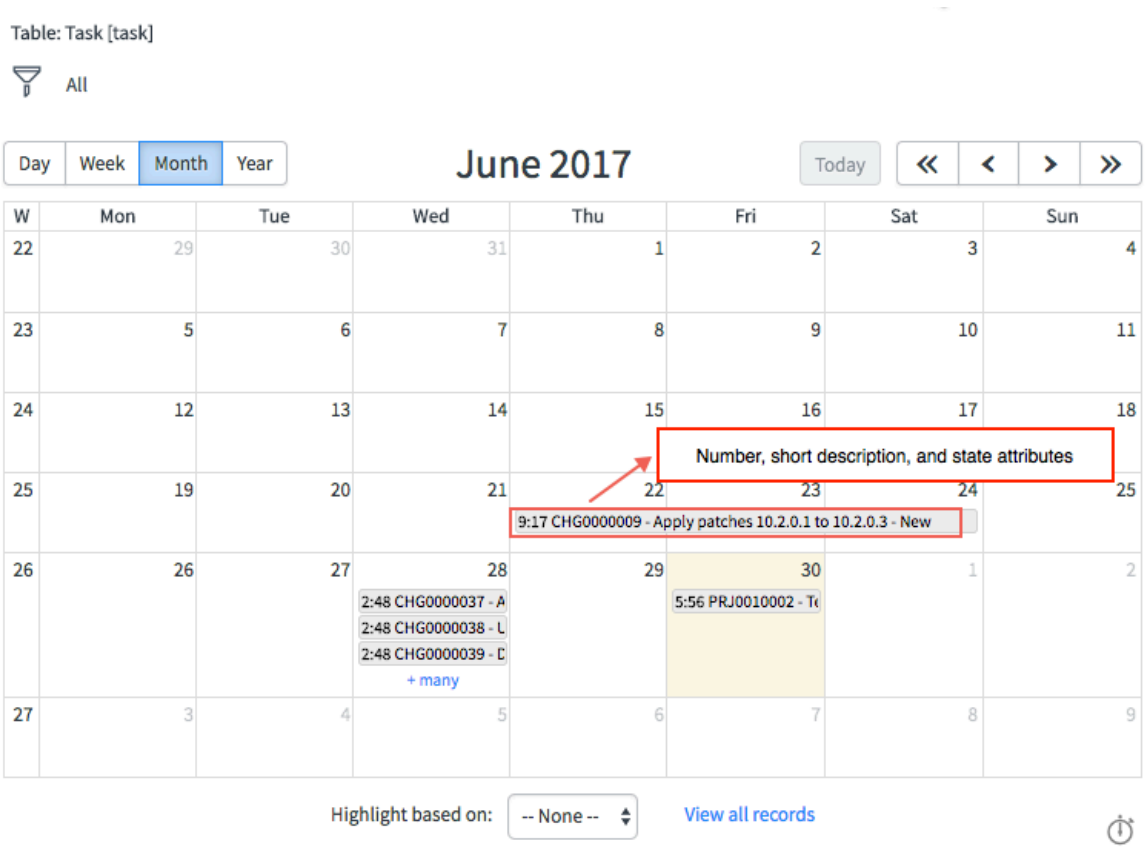
6. Wenn die Tabelle bereits ein Attribut enthält, trennen Sie sie von dem Attribut, das Sie hinzufügen, mit einem Komma, z. B.:

```
reference_index_include=active,calendar_elements=number;short_description;state
```

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Kalendereinträge zeigen die Attribute an, die Sie für die ausgewählte Tabelle hinzugefügt haben.



Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für Kalenderberichte ändern und hinzufügen

Geben Sie Systemeigenschaftswerte an, um die Hervorhebung von Aufgabentabellen in Kalenderereignissen zu überschreiben, die Anzahl der Ereignisse in einer Kalenderzelle einzugrenzen oder den Tag, an dem die Kalenderwoche beginnt, zu ändern.

Feldstile der Aufgabentabelle zum Hervorheben von Kalenderereignissen überschreiben

Die Hervorhebung für Kalenderberichtsereignisse wird mit Feldstilen konfiguriert, die für eine bestimmte Tabelle definiert sind. Sie können konfigurieren, ob Kalenderberichte Feldstile aus den Tabellen oder Berichtsquellen verwenden, auf denen sie basieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Feldstile in der Aufgabentabelle [Aufgabe] auf Kalenderberichte angewendet. Wenn Kalenderberichte für die Verwendung von Feldstilen aus ihren Tabellen oder Berichtsquellen konfiguriert sind, überschreiben diese Feldstile die Tabellenstile der Aufgabe.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator Folgendes ein: `sys_properties.list`
2. Wählen Sie Eigenschaft `glide.ui.report.extend_calendar_choices`, um anzugeben, welche Feldstile während der Kalenderhervorhebung verwendet werden.
   - Bei `falsch` verwenden Kalenderberichte nur Stile aus der Aufgabentabelle, wenn Optionen für die Kalenderhervorhebung ermittelt werden. Beispielsweise verwendet ein Kalenderbericht in der Change Request-Tabelle [change_request] nur Stile aus der Aufgabentabelle [task] anstelle von Stilen aus einer Kombination der beiden Tabellen.
   - Bei `wahr` verwenden Kalenderberichte Feldstile aus der Tabelle, auf der der Kalenderbericht basiert.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anzahl der Ereignisse begrenzen, die an Kalendertagen angezeigt werden

In Kalenderberichten können Sie die maximale Anzahl von Ereignissen konfigurieren, die in einigen Kalenderansichten angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: report_admin, admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die maximale Anzahl von Events überschritten wird, wird ein **+ angezeigt** <number> Der Link wird angezeigt, wodurch ein Popup-Fenster mit zusätzlichen Events geöffnet wird. Sie können auch die maximale Anzahl von Ereignissen konfigurieren, die in diesem Popup-Fenster angezeigt werden. Wenn dieses Maximum überschritten wird, wird der Link **+ viele** angezeigt, wodurch anstelle eines Popup-Fensters eine Liste von Ereignissen geöffnet wird.

Sie können diese Einstellungen für die folgenden Kalenderansichten konfigurieren:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Konfigurieren Sie die Eigenschaften `glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell` und `glide.report.calendar.max_more_events_per_day`.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Tag des Kalenderwochenbeginns ändern

Standardmäßig beginnen Wochen für Kalenderberichte am Montag. Sie können eine Systemeigenschaft hinzufügen, um Wochen am Sonntag oder an einem anderen Tag zu starten. Wochen verwenden die ISO-Nummerierung unabhängig davon, an welchem Tag sie beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das System `glide.ui.date_format.first_day_of_week` ändert den generierten Datums-/Uhrzeitwert, der in der Abfrage verwendet wird, und legt den Starttag der Woche im gerenderten Kalender fest.

Hinweis:

`glide.ui.filter.first_day_of_week` muss auch auf denselben Wert wie `glide.ui.date_format.first_day_of_week` eingestellt werden, damit der festgelegte Tag richtig angezeigt wird.

Wenn Sie die Eigenschaft [`glide.ui.filter.first_day_of_week` ändern, nachdem Sie Punktzahldaten von Performance Analytics erfasst haben, können Sie die Punktzahlen für wöchentliche Indikatoren nicht anzeigen. Um darauf zuzugreifen, müssen Sie erneut Punktzahlen sammeln.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.date_format.first_day_of_week` hinzu.
2. Legen Sie einen der folgenden ganzzahligen Werte fest.

Option	Bezeichnung
Wochen am Montag beginnen	**Wert** auf 2 festlegen
Wochen am Sonntag beginnen	**Wert** auf 1 festlegen

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Grenzwert für Kalenderdatensätze festlegen

Standardmäßig speichern Kalenderberichte bis zu 10.000 Datensätze. Ändern Sie diesen Grenzwert, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.max_calendar_records` festlegen. Wenn die Anzahl der abgerufenen Datensätze diesen Grenzwert überschreitet, werden Sie aufgefordert, die Daten zu filtern und den Bericht erneut auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

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

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.max_calendar_records` hinzu.
2. Füllen Sie das Formular mit folgenden Werten aus.

Option	Bezeichnung
Name	`glide.ui.max_calendar_records`
Beschreibung	Geben Sie einen Ausdruck ein, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt, z. B. Maximale Anzahl gespeicherter Kalenderdatensätze.
Typ	Ganzzahl
Wert	Geben Sie den gewünschten Wert für die Anzahl der von der Plattform gespeicherten Datensätze ein. Der Standardwert, wenn diese Eigenschaft nicht konfiguriert ist, ist 10.000.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Hervorhebung von Kalenderberichtsereignissen ändern

Feldstile steuern die Hervorhebung von Ereignissen in Kalenderberichten. Verwalten Sie Feldstile, um die Hervorhebung zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feldstile für die Tabelle, auf der ein Kalender basiert, oder Feldstile für die Aufgabentabelle [Aufgabe] auf einen Kalender anwenden. Die Feldstile, die für die Kalenderhervorhebung angewendet werden, hängen von der Systemeigenschaft `glide.ui.report.extend_calendar_choices` ab.

Sie können nur die Hintergrundfarbe von Kalenderereignissen ändern. Alle anderen CSS werden ignoriert. Ereignisse ohne einen definierten Feldstil zeigen einen weißen Hintergrund an, wenn die Hervorhebung auf einen Kalenderbericht angewendet wird.

Prozedur

Definieren Sie Feldstile für die entsprechende Tabelle.

- Definieren Sie den Stil in der Aufgabentabelle [Aufgabe], um Feldstile für alle Kalenderberichte zu definieren.
- Definieren Sie die Feldstile für diese Tabelle, um Feldstile zu definieren, die nur für Kalender gelten, die auf einer bestimmten Tabellen- oder Berichtsquelle basieren.

Wenn Kalenderberichte für die Verwendung von Feldstilen aus ihren Tabellen oder Berichtsquellen konfiguriert sind, überschreiben diese Feldstile die Tabellenstile der Aufgabe [Aufgabe].

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

Dauerhafte Hervorhebung für Kalenderkriterien festlegen

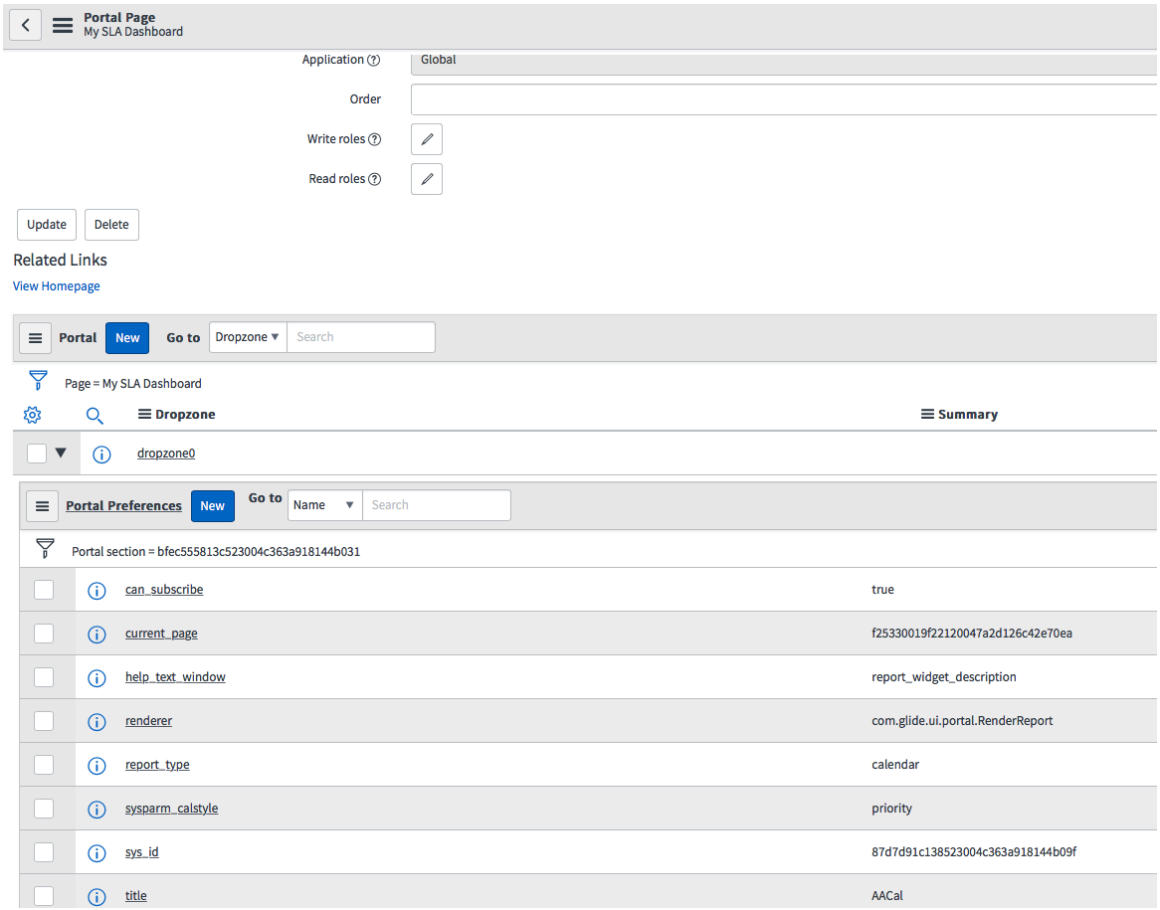
Die Hervorhebung von Kalenderberichts- und Widget-Kriterien wird beim Schließen des Berichts oder Widgets entfernt. Legen Sie fest, dass ein ausgewähltes Kriterium dauerhaft hervorgehoben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

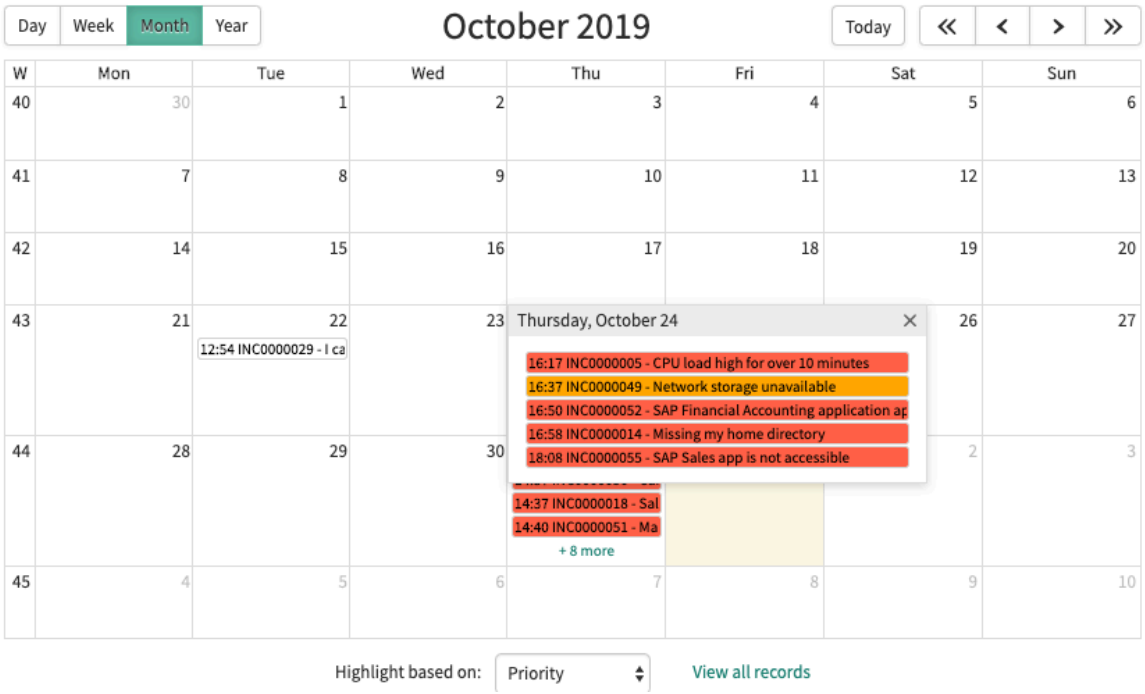
1. Navigieren zu **Alle** > **Homepage – Admin** > **Seiten**.
2. Wählen Sie den Dashboard-Titel aus, in dem sich der Kalenderbericht befindet.
3. Wählen Sie die Dropzone aus, unter der der Kalenderberichtstyp aufgeführt ist.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Portaleinstellung zu definieren.
5. Füllen Sie diese Felder aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Einstellung zu speichern und zum Seitenformular des Dashboard-Portals zurückzukehren.



Ergebnisse

Jedes Mal, wenn Sie den Bericht öffnen, wird das ausgewählte Kriterium hervorgehoben.

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



Start- und Enddatum anpassen

Sie können Kalenderberichte für den Support von mehrtägigen Ereignissen in Kalenderzellen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dictionary-Administrator oder Administrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Change Request mit einem Datum für den **Arbeitsbeginn** am Montag und einem Datum für das **Arbeitsende** am Dienstag wird an beiden Tagen angezeigt, wenn Sie im Feld **Kalender** angezeigt wird. Wenn jedoch zwei benutzerdefinierte Felder names **Erstes Datum** und **Letztes Datum** verwendet werden, tritt das Verhalten nicht auf.

Der Code sucht nach einem Endfeld mit demselben Namen wie beim Startdatumsfeld, außer dass das Wort „End“ anstelle von „Start“ verwendet wird. Wenn die benutzerdefinierten Felder **Mein Startdatum** und **Mein Enddatum** heißen, interpretiert das System die Bedeutung dieser Felder richtig, da ihre Namen bis auf die Wörter „Start“ und „End“ identisch sind.

Prozedur

1. Befolgen Sie die Schritte unter Hinzufügen und Anpassen eines Felds in einer Tabelle .
2. Geben Sie die folgenden Werte in das Formular ein, um das Feld „Startdatumsspanne“ zu erstellen.
3. Fügen Sie ein weiteres Feld hinzu, das die folgenden Werte für das Feld „Enddatumsspanne“ verwendet.

Gruppierungsbezeichnungen eines Berichts übersetzen

Wenn Sie Berichte ausführen, die Ergebnisse nach einem Feld „Übersetzter Text“ gruppieren, verwenden Sie den Typ „translated_text“, um sicherzustellen, dass einzelne Feldbezeichnungen und Werte übersetzt angezeigt werden.

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

Hinweis:
Die Berichterstellung unterstützt nur Spalten vom Typ „translated_text“.

Wenn Sie Berichte wie z. B. Pivot-Berichte mit mehreren Ebenen oder Balkenberichte ausführen, die Ergebnisse nach einem Feld mit übersetztem Text gruppieren, werden möglicherweise nicht alle Bezeichnungen übersetzt angezeigt, wenn die Instanzsprache von Englisch in eine andere Sprache geändert wird. Diese Feldbezeichnungen sind Einträge aus der Tabelle „Übersetzter Name/Feld“ .

Übersetzungsfehler können auftreten, wenn Sie mehr als die erste Zeile oder Spalte eines Berichts übersetzen oder ein benutzerdefiniertes Feld zum Gruppieren erstellen. Verwenden Sie den Typ „ translated_text“, um einzelne Feldbezeichnungen und -werte zu übersetzen. Unter Berichtstypen finden Sie Gruppierungsoptionen, die auf der Registerkarte „Konfigurieren“ für den jeweiligen Berichtstyp verfügbar sind.

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld für einen Bericht erstellen, wird die Bezeichnung nicht automatisch hinzugefügt. Sie müssen die Bezeichnung in der Feldbezeichnungstabelle hinzufügen und eine Feldbezeichnung manuell übersetzen .

Zugehörige Informationen

Übersetzungstabellen

Textfelder werden übersetzt

Internationalisierungsunterstützung

Berichtverwaltungsmodul

Erfahren Sie, wie Sie Berichte auf der Plattform ServiceNow mit verwalten **Berichte** > **Administration** -Modul.

Dieses Modul ist standardmäßig nicht aktiviert und muss aktiviert werden. Eine Liste der mit der Plattform ServiceNow bereitgestellten Berichterstellungsrollen finden Sie unter Reporting - Rollen.

Hinweis:
Das Einschränken eines Berichts nach Rolle schränkt ein, wer einen Bericht anzeigen kann. Benutzer ohne die Administratorrolle können globale Berichte nicht bearbeiten. Wenn ein Benutzer ohne Administratorrechte einen globalen Bericht bearbeitet, wird beim Speichern dieses Berichts eine personalisierte Version erstellt, die diesem Benutzer gehört

Verwenden Sie die Datensatzlistenansicht zum Filtern, Anzeigen oder Ändern von Berichten mit einem der Standard-Datensatzlistensteuerelemente. Klicken Sie auf **Neu**, um Berichte zu erstellen, oder wählen Sie einen der Datensätze aus, um den Bericht als Formular anzuzeigen. Alle standardmäßigen ServiceNow Formularsteuerelemente gelten.

Sie können die Tabelle und das Feld für die Berichterstellung sowie die Merkmale des Berichtsformats auswählen. Erstellen Sie eine Bedingung im Feld **Filter**, um die Daten, die im Bericht angezeigt werden, weiter einzuschränken, und wählen Sie eine Rolle aus, die den Bericht verwenden kann.

Berichtsicherheit

Mit dem Plugin für die Sicherheitsprüfung der Zugriffskontrolle für die Berichtsicherheit können Administratoren Zugriffskontrolllistenregeln (ACL) verwenden, um den Zugriff auf Berichte einzuschränken. Diese Funktion verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer Berichte entweder über die Benutzeroberfläche oder über ein URL-Konstrukt bearbeiten,

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

aktualisieren oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Verfügbare Berichtsfelder

Folgende Felder können bearbeitet werden:

Feld	Eingabewert
Titel	Ein eindeutiger und aussagekräftiger Name für den Bericht.
Tabelle	Die ServiceNow Tabelle, auf deren Grundlage dieser Bericht ausgeführt wird.
Feldname	Der Name des Gruppierungsfelds.
Typ	Der Berichtstyp für diesen Bericht.
Diagrammgröße	Groß, mittel oder klein.
Sichtbar für	Wählen Sie eine Gruppe aus, deren Mitglieder berechtigt sind, den Bericht zu sehen. Wählen Sie **Alle**, um allen Benutzern Zugriff zu gewähren.
Anwender	Der Benutzer, der das Diagramm anzeigen kann. Geben Sie `GLOBAL` ein, um den Bericht für alle zugänglich zu machen.
Filter	Der Filter, der auf die Berichtsdaten angewendet wird.
Rollen	Die Rollen, die zum Anzeigen des Berichts erforderlich sind.
Sofern sie dem Formular hinzugefügt wurden, sind die folgenden Felder verfügbar	
Zusammenfassen	Bestimmen Sie, wie die Daten im Bericht zusammengefasst werden sollen. Die Standardeinstellung ist **Anzahl** und zeigt die Anzahl der ausgewählten Datensätze an. Wenn Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Bestimmte Anzahl** auswählen, können Sie aus einer Liste zusätzlicher Felder auswählen, deren Werte Sie zum Zusammenfassen der Daten verwenden möchten. Typische Werte zur Verwendung als Durchschnitt oder Summe sind die Zeitmessungen, z. B. **Geschäftsdauer** (ausgedrückt in Tagen, Stunden und Minuten) und **Lösungszeit** (ausgedrückt in Sekunden). Andere Felder wie **Priorität** haben numerische Werte, die mit ihren Ebenen verknüpft sind, und können als Aggregatoren verwendet werden. **Hinweis:** Durchschnittswerte werden berechnet, indem die Summe aller Felder durch die Anzahl der Felder dividiert wird, die einen Wert enthalten. Felder, die leer sind oder eine hellgraue Null enthalten, sind nicht in der Feldanzahl enthalten, die beim Dividieren der Summe verwendet wird.
Inhalt	Ein HTML-Feld zum Beschreiben des Inhalts des Berichts. Nicht in der Generierung des Berichts verarbeitet.
Raster anzeigen	Wählen Sie diese Option aus, um unter dem Diagramm eine Tabelle anzuzeigen, die eine Aufgliederung der angeforderten Daten enthält. Die Elemente für die Zusammenfassung sind **Anzahl**, **Durchschnitt**, **Summe** oder **Bestimmte Anzahl**. Der Prozentsatz der Gesamtdaten, die von jedem einzelnen Element dargestellt werden, wird angezeigt.
Gruppe	Wählen Sie eine Gruppe aus, deren Mitglieder berechtigt sind, den Bericht zu sehen. Wählen Sie **Alle**, um allen Benutzern Zugriff zu gewähren.
Intervall	Das Zeitintervall für die Messung bei Trend- oder Trendbox-Diagrammen.
Keine Gruppen	Verwenden Sie die Werte in dieser Liste, um die Anzahl der Balken im Diagramm zu begrenzen. Die Plattform zeigt standardmäßig 12 Balken an, von hohen Werten bis zu

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

Feld	Eingabewert
	niedrigen Werten, und fügt die verbleibenden Daten der Kategorie **Andere** hinzu. Sie können auswählen, ob 10, 12, 15, 20 oder alle Balken angezeigt werden sollen.
Andere	Checkbox zum Einschließen der Gruppe **Sonstige** in den Bericht.
Felder für Liste auswählen	Die in einem Listenbericht angezeigten Felder.
Felder für sortierenNach auswählen	Die Reihenfolge der Felder, die im Bericht angezeigt werden.
Leere anzeigen	Gibt an, ob leere Kategorien angezeigt werden sollen.
Summenfeld	Das Feld, für das eine Summe für Trend- oder Trendbox-Diagramme berechnet werden soll.
Trendfeld	Das Feld, das im Laufe der Zeit in Trend- oder Trendbox-Diagrammen nachverfolgt werden soll.

Berichtsreferenz

Verschiedene Tabellen mit Rollen, Eigenschaften und anderen Informationen.

In diesem Abschnitt finden Sie Tabellen, die Datenzusammenfassungstypen für Berichte, Berichterstellungsrollen, Eigenschaften und Tastenkürzel für Berichtsdesigner beschreiben.

Zusammenfassung in der Berichterstellung

Mit der Zusammenfassung können Sie Berechnungen auf Daten anwenden, die in Berichten angezeigt werden.

- Die Anzahlzusammenfassung gibt die Anzahl der Datensätze in jedem Element eines Berichts an.
- Count Distinct gibt die Anzahl der eindeutigen Werte für ein bestimmtes Feld an.
- Durchschnitt zeigt das arithmetische Mittel der Werte für ein bestimmtes Feld an.
- Summe zeigt die Summe der zusammengefassten Werte an.
- Minimum und Maximum zeigen die kleinsten oder größten Werte für jede angezeigte Kategorie an.
- Die Standardabweichung zeigt die Datenabweichung vom Durchschnittswert für ein bestimmtes Feld an.

Wenn Sie **Durchschnitt**,**Summe**, **Count Distinct**, **Minimum**, **Maximum**oder **Standardabweichung**auswählen, können Sie möglicherweise Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten.

Weitere Informationen zur Zusammenfassung von FX-Währungswerten finden Sie unter FX-Währungswerte in der Berichterstellung.

Anzahlzusammenfassungen

Die Standardzusammenfassung ist **Anzahl**. In der Zusammenfassung „Anzahl“ wird die Anzahl der ausgewählten Datensätze angezeigt.

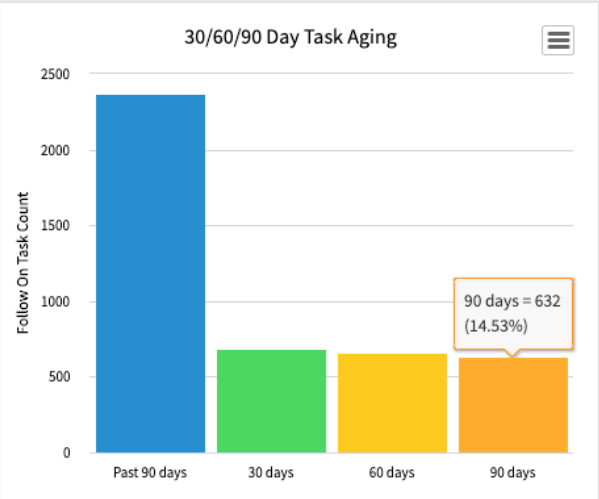
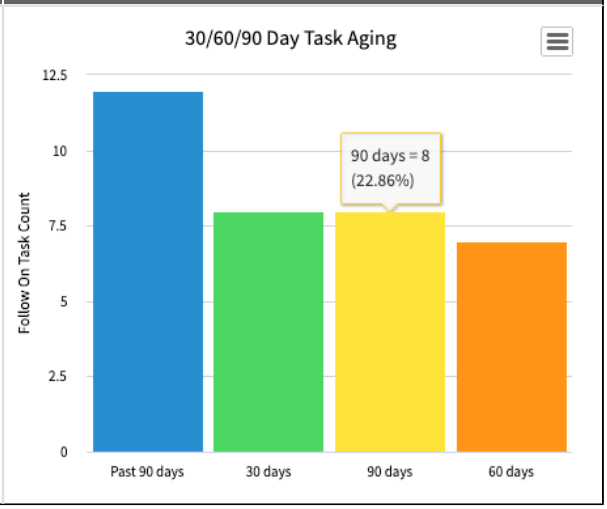
Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Beispiel: Sie möchten den Wert für die eindeutige Anzahl der ausgeführten Aufgabentypen anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Aufgabentypen, die für mehrere Kunden ausgeführt werden, werden mehrmals gezählt, es sei denn, Sie verwenden **Count Distinct**.

In den folgenden Abbildungen werden Count und Count Distinct verglichen. Die erste zeigt, dass die Rohanzahl von für eine Spalte 632 beträgt. Die zweite zeigt, dass die eindeutige Anzahl für dieselbe Spalte nur 8 beträgt.

Anzahl	Count Distinct
	

Durchschnitt

Durchschnitt zeigt das arithmetische Mittel des Felds an, für das Sie eine Zusammenfassung durchführen. Wählen Sie beispielsweise ein Dauerfeld aus. Die zusammengefassten Daten werden in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden ausgedrückt. (Sie können die Dauer konfigurieren, um die gewünschte Detailebene anzuzeigen.) Wenn Sie ein ganzzahliges Feld auswählen, z. B. **Priorität**, werden die Daten als Dezimalzahl ausgedrückt.

Wenn Sie die durchschnittliche Zusammenfassung auswählen, können Sie auch die Prozentberechnung Die Prozentberechnung **wird** angezeigt, wenn Sie **Datentabelle**anzeigen auswählen.

Aggregation nutzen

Zeigt den Prozentsatz als Teil der Gesamtmenge der Durchschnittswerte in einer Spalte mit der Bezeichnung **Prozentsatz des Durchschnitts an**. In dieser Datentabelle betrug die durchschnittliche Dauer der Anfrage-, Netzwerk- und Software-Incidents beispielsweise ungefähr einen Tag und 16 Stunden oder 30 % (oder so) der gesamten durchschnittlichen Geschäftsdauer. Durchschnittliche Hardware-Incidents dauerten 12 Stunden, etwa 9 % der gesamten durchschnittlichen Geschäftsdauer für Incidents.

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

Aggregation

Category	Average Business duration	Percentage of Average
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	30.63%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	30.48%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	29.91%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	8.99%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

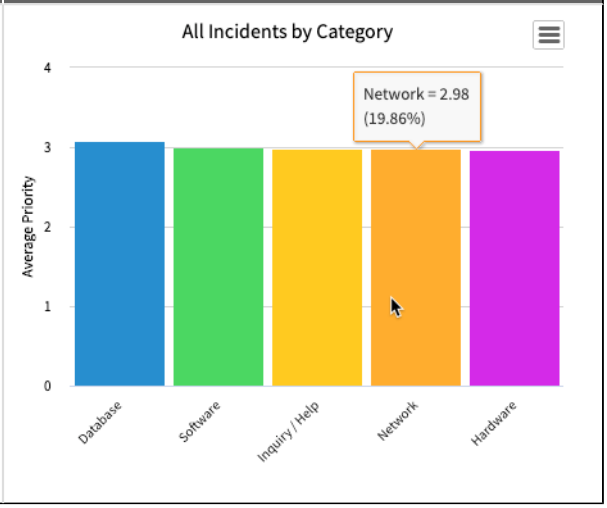
Datensatzzähler nutzen

Zeigt die Anzahl der Datensätze in jeder Kategorie als Prozentsatz der Gesamtzahl der Datensätze in der Visualisierung in einer Spalte mit der Bezeichnung **Prozentsatz der Incidents an**. In dieser Datentabelle wird für jede Kategorie dieselbe durchschnittliche Geschäftsdauer angezeigt, der Prozentsatz bezieht sich jedoch auf die Anzahl der Incidents in dieser Kategorie. Zum Beispiel machen Anfrage-Incidents ungefähr 17 % aller Incidents aus, und Software-Incidents machen ungefähr 77 % aller Incidents aus, obwohl die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung dieser Incidents immer noch 30 % (oder so) beträgt. Hardware-Incidents hingegen machen weniger als 1 % aller Incidents aus, aber die durchschnittliche Dauer beträgt 9 % der durchschnittlichen Gesamtzeit bis zur Lösung.

Aggregation

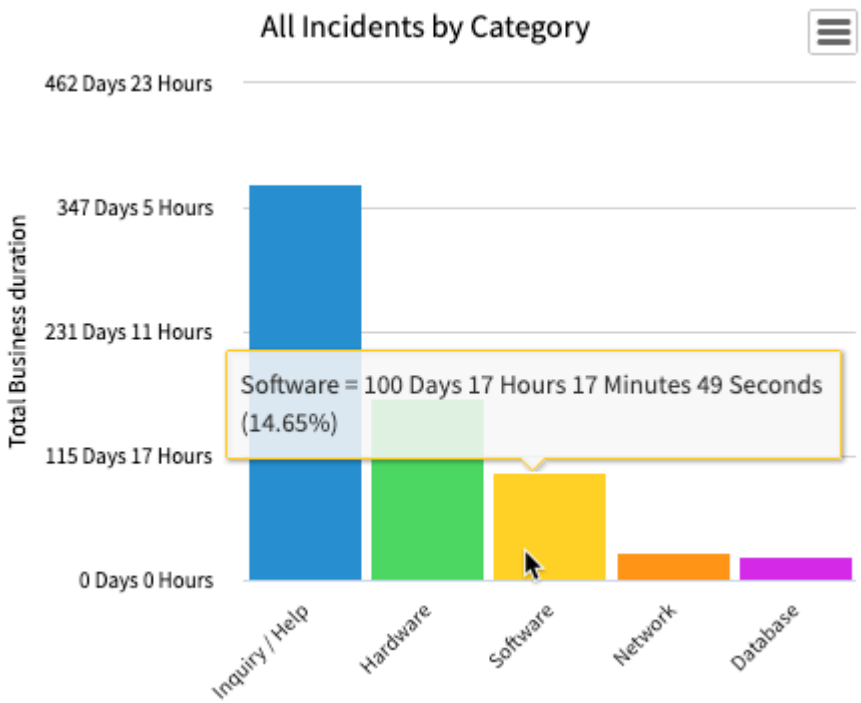
Category	Average Business duration	Percentage of Incidents
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	16.69%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	6.58%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	76.67%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	0.06%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

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

Durchschnittliche Dauer	Durchschnittliche Priorität
	

Summe

Wählen Sie **Summe** aus, um die Summe des Felds anzuzeigen, für das Sie eine Zusammenfassung durchführen. Wählen Sie beispielsweise ein Dauerfeld aus. Die zusammengefassten Daten werden in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden ausgedrückt. (Sie können die Dauer konfigurieren, um die gewünschte Detailebene anzuzeigen.) Wählen Sie ein ganzzahliges Feld aus, z. B. **Priorität**, und die Daten werden als ganze Zahl ausgedrückt.

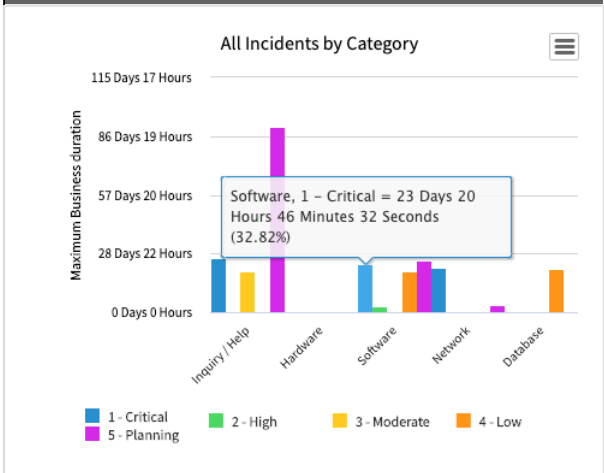
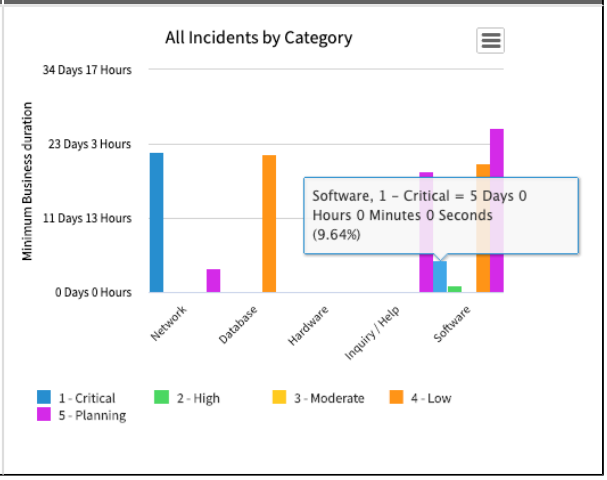


Minimum und Maximum

Wählen Sie **Minimum** oder **Maximum** aus, um den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment des Berichts anzuzeigen. Wenden Sie beispielsweise die maximale Zusammenfassung auf Incidents an, die nach Priorität gruppiert sind. Der Bericht zeigt einen Balken für den Incident in jeder Priorität mit der höchsten Geschäftsdauer an.

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

Die folgenden Abbildungen veranschaulichen die maximale und minimale Dauer mithilfe gruppierter Balken, um die unterschiedlichen Prioritäten der einzelnen Incident-Kategorien nebeneinander anzuzeigen. Gestapelte Balken vermitteln die Täuschung, dass das Element oben auf dem Stapel einen größeren Wert hat. Tatsächlich zeigt die Leiste nur den relativen Wert der beiden Elemente an.

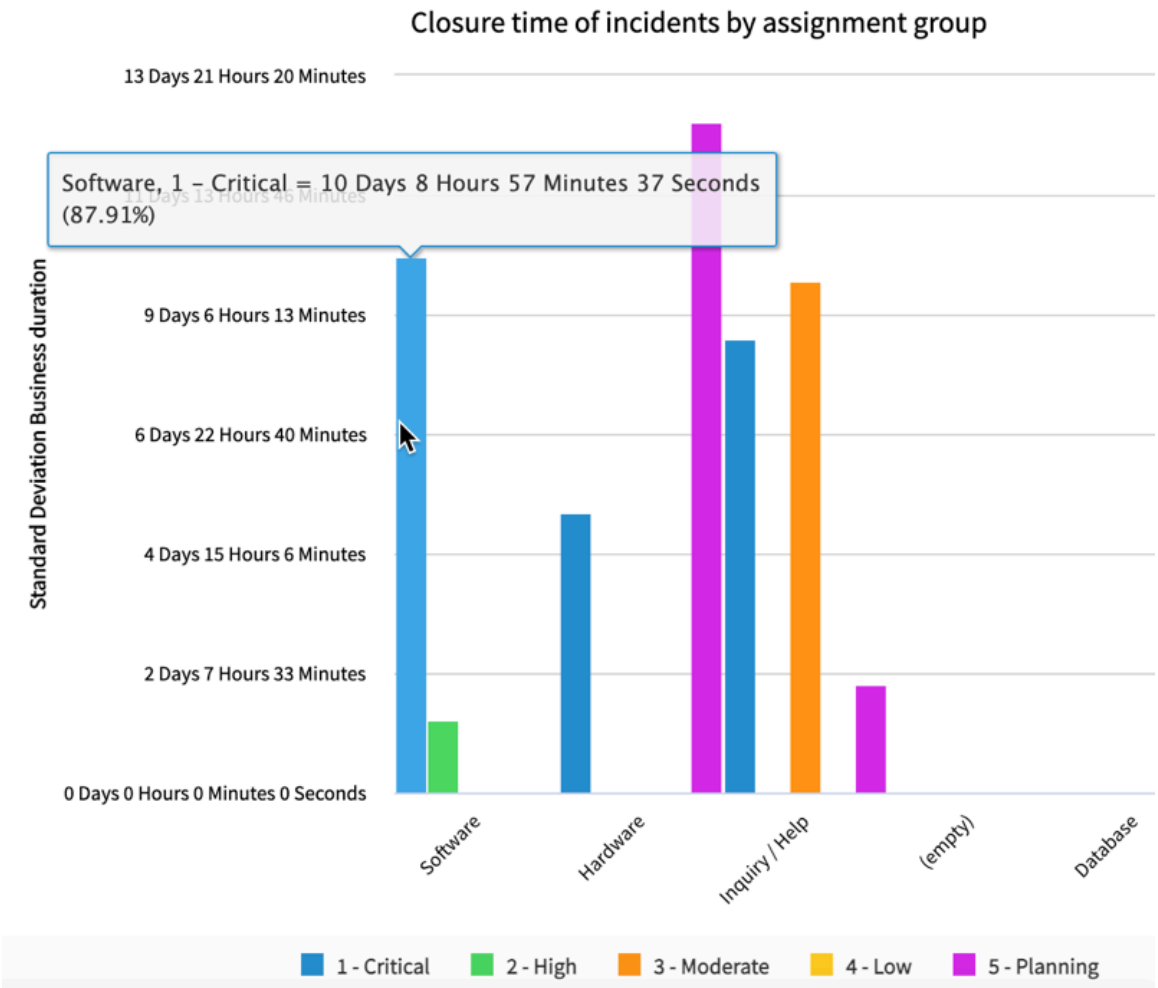
Maximale Dauer	Mindestdauer
	

Standardabweichung

Wählen Sie **Standardabweichung** (SD) aus, um Abweichungen von Durchschnittswerten für eine Dauer oder ein numerisches Feld anzuzeigen. Wenden Sie beispielsweise die Zusammenfassung der Standardabweichung auf die Geschäftsdauer von Incidents an. Der Bericht zeigt die Abweichung von der durchschnittlichen Geschäftsdauer von Incidents für jede Priorität.

Die Standardabweichung wird immer in derselben Einheit wie die Daten ausgedrückt. Im folgenden Beispiel liegen die Daten in Zeiteinheiten vor, ebenso die SD.

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



Fassen Sie einen Bericht nach Anzahl zusammen

Wenn Sie einen Bericht erstellen, können Sie die Daten für mehrere Berechnungen zusammenfassen, einschließlich der Anzahl der Datensätze, Durchschnittswerte und Standardabweichung. Die Anzahlzusammenfassung gibt die Anzahl der Datensätze in jedem Element einer Visualisierung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Um nur eindeutige Datensätze anzuzeigen, wählen Sie **Count Distinct**. Beispiel: Sie möchten den Wert für die eindeutige Anzahl der ausgeführten Aufgabentypen anzeigen. Aufgabentypen, die für mehrere Kunden ausgeführt werden, werden mehrmals gezählt, es sei denn, Sie verwenden **Count Distinct**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie zusammenfassen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurieren in der Liste Zusammenfassung die **Option** Anzahl oder **CountDistinct** aus.
4. Wählen Sie **Ausführen**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse
Die Abschnitte der Visualisierung werden nach der Anzahl der Datensätze gruppiert.

Fasst einen Bericht nach der Summe zusammen

Wenn Sie einen Bericht erstellen, können Sie die Daten für mehrere Berechnungen zusammenfassen, einschließlich der Anzahl der Datensätze, Durchschnittswerte und Standardabweichung. Die Summenzusammenfassung zeigt die Summe des Felds an, für das Sie eine Zusammenfassung durchführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie zusammenfassen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurieren in der Liste Zusammenfassung die **Option** Summe aus.
4. Wählen Sie das zusammenzufassende Feld aus.
5. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse
Die Abschnitte der Visualisierung werden nach der Summe der ausgewählten Datensätze gruppiert. Wählen Sie ein Dauerfeld aus, und die zusammengefassten Daten werden in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden ausgedrückt. Wählen Sie ein ganzzahliges Feld aus, z. B. **Priorität**, und die Daten werden als ganze Zahlen ausgedrückt.

Fassen Sie einen Bericht nach Durchschnittswerten zusammen

Wenn Sie einen Bericht erstellen, können Sie die Daten für mehrere Berechnungen zusammenfassen, einschließlich der Anzahl der Datensätze, Durchschnittswerte und Standardabweichung. Die Summenzusammenfassung zeigt die Summe des Felds an, für das Sie eine Zusammenfassung durchführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie zusammenfassen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurieren in der Liste Zusammenfassung die **Option** Durchschnitt aus.
4. Wählen Sie das zusammenzufassende Feld aus.
5. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse
Die Abschnitte der Visualisierung werden nach dem Durchschnitt der ausgewählten Datensätze gruppiert.

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

Fassen Sie einen Bericht nach dem Minimum oder Maximum zusammen

Wenn Sie einen Bericht erstellen, können Sie die Daten für mehrere Berechnungen zusammenfassen, einschließlich der Anzahl der Datensätze, Durchschnittswerte und Standardabweichung. Die maximalen und minimalen Zusammenfassungen zeigen den maximalen oder minimalen Wert für jedes Segment der Visualisierung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie zusammenfassen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ in der **Liste** „Zusammenfassung“ **Maximum** oder **Minimum** aus.
4. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse

Die Abschnitte der Visualisierung werden nach dem höchsten oder niedrigsten Wert für die ausgewählten Datensätze gruppiert.

Fassen Sie einen Bericht über die Standardabweichung zusammen

Wenn Sie einen Bericht erstellen, können Sie die Daten für mehrere Berechnungen zusammenfassen, einschließlich der Anzahl der Datensätze, Durchschnittswerte und Standardabweichung. Die Zusammenfassung der Standardabweichung zeigt Abweichungen von Durchschnittswerten für eine Dauer oder ein numerisches Feld in einer Visualisierung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie zusammenfassen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurieren in der Liste Zusammenfassung die **OptionStandardabweichung** aus.
4. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse

Die Abschnitte der Visualisierung werden nach dem höchsten oder niedrigsten Wert für die ausgewählten Datensätze gruppiert.

Reporting - Rollen

Reporting wird mit Rollen installiert, die die Berichterstellung einschränken. Zugriffskontrolllisten (ACLs) können auch die Anzeige und Erstellung von Berichten einschränken.

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

Hinweis:

- Benutzer benötigen die Rolle „report_user“, um das Modul **Berichte** im Anwendungsnavigator (linker Navigationsbereich) sehen zu können.
- Benutzer mit einer Berichtsrolle oder der Rolle „itil“ können für alle Berichte, die für sie sichtbar sind, auf die folgenden Berichtsoptionen zugreifen: **Einfügen**, **Einfügen und beibehalten**, **Zu Dashboard hinzufügen** und **PDF-Export**.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

In der folgenden Tabelle gibt der Begriff *Verwalten* den Zugriff auf die folgenden Berichtsoptionen an: **Aktualisieren**, **Löschen**und **Exporteinstellungen**.

Zugriff ohne Rollen

Können Berichte anzeigen, die für sie freigegeben sind.

Berichterstellungszugriff mit ACL

Die report_view-Zugriffskontrollen für Tabellen und Felder schränken die Möglichkeit zum Lesen, Bearbeiten und Erstellen von Berichten ein. Administratoren können andere ACL-Regeln erstellen. Sie benötigen eine Rolle, mit der Sie auf die Daten zugreifen können, die Gegenstand des Berichts sind. Weitere Informationen finden Sie unter Berichterstellung mit ACL-Regeln beschränken und Berichtsansichts-Zugriffskontrolle.

Hinweis:
Die Rollen Berichtsherausgeber [report_publisher] und Berichtsaliasadministrator [report_alias_admin] sind ebenfalls vorhanden, unterstützen jedoch deaktivierte Funktionen.

Benutzer melden [report_user]

Erstellen und Anzeigen von Berichten, die für sie freigegeben wurden. Können keine Berichte freigeben, bearbeiten oder löschen, die für sie freigegeben wurden.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Berichtsbenutzer“ [report_user] enthält die Rolle „Visualisierungsersteller“ [viz_creator].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Berichtsplaner [report_scheduler]

Planen Sie den E-Mail-Versand aller Berichte, die sie sehen können, einschließlich der Berichte, die sie nicht verwalten können. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

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

Enthält die Rollen

Die Rolle „Berichtsplaner“ [report_scheduler] enthält die Rolle „Berichtsbenutzer“ [report_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Gruppenberichtsbenutzer [report_group]

Können Berichte verwalten, die für alle freigegeben sind (aufgelistet in Global).

Enthält die Rollen

Die Rolle „Gruppenberichtsbenutzer“ [report_group] enthält die Rolle „Berichtsbenutzer“ [report_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Berichtsadministrator [report_admin]

Alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Zugriff **Berichte** > **Administration** und alle berichtsbezogenen Objekte verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- report_scheduler
- Analytics_filter_admin
- report_global
- report_group
- anzeige_macher
- viz_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Berichtsbeschreibungsadministrator [report_description_admin]

Lesen und aktualisieren Sie Tabellen- und Feldbeschreibungen für Berichte. Enthalten in der Plugin-Tabellen- und Feldbeschreibungskonfiguration für Bericht [com.glideapp.report.description_config].

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen- und Feldbeschreibungen verwalten.

Reporting-Eigenschaften

Verwenden Sie Eigenschaften, um das Berichtsverhalten und das Erscheinungsbild zu optimieren.

Einführung

Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** , um die wichtigsten Berichterstellungseigenschaften zu konfigurieren. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.list ein, um weitere Berichtseigenschaften zu konfigurieren.

Reporting-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Natural Language Queries (NLQ) im Berichtsdesigner aktivieren com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**
Kürzt x-Achsen-Bezeichnungen auf 20 Zeichen. (Gilt nur für Diagramme, die mit dem Plugin „Charting v2“ generiert wurden) glide.chart.truncate.x_axis_labels	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Legt die maximale Anzahl von Spalten in einem horizontalen Balkendiagramm fest, bevor die Beschriftungen geneigt werden.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
Aktiviert/deaktiviert Animationen für Diagramme, die mit dem Charting v2-Plugin generiert wurden glide.chart.animation	Aktiviert Animationen für Berichte und Performance Analytics-Visualisierungen, die Animationen unterstützen. **Hinweis:** Kartenberichte unterstützen keine Animationen und folgen daher nicht dieser Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**
Legt die Standardkürzung für abgeschnittene Werte fest. glide.chart.data_labels.remove_leading	Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Standardkürzung die linke Seite. Wenn diese Option deaktiviert ist, ist die Standardeinstellung die Kürzung auf der rechten Seite. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft ist nur anwendbar, wenn glide.chart.truncate.data_labels festgelegt ist.
Die Anzahl der Behälter in einem Histogramm-Diagramm (mindestens 1, maximal 20) glide.chart.histogram.bins	Bestimmt die Anzahl der Abschnitte, die auf der Y-Achse des Histogramm angezeigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 (Zulässiger Wertebereich 1–20) • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft gilt für Histogrammberichte.
Farbe des Punkts für den Mittelwert in Kasten- und Trendbox-Diagrammen. glide.chart.box.mean.color	Legt die Farbe des Punkts für den Mittelwert in einem Kasten- oder Trendbox-Bericht fest. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #2f7ed8 • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft gilt für Kasten- und Trendbox-Berichte.
glide.chart.drill.open_new_win	Wenn diese Option aktiviert ist, wird, falls kein Drilldown definiert ist, der standardmäßige Listen-Drilldown in einer neuen Registerkarte geöffnet. Gilt nur für Berichte ohne Listen.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**
Farbe von Feld und Whisker in Kastendiagrammen glide.chart.box.color	Legt die Farbe des Kastenberichts fest. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #FF0000 • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft gilt für Kastenberichte.
Name der Liste mit Standardfarben für jeden Datensatz glide.ui.report.datasets.default_colors	Legt die Standardfarben fest, die beim Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einem einzelnen Diagramm verwendet werden sollen. Diese Werte werden verwendet, wenn der Wert für die **Diagrammfarbe Eine Farbe verwenden** lautet. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste der **Farbname**-Werte für die Diagrammfarbe ein. Sie können verfügbare Farben anzeigen und neue Farben in der Tabelle Diagrammfarben [sys_report_chart_color] definieren. Beim Hinzufügen eines Datensatzes zu einem Diagramm wird jede Farbe der Reihe nach als Standarddiagrammfarbe verwendet. Wenn mehr Datensätze als Standardfarben vorhanden sind, werden die Farben wiederholt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Standardfarbe • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**
Liste der Farbpalettennamen, die als Standardfarbpalette für jeden Datensatz verwendet werden glide.ui.report.datasets.default_palettes	Legt die Standardpalette fest, die beim Hinzufügen mehrerer Datensätze zu einem einzelnen Diagramm verwendet werden soll. Diese Werte werden verwendet, wenn der Wert für **Diagrammfarbe Farbpalette verwenden** lautet. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste der **Name**-Werte für das Diagrammfarbschema ein. Sie können die verfügbaren Paletten anzeigen und neue Paletten in der Tabelle „Diagrammfarbschemas“ [pa_chart_color_schemes] definieren. Jede Palette wird der Reihe nach als Standard-Diagrammpalette verwendet, wenn ein Datensatz einem Diagramm hinzugefügt wird. Wenn es mehr Datensätze als Standardpaletten gibt, wiederholen sich die Paletten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Standard UI14 • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Diese Eigenschaft gilt für Torten-, Balken-, horizontale Balken-, Kreis- und Halbkreisberichte.
Standardkarte für Berichte des Typs „Karte“ festlegen glide.ui.report.map.default_map	Gibt die Standardzuordnung an, die beim Erstellen von Berichten vom Typ „Karte“ verwendet werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Welt • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft gilt für Kartenberichte.
glide.ui.chart.color	Geben Sie die Diagrammfarbe an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #006DDA • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu
glide.ui.chart.use_full_color_palette	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um Balken in Balken- und Pareto-Diagrammen mit unterschiedlichen Farben für jeden Balken zu generieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: #falsch • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Diese Eigenschaft gilt für Balken-, horizontale Balken- und Pareto-Berichte.
glide.chart.label.legend.truncate_to	Kürzt Legendenbeschriftungen für die linke oder rechte Legendenausrichtung für alle Diagrammgrößen außer großen Diagrammen. Verhindert das Schrumpfen von Diagrammen, wenn die Beschriftungen zu lang sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 14 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.chart.label.legend.truncate_to.large	Kürzt Legendenbeschriftungen für die linke oder rechte Legendenausrichtung für große Diagramme. Verhindert das Schrumpfen von Diagrammen, wenn die Beschriftungen zu lang sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
glide.report.new_calendar	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.report.calendar.max_days_back	Ermöglicht die Angabe der Anzahl der Tage mit Events, die zurückgegebe werden, wenn Sie in einem Kalenderbericht vor- und zurückblättern. Wird anhand des Felds **Kalender nach** im Berichtsersteller bewertet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu Diese Eigenschaft gilt für Kalenderberichte.
glide.report.calendar.default_event_duration	Die Standarddauer eines Events ohne angegebenes Enddatum. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 01:00:00 (Eine Stunde, null Minuten, null Sekunden) • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Diese Eigenschaft gilt für Kalenderberichte.
glide.report.calendar.max_more_events_per_day	Definiert die maximale Anzahl von Kalenderereignissen, die in + angezeig werden können<number> Popup-Fenster für: • Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird • Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet Wenn diese Anzahl überschritten wird, wird der Link **+ viele** angezeigt, wodurch eine Liste von Events anstelle eines Popups geöffnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cel* • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell	Definiert die maximale Anzahl von Ereignissen, die im Kalenderbericht angezeigt werden können für:

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird • Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet Ereignisse, die diesen Wert überschreiten, werden über einen Link in der Kalenderzelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
glide.ui.report.extend_calendar_choices	Steuert, welche Feldstile während der Kalendermarkierung angewendet werden. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden nur Feldstile in der Tabelle „Aufgabe“ verwendet. Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, verwendet der Kalender zuerst Feldstile aus der Tabelle, auf der der Bericht basiert. Wenn in dieser Tabelle keine anwendbaren Stile vorhanden sind, verwendet der Kalender Feldstile aus der Tabelle „Aufgabe“. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.ui.filter.first_day_of_week	Gibt den ersten Tag der Kalenderwoche für das Unternehmen an. Standardmäßig beginnt die Woche mit Montag, die Kalenderwoche beginnt also mit Montag und endet mit Sonntag. Um dieses Verhalten zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft *glide.ui.filter.first_day_of_week* der Instanz als Ganzzahleigenschaft hinzu. Geben Sie die Ganzzahl ein, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender beginnt. 1 ist Sonntag, 2 ist Montag usw. Die Funktion wirkt sich auf alle Diagramme und Berechnungen aus, bei denen der Wochentag als Parameter verwendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2 • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Legt die maximale Anzahl von Spalten in einem horizontalen Balkendiagramm fest, bevor die Beschriftungen geneigt werden.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu Diese Eigenschaft gilt für horizontale Balkenberichte.
glide.ui.chart.pie.labels	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) Bezeichnungen in Kreisdiagrammsegmenten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
glide.ui.chart.pie.labels.max_items	Legt die maximale Anzahl von Kreisdiagrammsegment-Werten fest, die zurückgegeben werden können, um ihre Bezeichnungen anzuzeigen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 8 • Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
glide.chart.data.label.truncate_to	Legt die maximale Länge einer Datenbeschriftung für ein Diagramm fest. Wenn es länger ist, wird die Beschriftung abgeschnitten und eine Ellipse (...) angehängt. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nicht für gestapelte Balkendiagrammberichte. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 13 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.report.pivot.fixed_headers	Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Kopfzeile einer Pivot-Tabelle mit mehreren Ebenen nicht freigegeben und scrollt aus dem Frame heraus, wenn der Benutzer durch die Tabelle scrollt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu Diese Eigenschaft gilt für mehrstufige Pivot-Tabellen.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
glide.report.metric_max_data_points	Konfigurieren Sie die maximale Anzahl von Datenpunkten pro MetricBase Bericht. In der Regel zeigen nur MetricBase-Zeitreihenberichte genügend Daten an, um diese Einschränkung zu erfordern. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2000 • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu
glide.report.metric_max_series	Dient zum Konfigurieren der Anzahl von Reihen pro Datensatz in einem MetricBase-Bereicht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Höchstwert: 100 • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu
glide.report.report_view.read_acl	Konfigurieren Sie Sicherheit auf Leseebene für die Berichtsausführung. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: erzwingen • Mögliche Werte: **Ignorieren** Es wird keine Auswertung für die Lese-ACL durchgeführt, und alle Benutzer können den Bericht so sehen, als hätten sie die ACL durchlaufen. **erzwingen** Die Auswertung erfolgt anhand der Lese-ACL. Benutzer können den Bericht nur anzeigen, wenn sie die Lese-ACL übergeben. **Protokoll** Die Lese-ACL-Prüfung wird nicht erzwungen, aber der Administrator kann sehen, welche Benutzer blockiert worden wären, wenn die Sicherheitsprüfung erzwungen wurde. • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] eine Systemeigenschaft hinzu

Interaktive Filtereigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.homepage_interactivity.ui_ctrls_max_display_opti	Maximale Anzahl an Auswahlmöglichkeiten für interaktive Filter für Optionsfelder und Checkboxen.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 25 • Standort: **Berichte** > **Administration** > **Eigenschaften** Kategorie: Auswahlliste, Referenzfeld, Datum, Gruppe

Berichtsdesigner-Tastenkürzel

Mithilfe von Tastenkürzeln können Sie bestimmte Funktionen im Berichtsdesigner ausführen, ohne Ihre Maus zu verwenden.

Sie können die folgenden Tastenkürzel verwenden.

Zugehörige Informationen

Tastenkürzel

Reaktionsfähige Dashboards in der Core-UI

Mit reaktionsfähigen Dashboards können Sie mehrere Leistungsanalysen, Berichte und andere Widgets auf einem einzigen Bildschirm anzeigen. Verwenden Sie Dashboards, um eine Story mit Daten zu erstellen, die Sie für mehrere Benutzer freigeben können.

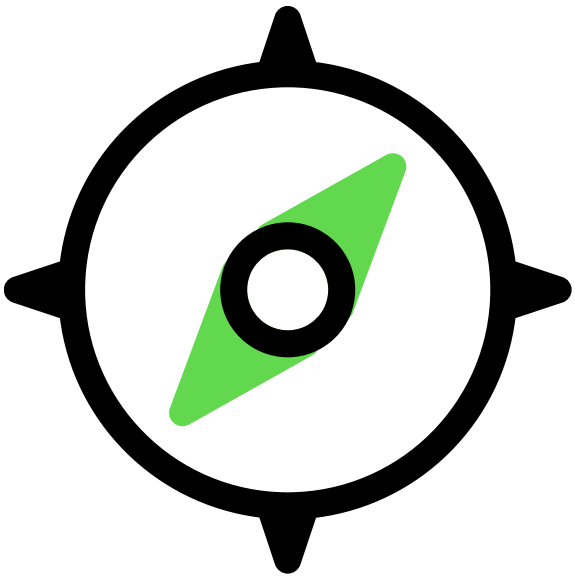
Erste Schritte

Hinweis:
Sie können Ihre Dashboards Platform AnalyticsCore-UI (UI16) zur Experience [] migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Platform Analytics-Migrationscenter.

Automatische Übersetzung

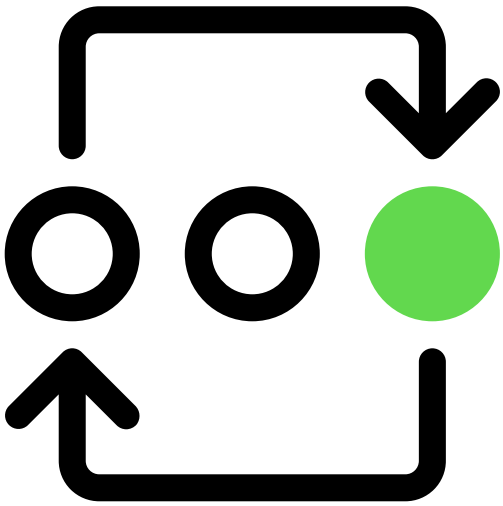
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erkunden



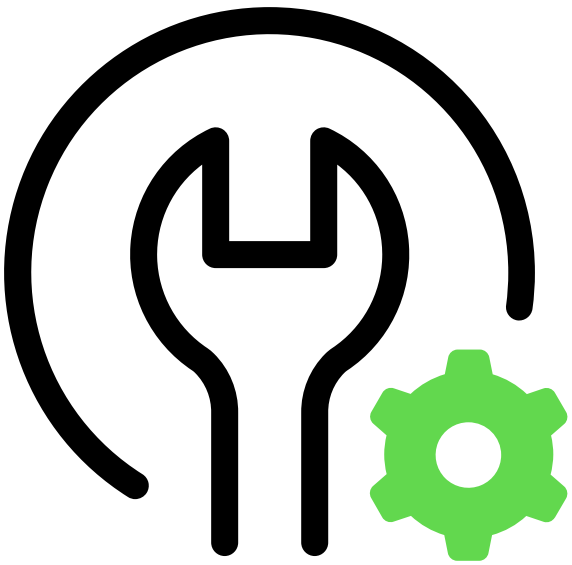
ServiceNow Mit reaktionsfähigen Dashboards können Sie Berichte und andere Datenvisualisierungen sowie Filter für die Verwendung durch Personen in Ihrer Organisation freigeben.

Erstellen



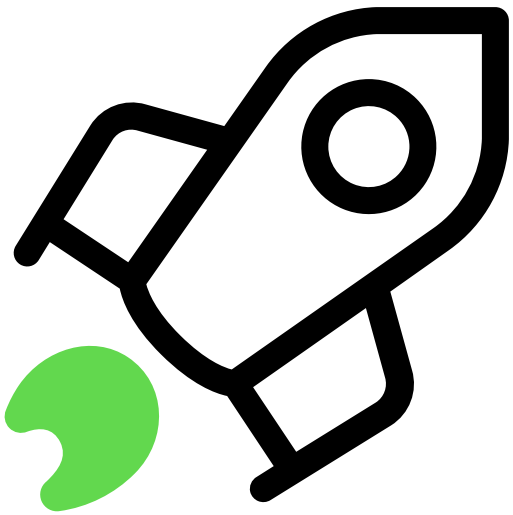
Erfahren Sie, wie Sie die Story Ihrer Daten erzählen, indem Sie Dashboards erstellen, bearbeiten, anzeigen und freigeben.

Verwalten



Erfahren Sie, wie Sie Dashboards gruppieren, Dashboards mit Update Sets verschieben, Probleme mit Berechtigungen beheben und vieles mehr.

Migrieren



Migrieren Sie Ihre Dashboards zur Experience Platform Analytics.

Automatische Übersetzung

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

Interaktive Dashboards erkunden

Erfahren Sie mehr über Dashboards mit einem Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die sie für verschiedene Benutzer bieten können.

Dashboards – Übersicht

Mit der Anwendung Dashboards können Sie Dashboards erstellen und freigeben, die Datenvisualisierungen, KPI-Details, interaktive Filter und andere Teile der Story der Daten in Ihrer Instanz anzeigen.

Workflow von Dashboards

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um mehr über flexible Layouts, mehrere Registerkarten, das Freigeben, das Konvertieren von Homepages in Dashboards und das Aktivieren interaktiver Dashboards zu erfahren. Übersicht über die Dashboard-Funktionen, einschließlich flexible Layouts, mehrere Registerkarten, Freigabe, Konvertierung von Homepages und Aktivierung.	Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um zu erfahren, welche Vorteile Performance Analytics Benutzern mit verschiedenen Dashboards bietet. In diesem Video werden die Performance Analytics-Dashboards für Führungskräfte, Prozessverantwortliche und Front-Line-Mitarbeiter beschrieben, die unterschiedliche Ziele und Anforderungen in Bezug auf Dashboards haben.

Vorteile von Dashboards

Vorteil	Funktion	Anwender
Zeigen Sie eine Liste von Dashboards an, und wählen Sie Dashboards aus, um aktuelle Informationen zu Ihrer Instanz im Kontext zugehöriger Daten anzuzeigen.	Interaktive Dashboards suchen	Für die Arbeit mit Dashboards sind keine bestimmten Berechtigungen erforderlich. Um die Dashboardübersicht und die Dashboard-Auswahl anzuzeigen, benötigen Sie die Berechtigung zum Anzeigen mindestens eines Dashboards.
Erstellen Sie ein Dashboard, um eine Story mit aktuellen Instanzdaten zu erzählen, die Sie freigeben können.	Interaktive Dashboards erstellen oder konfigurieren	
Verwalten Sie Dashboards, einschließlich Löschen, Kopieren und Bearbeiten des Benutzerzugriffs.	Interaktive Dashboards verwalten	Sie müssen Besitzer eines Dashboards sein oder Administrator sein, um Berechtigungen dafür zu kopieren, zu löschen oder zu verwalten.
Geben Sie Dashboards frei, um eine gemeinsame Ansicht von Daten zu erstellen, die Sie für die Zusammenarbeit verwenden können. Sie können anderen Benutzern Anzeigerechte oder Anzeige- und Bearbeitungsrechte gewähren.	Interaktive Dashboards freigeben	Sie müssen Besitzer eines Dashboards sein oder Administrator sein, um ein Dashboard freigeben zu können.

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

Dashboards erstellen und verwenden

Erfahren Sie mehr über verschiedene Arten von Dashboards und deren Verwendung.

Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um mehr über flexible Layouts, mehrere Registerkarten, das Freigeben, das Konvertieren von Homepages in Dashboards und das Aktivieren interaktiver Dashboards zu erfahren. Übersicht über die Dashboard-Funktionen, einschließlich flexible Layouts, mehrere Registerkarten, Freigabe, Konvertierung von Homepages und Aktivierung.	Sehen Sie sich dieses siebenminütige Video an, um zu erfahren, welche Vorteile Performance Analytics Benutzern mit verschiedenen Dashboards bietet. In diesem Video werden die Performance Analytics-Dashboards für Führungskräfte, Prozessverantwortliche und Front-Line-Mitarbeiter beschrieben, die unterschiedliche Ziele und Anforderungen in Bezug auf Dashboards haben.

Dashboardübersicht

Informationen zum Erstellen eines interaktiven Dashboards finden Sie unter Interaktive Dashboards erstellen oder konfigurieren.

Mit interaktiven Dashboards arbeiten

Mit interaktiven Dashboards können Sie Widgets wie Berichte und Performance Analytics Visualisierungen in der klassischen Umgebung freigeben. Verwenden Sie einen einfach zu verwendenden Drag-&-Drop-Canvas, um Inhalte zu erstellen, zu bearbeiten und anzuordnen, und geben Sie ihn anschließend für Kollegen frei.

Verwenden Sie Dashboards zu folgenden Zwecken:

- Erstellen und bearbeiten Sie Performance Analytics -Visualisierungen und andere Widgets direkt über das Dashboard.
- Finden Sie schnell Widgets, zeigen Sie sie in der Vorschau an, und fügen Sie sie anschließend dem Dashboard über den Bereich „Widget hinzufügen“ hinzu.
- Geben Sie Dashboards über den integrierten Freigabebereich ganz einfach für andere Benutzer frei.
- Richten Sie die Widgets in ein vordefiniertes Layout ein, und passen Sie das Layout wie gewünscht an.
- Greifen Sie auf Informationen zu, die Sie häufig verwenden, indem Sie Dashboards als **Startseite** festlegen.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über flexible Layouts, mehrere Registerkarten, die Freigabe, die Konvertierung von Homepages in Dashboards und die Aktivierung interaktiver Dashboards zu erfahren. (Dieses Video spiegelt den Release in Jakarta wider, die Informationen sind jedoch für Washington DCkorrekt.) Erste Schritte mit interaktiven Dashboards

Vorteile

- Optimieren Sie die Leistung durch konfigurierbares Laden von Widgets. Weitere Informationen zu den Vorteilen des konfigurierbaren Ladens von Widgets finden Sie unter Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren.
- Verwenden Sie das Feld **Auf Rollen beschränken, um die für den Zugriff auf das Dashboard erforderlichen Rollen**anzugeben. Benutzer mit einer der angegebenen Rollen können auf das **Dashboard** zugreifen, wenn ihnen im Freigabebereich des Dashboards Zugriff gewährt wurde.

Automatische Übersetzung

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

Einschränkung

ServiceNow Mobile-Apps bieten keinen Zugriff auf Dashboards, da Dashboards nicht für Bildschirmgrößen von Mobilgeräten optimiert sind. Sie können Dashboards auf einem Tablet über die Standard-Webschnittstelle aufrufen. Es ist möglich, Mobile-Apps zu erstellen, die Berichte und Performance Analytics Visualisierungen anzeigen, aber diese sind keine vollständig reaktionsfähigen Dashboards. Weitere Informationen finden Sie unter Configure an analytics UI section .

Zugehörige Informationen

Legen Sie interaktive Dashboards als Ihre Startseite fest

Interaktive Dashboards erstellen oder konfigurieren

Erstellen Sie ein Dashboard, in dem Sie Performance Analytics -Widgets und andere Widgets hinzufügen können, die Sie häufig verwenden. Anschließend können Sie das Dashboard für andere Benutzer freigeben.

Vorbereitungen

Wenn Sie mit Dashboards noch nicht vertraut sind, bieten die Abschnitte „Dashboards“ und „Widgets“ der ServiceNow University Performance Analytics – Grundlagen eine Übersicht über diese Funktionen. (Registrierung und Registrierung erforderlich.)

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen **Sie Dashboard erstellen aus**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
4. **Wahlweise:** Klicken Sie **auf das Bearbeitungssymbol Auf Rollen beschränken** ( ), um die Rollen anzugeben, die ein Benutzer für den Zugriff auf dieses Dashboard haben muss.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards freigeben.
5. **Wahlweise:** Benutzer mit den Rollen „admin“, „pa_admin“ und „pa_power_userr“ können diese zusätzlichen Felder konfigurieren:
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das Dashboard wird ohne Inhalt erstellt. Wählen Sie zum Hinzufügen Ihres ersten Inhalts einen Widget-Typ und ein Widget aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrem neuen Dashboard weitere Inhalte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards bearbeiten.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics – Aufgliederungen

Aufgliederungen zu Dashboards hinzufügen

Dashboards in Gruppen organisieren

Automatische Übersetzung

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

Lösen Sie Probleme mit leeren Dashboards

Wenn ein Dashboard eine leere Seite mit einer leeren Dashboard-Auswahl anzeigt, kann der Dashboard-Name Sonderzeichen enthalten.

Vorbereitungen

Dieses Problem tritt auf, wenn der Dashboard-Name Tabulator- oder Newline-Zeichen oder ASCII-Zeichen enthält, die keine Buchstaben oder Zahlen sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu pa_dashboards_list.do.
2. Bearbeiten Sie die Titelfelder von Problem-Dashboards, um Sonderzeichen zu entfernen.

Ergebnisse

Die Dashboard-Seite zeigt den erwarteten Inhalt und eine ausgefüllte Dashboard-Auswahl.

Dashboardübersicht

In der Dashboardübersicht können Sie zwischen Dashboards, auf die Sie Zugriff haben, Dashboards, die einer einzelnen Gruppe zugeordnet sind, oder einer Liste aller Dashboards auswählen. Klicken Sie auf eine Karte, um das Dashboard zu öffnen.

Einführung in die Seite „Dashboardübersicht“

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um mehr über die Verwendung der Dashboardübersicht zu erfahren.

Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.

In der Dashboardübersicht können Sie Dashboards in einer dieser Kategorien anzeigen. Standardmäßig ist die Kategorie „Letzte“ ausgewählt, wenn Sie die Dashboardübersicht öffnen.

- **Letzte** zeigt bis zu neun Dashboards, die Sie kürzlich besucht haben. Die neuesten werden zuerst angezeigt.
- **In meinem Besitz** zeigt die Dashboards, die Sie erstellt haben, und die Dashboards, für die Ihnen Zuständigkeit zugewiesen wurde.
- **Für mich freigegeben** zeigt die Dashboards, die für Sie als Benutzer oder Mitglied einer Gruppe oder Rolle freigegeben wurden.
- **Alle** zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.

Hinweis:
Die von Ihnen gewählte Kategorie begrenzt die Dashboard-Gruppen und einzelnen Dashboards, die angezeigt werden, wenn Sie eine Auswahl aus der Liste **Gruppen** und dem Suchfeld **Dashboard** -Auswahl treffen. Wenn keine Dashboards in der von Ihnen ausgewählten Gruppe für Sie freigegeben wurden, wird in der Übersicht angezeigt Keines der für Sie freigegebenen Dashboards stimmt mit Ihrer Suche überein.

Alle Registerkarten mit Ausnahme der Registerkarte „Zuletzt verwendet“ sind aufsteigend sortiert nach:

1. Dashboard-Gruppe – Bestellung

   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular der Dashboard-Gruppe angeben. Dieses Feld ist optional.

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

2. Dashboard-Gruppe – Name
3. Dashboard – Bestellung

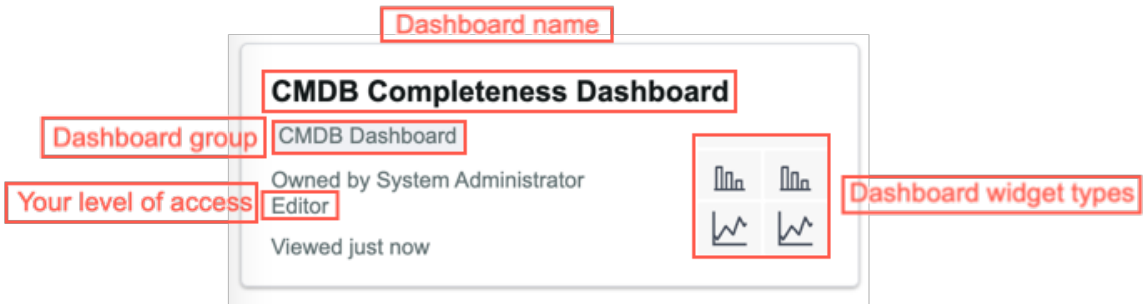
   Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular des Dashboards angeben. Dieses Feld ist optional.

4. Dashboard – Name

Kacheln der Dashboardübersicht

Die Kacheln in der Übersicht zeigen Miniaturansichten der Widgets im Dashboard, die Dashboardgruppe, Ihre Zugriffsebene sowie den Namen und Besitzer des Dashboards an. Dashboard-Zugriffsebenen sind Besitzer, Editor und Betrachter. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards freigeben.

Beispiel Kachel „Dashboards-Übersicht“.

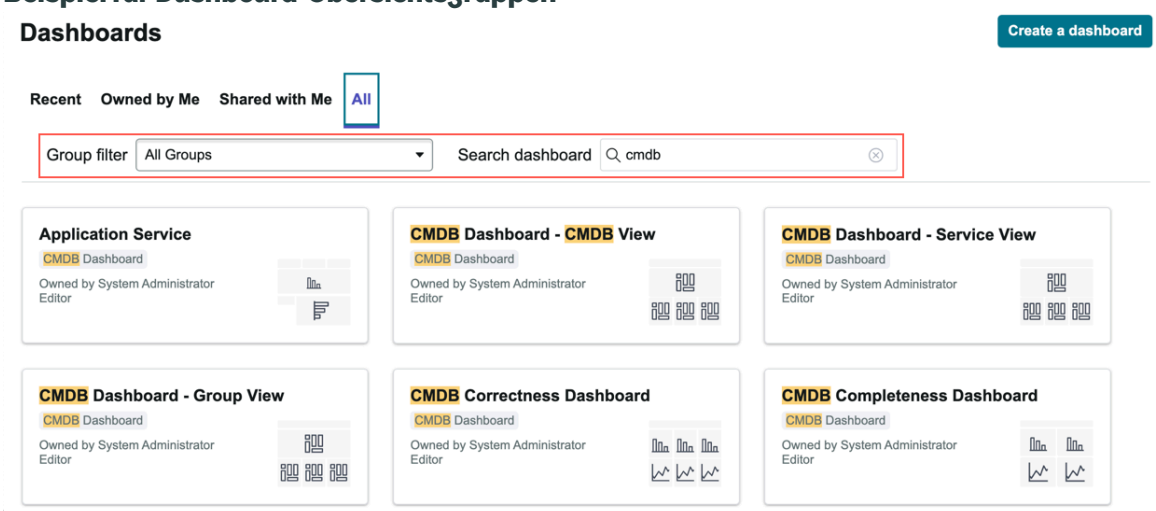


Hinweis:
Wenn Sie ein Dashboard-Widget aus irgendeinem Grund nicht anzeigen können, werden Sie mit einer fehlerspezifischen Nachricht aufgefordert, sich an den Administrator zu wenden.

Liste „Gruppen“ in der Dashboardübersicht

Verwenden Sie die Liste **Gruppen**, um nur diese Dashboards in einer einzigen Gruppe anzuzeigen. Dashboards, für die keine Gruppe angegeben ist, fallen unter die Gruppe **Sonstige**.

Beispiel für Dashboard-Übersichtsgruppen



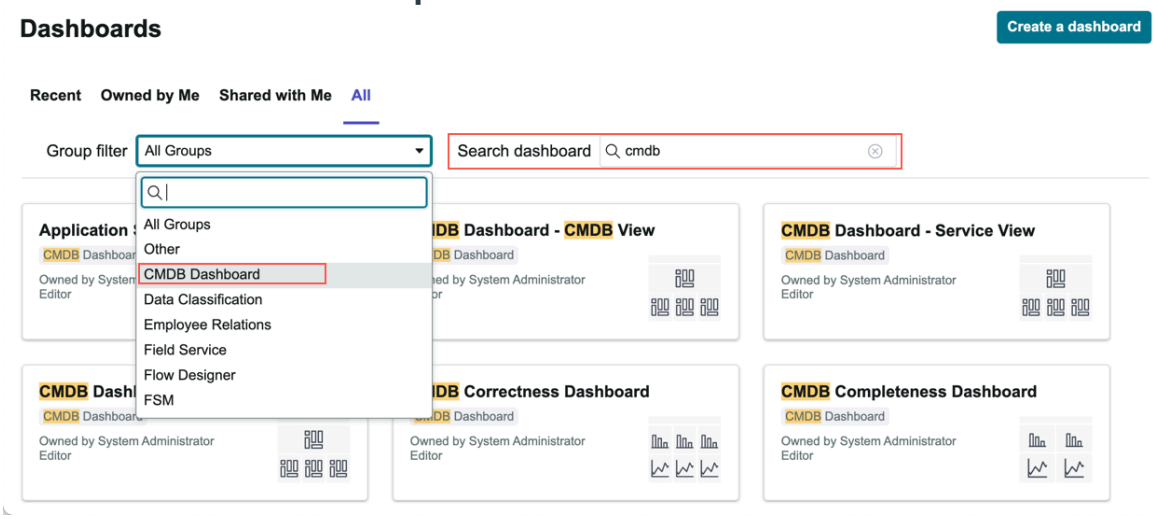
Automatische Übersetzung

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

Suchfeld der Dashboardübersicht

Verwenden Sie das Suchfeld, um anhand von Name oder Gruppe nach Dashboards zu suchen.

Dashboardübersicht – Suchbeispiel



Klicken Sie auf **Neu**, um ein interaktives Dashboard zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Mit interaktiven Dashboards arbeiten

Interaktive Dashboards suchen

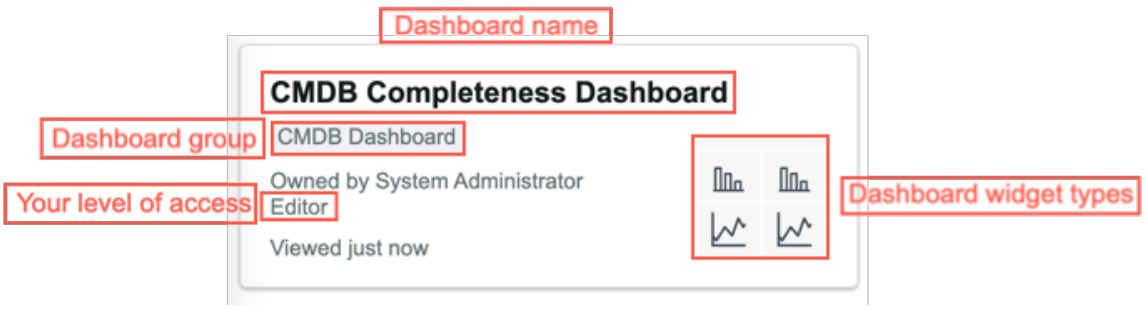
Verwenden Sie Dashboard-Kategorien, Dashboard-Gruppen und Dashboard-Listen, um nach dem gewünschten Dashboard zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Anzeigen von Dashboards sind keine bestimmten Berechtigungen erforderlich. Sie müssen jedoch über die Berechtigung verfügen, mindestens ein Dashboard anzuzeigen, um die Dashboardübersicht und die Dashboard-Auswahl sehen zu können. Weitere Informationen zu Dashboard-Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungsprobleme in interaktiven Dashboards beheben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Dashboardübersicht enthält jede Kachel Informationen zu dem Dashboard, das sie darstellt: Miniaturansichten der Widgets im Dashboard, die Dashboard-Gruppe, Ihre Rolle im Dashboard, der Name des Dashboards und der Besitzer des Dashboards. Dashboards, denen keine Gruppe von ihren Erstellern zugewiesen wurde, wird die Gruppe **Sonstige** zugewiesen.

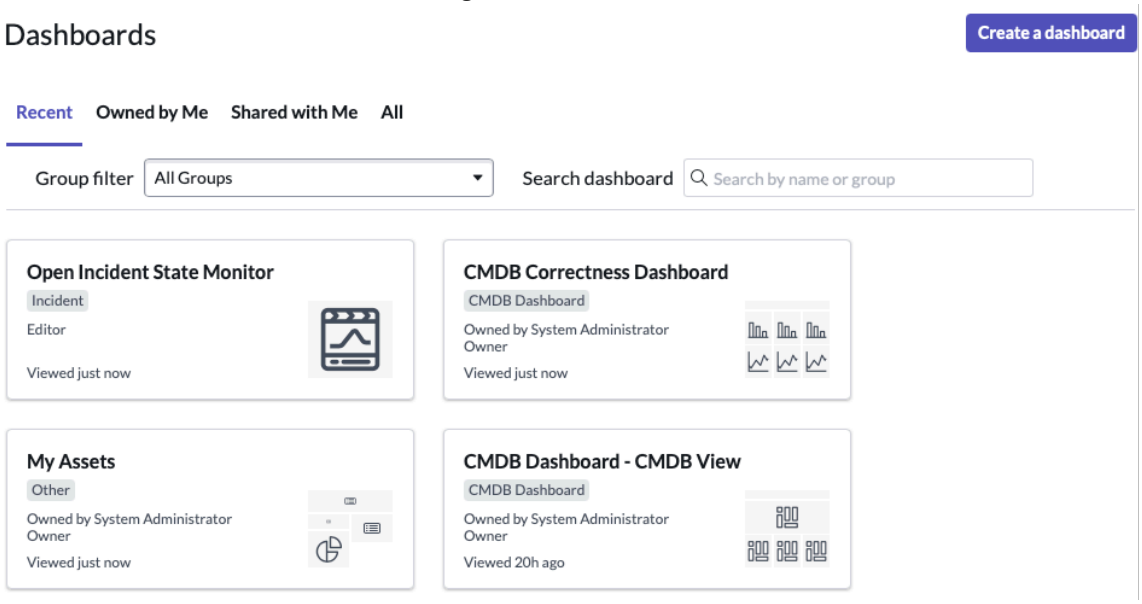


Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**. Die Dashboardübersicht zeigt Kacheln, die die zuletzt besuchten Dashboards darstellen.



2. Wählen Sie eine Kategorie aus:
   - **Letzte** zeigt bis zu neun Dashboards, die Sie kürzlich besucht haben. Die neuesten werden zuerst angezeigt.
   - **In meinem Besitz** zeigt die Dashboards, die Sie erstellt haben, und die Dashboards, für die Ihnen Zuständigkeit zugewiesen wurde.
   - **Für mich freigegeben** zeigt die Dashboards, die für Sie als Benutzer oder Mitglied einer Gruppe oder Rolle freigegeben wurden.
   - **Alle** zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.

   Alle Registerkarten mit Ausnahme der Registerkarte „Zuletzt verwendet“ sind aufsteigend sortiert nach:

   a. Dashboard-Gruppe – Bestellung

      Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular der Dashboard-Gruppe angeben. Dieses Feld ist optional.

   b. Dashboard-Gruppe – Name

   c. Dashboard – Bestellung

      Der Besitzer des Dashboards kann eine Bestellnummer im Formular des Dashboards angeben. Dieses Feld ist optional.

   d. Dashboard – Name

3. Wählen Sie eine Gruppe in der Liste **Gruppen** aus, um die angezeigten Kacheln in einer Dashboard-Gruppe zu filtern.

   Wenn keines der Dashboards mit der Kombination aus Kategorie und Gruppe übereinstimmt, wird eine Meldung angezeigt, z. B. Keines der für Sie freigegebenen Dashboards stimmt mit Ihrer Suche überein..

Automatische Übersetzung

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

4. Geben Sie eine Zeichenfolge in das Feld **Nach Name oder Gruppe suchen** ein, um die Dashboards weiter zu filtern.
   Geben Sie zum Beispiel vollständig ein, um nach den Vollständigkeit-Dashboards suchen.
5. Klicken Sie auf eine Dashboard-Kachel, um das betreffende Dashboard zu öffnen.
6. Klicken Sie in einem beliebigen geöffneten Dashboard auf das Rastersymbol ( ), um zur Dashboardübersicht zurückzukehren.
7. Um nach einem anderen Dashboard zu suchen, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Dashboard-Namen, um die Dashboard-Auswahl zu öffnen.
   Sie können:
   - Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Nach Name oder Gruppe suchen**, um die Liste zu filtern.
   - Klicken Sie auf den **Gruppenfilter**, um die Liste nach einer bestimmten Dashboard-Gruppe zu filtern.

     Der **Gruppenfilter** zeigt alle Dashboard-Gruppen in der Instanz an. Wenn Sie keine Berechtigung zum Anzeigen von Dashboards in einer ausgewählten Gruppe haben, wird die folgende Meldung angezeigt: Keines der für Sie freigegebenen Dashboards stimmt mit Ihrer Suche überein.
   - Scrollen Sie durch alle Dashboards, zu deren Öffnen Sie die Berechtigung haben, beginnend mit dem zuletzt angezeigten.



8. Wählen Sie den Namen eines Dashboards aus, um das aktuelle Dashboard durch das neue Dashboard zu ersetzen.

Interaktive Dashboards bearbeiten

Sie können den Inhalt eines Dashboards bearbeiten, einschließlich Performance Analytics Widgets, Berichte und Registerkarten. Da Dashboards freigegeben sind, werden alle vorgenommenen Änderungen global angewendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer können Dashboards bearbeiten, die sie besitzen oder für die sie die Berechtigung haben. Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Rechten in Dashboards finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.

Hinweis:
Reaktionsfähige Dashboards unterstützen das Sticky Notes-Widget nicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Dashboard-Auswahl das Dashboard aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards freigeben

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie das Layout eines interaktiven Dashboards

Sie können die Darstellung von Widgets ändern. Widget-Layouts ändern; die Farben des Widget-Titels, Headers und Hintergrunds ändern; und Widget-Header anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer. Sie können Dashboards bearbeiten, die Sie besitzen oder für die Sie das Bearbeitungsrecht haben. Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Rechten in Dashboards finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.

Hinweis:
Reaktionsfähige Dashboards unterstützen das Sticky Notes-Widget nicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Dashboard-Auswahl das Dashboard aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf das Pluszeichen ( ), um das Dashboard in den Bearbeitungsmodus zu versetzen.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Inhaltsblöcke hinzu, um den Inhalt des Dashboards zu unterteilen oder anderen Inhalt bereitzustellen.
   Wählen Sie in der Liste **„Widgets hinzufügen“** die Option Inhaltsblöcke aus. Weitere Informationen zu statischen Inhaltsblöcken finden Sie unter Statische HTML-Blöcke konfigurieren .

Interaktive Dashboards freigeben

Geben Sie ein Dashboard für andere Benutzer frei, um eine gemeinsame Ansicht von Daten zu erstellen, die Sie für die Zusammenarbeit verwenden können. Sie können anderen Benutzern Anzeigerechte oder Anzeige- und Bearbeitungsrechte gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Sie können Dashboards, die Sie besitzen, für andere Gruppen und Benutzer freigeben.
- Nur Benutzer mit der Rolle „admin“, „dashboard_admin“, „pa_admin“ oder „pa_power_user“ können Rollen im Bereich **Freigeben** sehen.
- Benutzer mit der Rolle „pa_admin“ oder „pa_power_user“ können Dashboards freigeben, die sie bearbeiten können.
- Benutzer mit der Administratorrolle können alle Dashboards freigeben, auf die sie zugreifen können.

Hinweis:
Zugriffskontrolllistenregeln (ACL) für bereichsbezogene Anwendungen gelten für Dashboards, die in bereichsbezogenen Anwendungen erstellt werden. Informationen zum Anwenden von „pa_dashboard“-ACLs auf Dashboards innerhalb einer bereichsbezogenen App finden Sie unter Aktivieren Sie pa_dashboard-Datensätze in bereichsbezogenen Anwendungen.

Berichte und andere Datenvisualisierungen in Dashboards unterliegen report_view-ACLs und sind möglicherweise nicht für alle Benutzer sichtbar, mit denen Sie ein Dashboard teilen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsansichts-Zugriffskontrolle.

Automatische Übersetzung

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

Administratoren können zwei Eigenschaften festlegen, die sich darauf auswirken, wie Sie interaktive Dashboards freigeben:

glide.cms.share_dashboards.role

In dieser Systemeigenschaft kann der Administrator eine durch Kommata getrennte Liste der Rollen angeben, die ihre eigenen Dashboards gemeinsam nutzen können.

Hinweis:
Wenn eine Rolle in dieser Liste falsch geschrieben ist, kann diese Rolle keine Dashboards freigeben. Wenn sich in dieser Liste nur eine Rolle befindet und diese Rolle falsch geschrieben ist, kann kein Benutzer Dashboards freigeben, bis der Wert für diese Eigenschaft korrigiert wird.

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

In dieser Systemeigenschaft kann der Administrator festlegen, dass Sicherheitsregeln auf die Listen der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen angewendet werden, die angezeigt werden, wenn Benutzer interaktive Dashboards gemeinsam nutzen. Nur Benutzer mit einer der folgenden Rollen können Rollen im Bereich „ **Freigabe** “ anzeigen: admin, Dashboard_admin, pa_admin und pa_power_user.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Dashboard freigeben, erteilen Sie den Widgets in diesem Dashboard im Allgemeinen keine Berechtigung. Die meisten Performance Analytics-Widgets erben jedoch Sicherheitsregeln von den Dashboards, denen sie hinzugefügt wurden. Wenn Sie ein Dashboard anzeigen können, können Sie die Performance Analytics-Widgets in diesem Dashboard sehen.

Hinweis:
Performance Analytics Listen-Widgets zeigen keine Indikatoren an, für die Sie keine Leseberechtigung haben. Während die Dashboard-Berechtigung für das gesamte Listen-Widget Performance Analytics gilt, folgen einzelne Indikatoren im Widget den Berechtigungen für diese Indikatoren. Weitere Informationen zu Indikatorberechtigungen finden Sie unter Zugang zu einem Indikator kontrollieren.

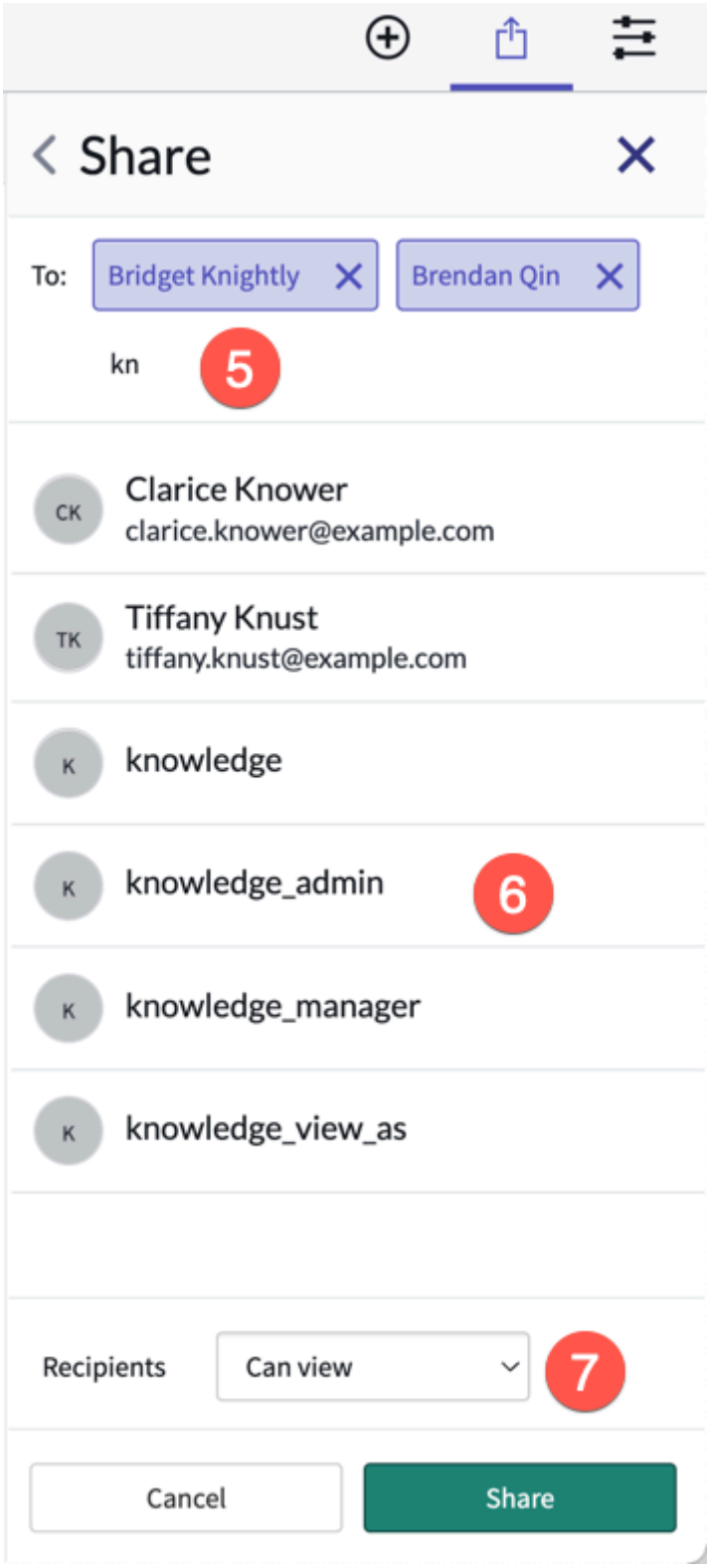
Wenn die Domänentrennung aktiviert ist und die Systemeigenschaft `glide.security.admin.override.accessterm` nicht ausgewählt ist, müssen sich Administratoren in derselben Domäne wie das Dashboard befinden, um es freigeben zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Administratorüberschreibung auf Zugriffsebene auswerten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Verwenden Sie das Feld **Dashboard** durchsuchen, um das Dashboard zu finden, das Sie freigeben möchten.
3. Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ), um den Bereich „Freigabe“ zu **öffnen**.
4. Wählen **Sie Gruppen und Benutzer hinzufügen** ( ) aus. Benutzer mit den Rollen „admin“, „pa_admin“, „dashboard_admin“ oder „pa_power_user“ können Rollen auch im Bereich **Freigeben** anzeigen.
5. Beginnen Sie mit der Eingabe des Namens in das Feld **Für**.
6. Wählen Sie einen Benutzer, eine Gruppe oder eine Rolle aus der angezeigten Liste aus.

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

7. Wählen Sie aus der Liste **Empfänger** die Option **Kann anzeigen** oder **Kann bearbeiten** aus, um die Berechtigungen anzugeben, die der Benutzer, die Gruppe oder die Rolle für das Dashboard hat.
   Wenn eine Person, mit der Sie das Dashboard geteilt haben, zur Dashboard-Übersicht wechselt, wird ihr entweder Betrachter oder Bearbeiter als ihre Rolle im Dashboard angezeigt.



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

Hinweis:
Um ein freigegebenes Dashboard zu bearbeiten, muss sich ein Benutzer in derselben Domäne wie das Dashboard befinden. Daran ändert sich nichts, wenn Sie ein Dashboard mit Schreibzugriff (**Kann bearbeiten**) freigeben. Die Option **Kann bearbeiten** funktioniert nur, wenn das Dashboard für einen Benutzer in derselben Domäne wie das Dashboard freigegeben ist. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Dashboards.

8. **Wahlweise:** Deaktivieren Sie die Checkbox **Einladung per E-Mail senden**.
Sie können festlegen, dass keine E-Mail gesendet werden soll. Zum Beispiel, wenn die Empfänger bereits wissen, dass das Dashboard für sie freigegeben wurde.

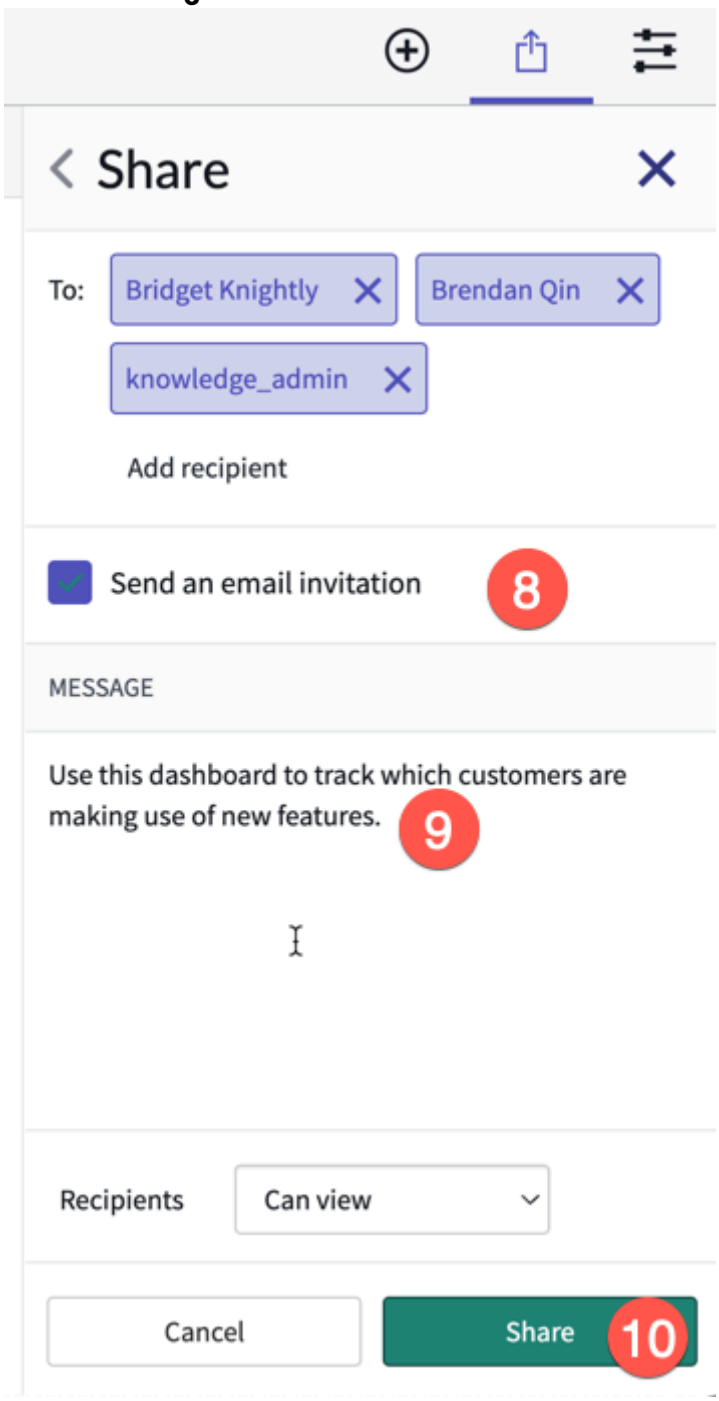
Hinweis:
Das Senden von E-Mails aus Ihrer Instanz erfordert die Konfiguration von E-Mail-Servern. Weitere Informationen finden Sie unter Basic email setup .

9. **Wahlweise:** Schreiben Sie einen Zusatz zur Standard-E-Mail-Einladung.
Die standardmäßige E-Mail lautet: „Das Dashboard <Name des Dashboards> wurde von <Benutzerrolle> für Sie freigegeben.“

(Optional) Benutzer mit der Administratorrolle können die Standard-E-Mail bearbeiten. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen** und öffnen Sie die Dashboard-Freigabebenachrichtigung. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Freigeben**.



Automatische Übersetzung

Ergebnisse
Das Dashboard wird freigegeben, und sofern angegeben wird eine Einladung an die eingeladenen Benutzer gesendet.

Aktivieren Sie pa_dashboard-Datensätze in bereichsbezogenen Anwendungen

Wenn die Anwendungsverwaltung für eine bereichsbezogene Anwendung aktiviert ist, werden die Regeln der Zugriffssteuerungsliste (ACL) für die bereichsbezogene Anwendung angewendet. Damit Ihr Bereich die in der Tabelle [pa_dashboards] definierten ACLs, aber außerhalb Ihrer bereichsbezogenen App verwenden kann, erben Sie die ACLs [pa_dashboards].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Erforderlicher Bereich: der Bereich Ihrer Anwendung.

Prozedur

1. Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.security.scoped_administration.honor_global_acl` auf „true“ fest.
   Oft ist diese Eigenschaft bereits auf „true“ festgelegt, sodass kein zusätzliches Update erforderlich ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
2. Wechseln Sie den Bereich zu dem Bereich, in dem das Dashboard erstellt wird.
   Der Benutzer muss der Anwendungsadministrator dieses Bereichs sein.
3. Navigieren Sie zu sys_scoped_admin_acl_inheritance_list.do.
4. Erstellen Sie einen Datensatz für die Tabelle „PA-Dashboards“ [**pa_dashboards**], und wählen Sie Absenden aus.
5. Erstellen Sie einen Datensatz für jede dieser Tabellen:
   - Portalseite [sys_portal_page]
   - Registerkarten [pa_tabs]
   - Dashboard-Berechtigungen [pa_dashboards_permissions]
6. **Wahlweise:** Wenn mehrere Berichte dasselbe Problem aufweisen, erstellen Sie einen Datensatz für jede dieser Tabellen:
   - Berichte [sys_report]
   - Benutzer und Gruppen melden [sys_report_users_groups]

Interaktive Dashboards verwalten

Abhängig von ihrer Rolle können Benutzer interaktive Dashboards löschen oder duplizieren und einen Benutzer aus einem Dashboard entfernen. Alle Benutzer können ein Dashboard als Favorit markieren.

Interaktive Dashboards löschen

Löschen Sie Dashboards, die nicht mehr verwendet werden. Gelöschte Dashboards können nicht wiederhergestellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „dashboard_admin“ oder „admin“ oder Besitzer des Dashboards.

Informieren Sie alle Benutzer, für die Sie das Dashboard freigegeben haben, dass Sie es löschen. Benutzer haben das Dashboard möglicherweise mit einem Lesezeichen versehen oder als Favoriten markiert. Diesen Benutzern wird ein Fehler angezeigt, wenn sie versuchen, auf ein gelöschtes Dashboard zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü ( ), und wählen Sie **Dashboard löschen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Wenn Sie ein Dashboard löschen, werden Dashboard-Registerkarten gelöscht, die nicht in anderen Dashboards verwendet werden.

Dashboard-Registerkarten löschen

Wenn Dashboard-Registerkarten nicht mehr nützlich sind, können Sie sie löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Dashboard_admin oder admin. Wenn Sie der Besitzer des Dashboards sind oder anderweitig über Bearbeitungsrechte für das Dashboard verfügen, können Sie auch eine Dashboard-Registerkarte löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard mit der Registerkarte aus, die Sie löschen möchten.
3. Um eine Dashboard-Registerkarte zu löschen, zeigen Sie auf die Registerkarte, und klicken Sie auf das Papierkorbsymbol.

Ergebnisse
Wenn Sie eine Dashboard-Registerkarte löschen, wird sie aus dem Dashboard entfernt. Wenn sie in keinem anderen Dashboard verwendet wird, wird sie vollständig gelöscht.

Interaktive Dashboards kopieren

Wenn Sie ein interaktives Dashboard duplizieren, bleibt das Widget-Layout erhalten. Freigabeberechtigungen werden jedoch nicht beibehalten. Änderungen, die Sie am duplizierten Dashboard vornehmen, wirken sich nicht auf das ursprüngliche Dashboard aus.

Vorbereitungen
Informationen zum Kopieren eines Dashboards, das zu einem Platform Analytics-Lösunggehört, finden Sie unter Duplizieren Sie ein Analytics and Reporting-Lösungs-Dashboard.

Erforderliche Rolle: Jeder Benutzer, der ein Dashboard freigeben kann, kann es kopieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard, das Sie duplizieren möchten.
3. Wählen Sie das Kontextmenü ( ) und **dann Dashboard duplizieren**aus.
   Eine Kopie des Dashboards wird mit Ihnen als Besitzer erstellt. Der Name der Kopie lautet „Kopie von [Name des ursprünglichen Dashboards]“.
4. **Wahlweise:** Um das Dashboard umzubenennen, klicken Sie auf das Kontextmenü ( ), wählen Sie **Dashboard-Eigenschaften**aus, und bearbeiten Sie das Feld **Name**.

Ergebnisse
Eine Kopie des Dashboards wird mit Ihnen als Besitzer erstellt.

Nächste Maßnahme
Ändern Sie das Dashboard, und geben Sie es dann für andere Benutzer frei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benennen Sie ein interaktives Dashboard um

Geben Sie einen aussagekräftigeren Namen für Ihr Dashboard, indem Sie es umbenennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer können Dashboards bearbeiten, die sie besitzen oder für die sie die Berechtigung haben. Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Rechten in Dashboards finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Dashboard-Auswahl das Dashboard aus, das Sie umbenennen möchten.
3. Wählen Sie im Kontextmenü ( ) **Dashboard-Eigenschaften**aus.
4. Geben Sie im Namensfeld den neuen Namen für das Dashboard ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Das Feld **„Besitzer** “ ist erforderlich. Wenn dieses Feld leer ist, geben Sie den Namen des Besitzers des Dashboards an, um diese Aufgabe abzuschließen.

Benutzer aus Dashboards entfernen

Wenn Sie ein Dashboard nicht mehr für bestimmte Benutzer, Gruppen oder Rollen freigeben möchten, können Sie ihnen den Zugriff auf das Dashboard entziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jeder Dashboard-Besitzer kann Benutzer oder Gruppen aus seinen eigenen Dashboards entfernen.

Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ können Benutzer, Gruppen oder Rollen aus einem beliebigen Dashboard entfernen.

Benutzer mit der Rolle „pa_admin“ oder „pa_power_user“ können Benutzer, Gruppen oder Rollen aus einem beliebigen Dashboard entfernen, das sie bearbeiten können. Diese Dashboards enthalten Dashboards, die einem Benutzer gehören, und Dashboards, für die ihnen Bearbeitungsrechte erteilt wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard-Berechtigungen.

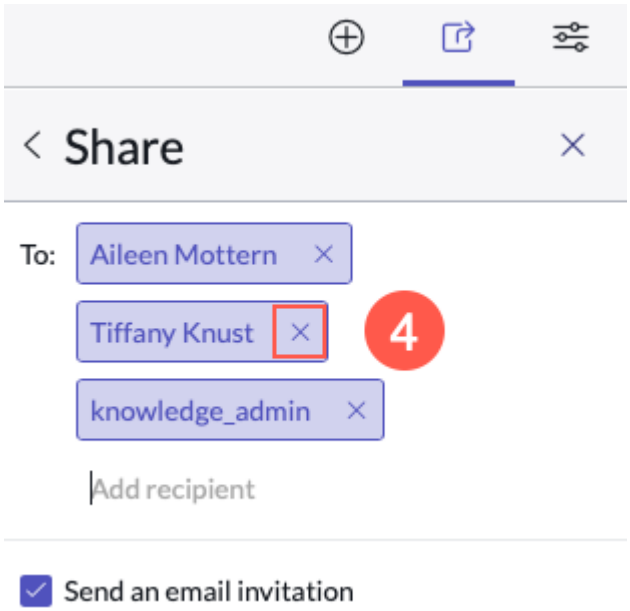
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf das Freigabesymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wählen** Sie im Bereich Freigabe das X neben dem Namen des Benutzers, der Gruppe oder der Rolle aus, die Sie entfernen möchten.



Ergebnisse

Die entfernten Benutzer haben nicht mehr das Recht, das freigegebene Dashboard anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf interaktive Dashboards auf bestimmte Rollen beschränken

Interaktive Dashboards als Favoriten markieren

Sie können ein Dashboard als Favorit markieren, um einfach über den Navigationsbereich darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Jeder, der auf ein Dashboard zugreifen kann, kann es zu einem Favoriten machen.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Dashboard-Auswahl das Dashboard aus, das Sie als Favoriten markieren möchten.
3. Wählen Sie das Kontextmenü (≡) und **dann Favorit erstellen**aus.

Ergebnisse

Bevorzugte Dashboards werden auf der Registerkarte „Favoriten“ des Anwendungsnavigators angezeigt.

Dashboards nach Aufgliederungselementen filtern

In einigen Dashboards können Sie ein oder mehrere Performance Analytics-Aufgliederungselemente anwenden, um das gesamte Dashboard zu filtern. Sie können beispielsweise nur Elemente mit hoher und kritischer Priorität oder nur die Teams anzeigen, die einem bestimmten Manager unterstellt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits ein Dashboard mit Element von Performance Analytics erstellt haben, das nach Aufgliederungselementen gefiltert werden soll. Dashboards, die auf diese Weise konfiguriert wurden, werden als *Aufgliederungs-Dashboards*bezeichnet.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um ein Dashboard für Aufgliederungselemente wie Prioritäten oder Kategorien zu filtern, wählen Sie die Aufgliederungsquelle aus, und wählen Sie dann Elemente in dieser Aufgliederungsquelle aus. Berichte und entsprechend konfigurierte Performance Analytics-Widgets zeigen den Filter an, wenn er angewendet wird. Wenn Sie mehrere Elemente auswählen, zeigt Performance Analytics die Werte an, die diesen Elementen als Zusammenfassung oder als getrennte Elemente zugeordnet sind, je nachdem, wie jedes Performance Analytics-Widget konfiguriert ist. Weitere Informationen zur Konfiguration von Aufgliederungs-Dashboards und deren Widgets finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

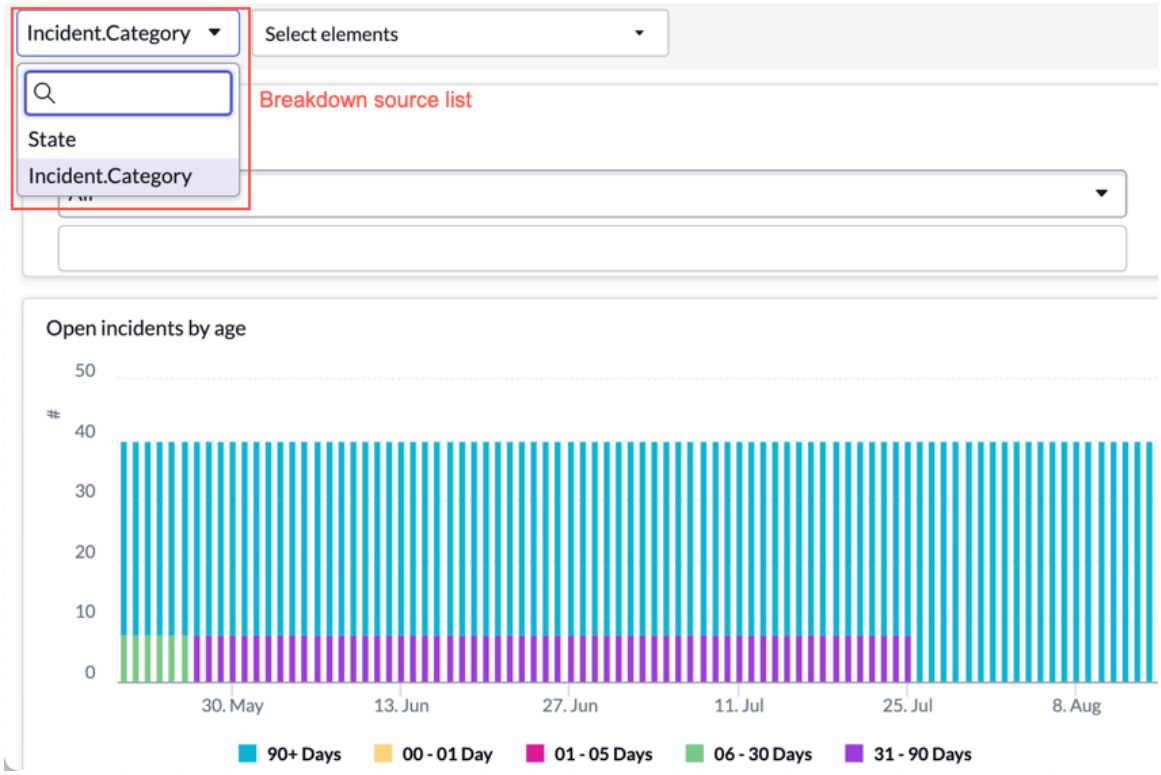
Aus Leistungsgründen ist keine Option zum Auswählen aller Aufgliederungselemente verfügbar.

Hinweis:
Wenn Sie ein Aufgliederungs-Dashboard mit einer angewendeten Aufgliederung, aber ohne Elemente anzeigen, zeigen die Widgets die Punktzahlen des Basisindikators an. Die Aufgliederung filtert die Punktzahlen nicht. Diese Punktzahlen sind normalerweise höher als die Punktzahlen, wenn Sie eine Aufgliederung und alle Elemente auswählen. Häufig sind aufgrund der Elementsicherheit oder eines Elementfilters nicht alle Elemente verfügbar. Normalerweise können Sie die nicht zugewiesene Punktzahl nicht auswählen, die zu den Indikatorpunktzahlen beiträgt.

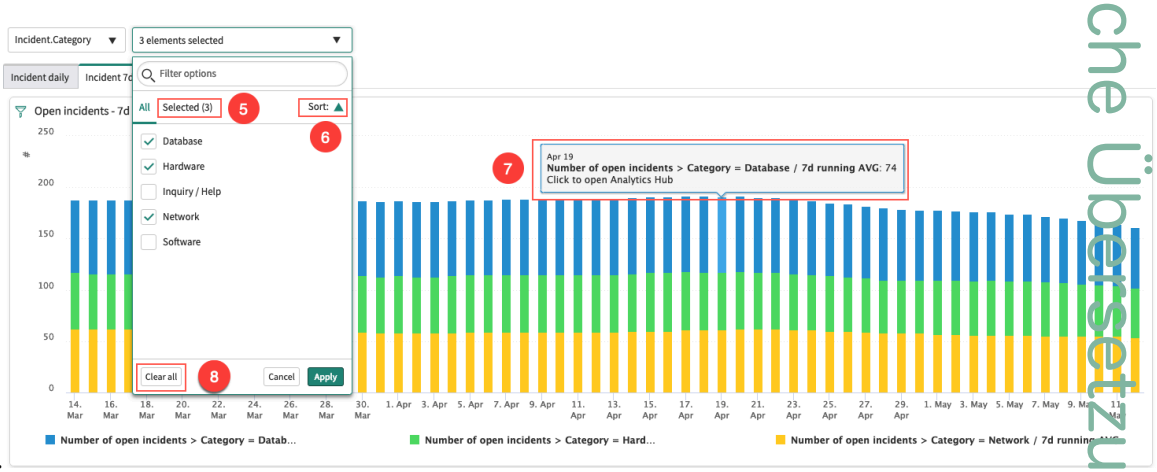
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie nach Aufgliederungselementen filtern möchten.
3. Wählen Sie eine Aufgliederungsquelle aus der Liste oben links aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie in der Liste „Elemente auswählen“ die Elemente aus, nach denen Sie filtern möchten, und klicken Sie auf



Anwenden.

Die filterbaren Widgets im Dashboard werden nach den ausgewählten Elementen gefiltert. Neben ihren Titeln zeigen gefilterte Widgets ein Filtersymbol .

Hinweis:
Wenn die Elementsicherheitseinstellungen die Anzeige von mindestens einem ausgewählten Element verhindern, wird eine Warnung eingeblendet.

5. Klicken Sie auf **Ausgewählt**, um nur die ausgewählten Aufgliederungselemente anzuzeigen.
   Klicken Sie auf **Alle**, um alle Aufgliederungselemente in der Liste anzuzeigen.

6. Klicken Sie auf **Sortieren**, um die Liste der Elemente in alphabetischer Reihenfolge zu sortieren.
   Die Richtung des Dreiecks zeigt a-z oder z-a an.

7. Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um die Indikator- und Aufgliederungselemente im Analytics Hub anzuzeigen .
   Für den Zugriff auf Analytics Hub ist die Rolle pa_viewer erforderlich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziele, Schwellenwerte und Kommentare sind nicht verfügbar, wenn Sie aus einem Widget mit mehreren Aufgliederungselementen, die in einer Zusammenfassungsansicht ausgewählt wurden, zumAnalytics Hub navigieren. Die Aufgliederungsauswahl und die Suchfunktionalität sind ebenfalls nicht verfügbar.Weitere Informationen zu zusammengefassten und separaten Ansichten mehrerer Elemente in einem Widget finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

8. Wählen Sie **Alle löschen** aus, um die ausgewählten Elemente zu entfernen und das Aufgliederungs-Widget mit allen Elementen anzuzeigen.

Auswahl mehrerer Elemente in einem Dashboard deaktivieren

Dashboardbesitzer haben die Möglichkeit, die Auswahl mehrerer Elemente für ein gesamtes Aufgliederungsdashboard zu deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungsdashboard deaktivieren, können Benutzer dieses Dashboards die Widgets des Dashboards nur nach einem Element der Aufgliederung filtern.

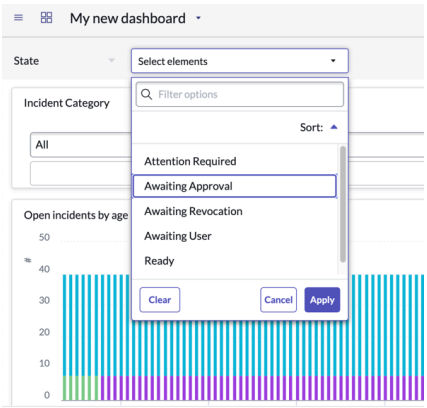
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, bei dem Sie die Filterung auf nur ein Aufgliederungselement beschränken möchten.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **Dashboardeigenschaften** aus.
4. Wählen Sie **Auswahl mehrerer Elemente deaktivieren** aus.
   Diese Option ist verfügbar, wenn in der zugehörigen Aufgliederungsquellenliste des Dashboards mindestens eine Aufgliederungsquelle vorhanden ist.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

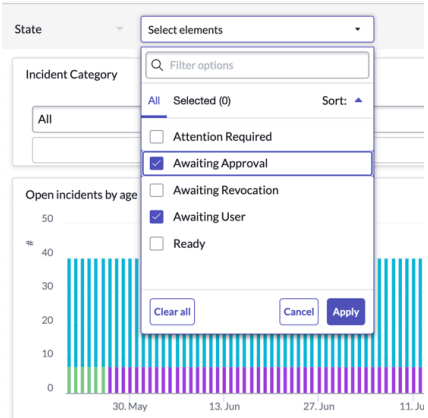
Ergebnisse
Wenn Sie das Dashboard nach Aufgliederungselementen filtern, können Sie nur ein Aufgliederungselement auswählen. Die Widgets im Dashboard folgen dem ausgewählten einzelnen Aufgliederungselement. Wenn Sie Elemente auswählen oder ausgewählte Elemente löschen, müssen Sie auf **Anwenden** klicken, um diese Auswahl zu treffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Aufgliederungselemente – Auswahl mehrerer Elemente deaktiviert



Liste der Aufgliederungselemente – Auswahl mehrerer Elemente aktiviert



Interaktive Dashboards als PDF exportieren

Exportieren Sie ein Dashboard als PDF, damit Sie es archivieren, drucken oder verteilen können.

Vorbereitungen

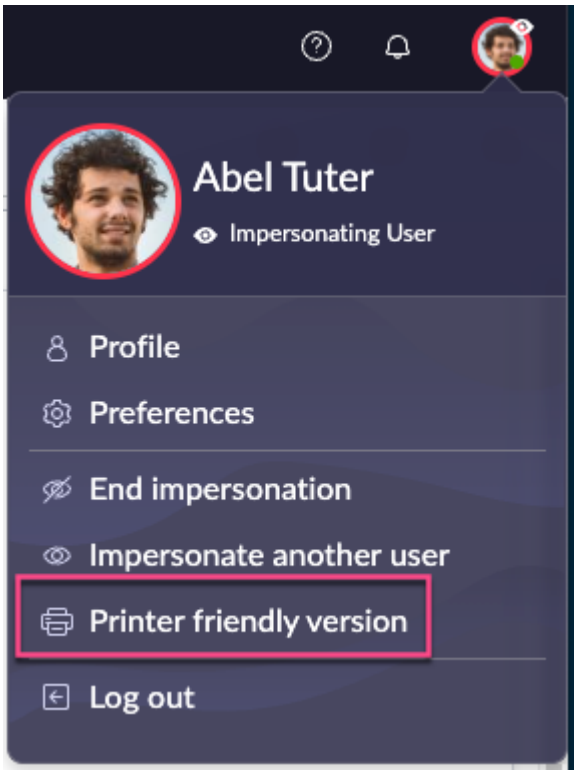
Erforderliche Rollen: Zum Exportieren von Dashboards in PDF-Dateien ist keine Rolle erforderlich. Ein Administrator muss jedoch die Instanz für den PDF-Export konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den PDF-Export von Dashboards.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

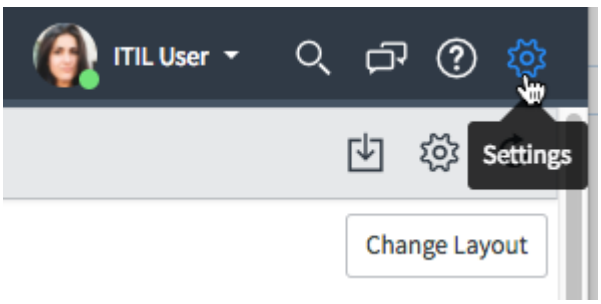
Interaktive Filter, die auf das Dashboard angewendet werden, werden auch auf das PDF-Dokument angewendet. Angewendete Aufgliederungen werden jedoch nicht in den Export eingeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um die PDF-Datei lokal zu generieren, legen Sie die interaktiven Filter fest, klicken Sie auf das Benutzersymbol, und wählen Sie **Druckerfreundliche Version**aus. Das Dashboard wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet. Exportieren Sie das Dashboard mithilfe der Druckeinstellungen des Browsers.



Wenn Next Experience nicht aktiviert ist, wählen Sie im Menü „ **Einstellungen** “ die Option **Druckerfreundliche Version** aus.



Einschränkungen:

- Benutzerdefinierte Inhalte werden beim Export im PDF-Format möglicherweise nicht wie erwartet generiert. Weitere Informationen finden Sie unter PDF-Exportbeschränkungen für benutzerdefinierte Inhalte.
- Dashboards, die im PDF-Format exportiert werden, enthalten kein Dashboard-Layout. Widgets werden übereinander gestapelt und nehmen die gesamte Seitenbreite ein.
- Widgets werden in einer festen Höhe exportiert. Große Widgets wie Workbench- oder Listen-Widgets werden abgeschnitten.
- Kalenderberichte, die aus einem Dashboard exportiert werden, werden möglicherweise abgeschnitten, da das Exportieren von Kalenderberichten als PDF nicht unterstützt wird.
- Auf ein Dashboard angewendete Aufgliederungen sind im PDF-Dokument nicht enthalten.
- Widgets können in einer anderen Reihenfolge als im Dashboard angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

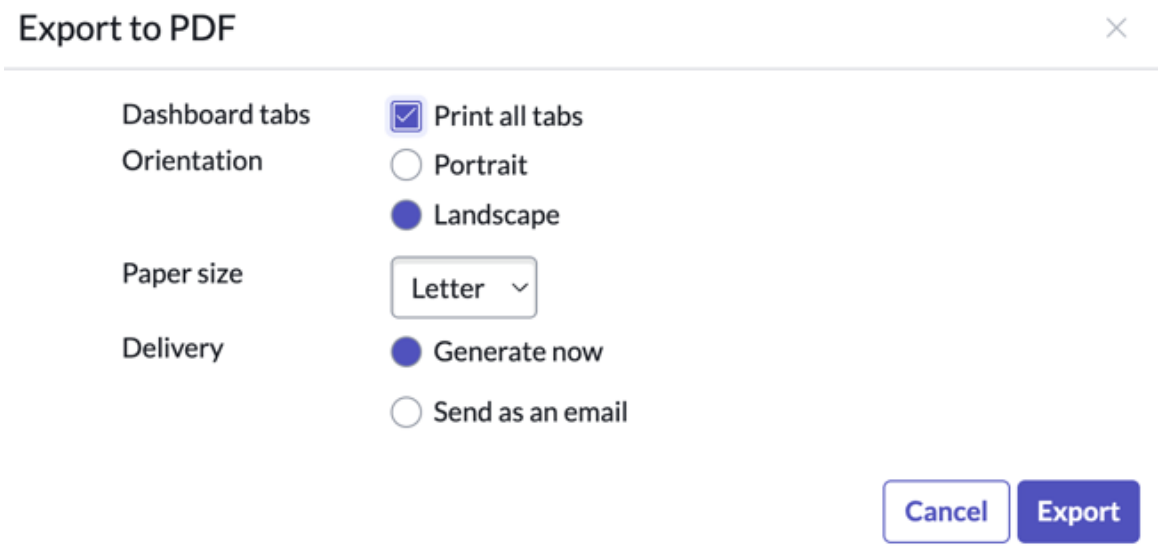
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Widget-Legenden werden möglicherweise nicht angezeigt.
- Exporte enthalten keine Datentabellen, die Berichtsvisualisierungen zugeordnet sind. Sie können einzelne Berichte, einschließlich ihrer Datentabellen, separat exportieren. Um Datentabellen in geplante Berichte einzubeziehen, aktivieren Sie **Datentabelle anzeigen** auf der Registerkarte „Konfigurieren“ des Berichts im Berichts-Designer.
- Die Farbgebung im Delta-Text für Widgets für Einzel-Punktzahl-Berichte wird nicht beibehalten.
- PDF-Dateien spiegeln den ausgewählten Zeitrahmen nicht wider, wenn Sie **Datumsbereichsauswahl anzeigen** auf Widget-Ebene auswählen.
- Es ist nicht möglich, interaktive Dashboards als Vorlagen zu exportieren.

Hinweis:
PDFs, die als E-Mails gesendet werden, werden möglicherweise nicht sofort generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Dashboard-Auswahl oben links das Dashboard aus, das Sie exportieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü (☰), und wählen Sie **PDF-Export aus**.
4. Konfigurieren Sie Ihre Druck- und Bereitstellungsoptionen.



5. Klicken Sie auf **Exportieren**.

Ergebnisse
Der Inhalt wird gemäß den Druck- und Versandoptionen in PDF exportiert. Wenn das PDF keine JavaScript-Fehler generiert, erkennt und löst.

Exportieren Sie ein Dashboard mit der Druckfunktion des Browsers

Es ist möglich, ein Dashboard oder eine Homepage mit der Druckfunktion Ihres Browsers als PDF zu exportieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: Es ist keine Rolle erforderlich, um Dashboards mit der Druckfunktion des Browsers als PDF zu exportieren.

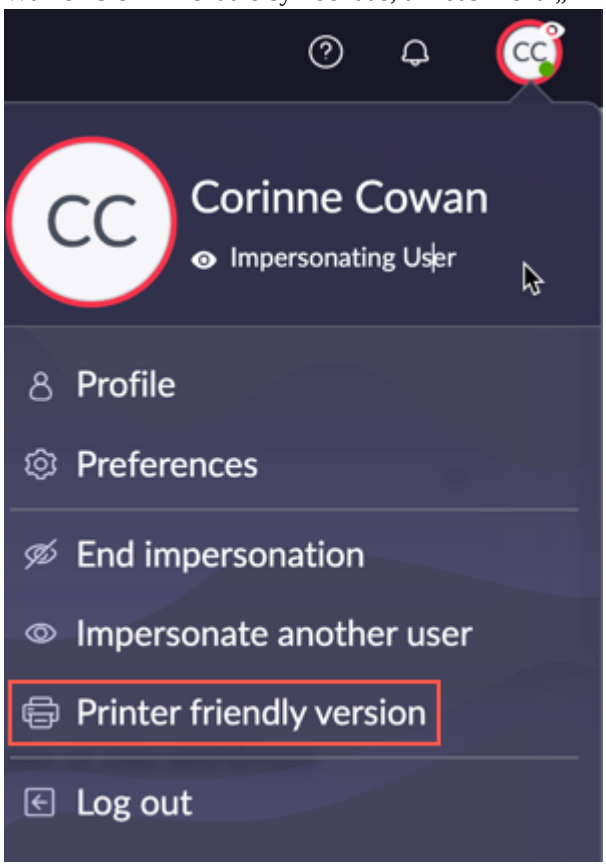
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Druckfunktion Ihres Browsers verwenden, um eine PDF-Datei bei Bedarf zu exportieren und eine PDF-Datei mit angewendeten Aufgliederungen zu exportieren. In geplanten PDF-Dateien werden keine Aufgliederungen auf die Daten angewendet.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dashboard, das Sie exportieren möchten.
2. Legen Sie die interaktiven Filter fest.
3. Wählen Sie Ihr Benutzersymbol aus, um das Menü „Einstellungen“ anzuzeigen.



Eine Browserregisterkarte wird geöffnet, auf der die Widgets des Dashboards übereinander angeordnet sind.

4. Wählen Sie auf der neuen Browserregisterkarte die zu druckende Registerkarte, die Seitengröße und die Seitenausrichtung aus.
5. Wählen Sie **Drucken aus**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Drucken“ Ihres Browsers PDF als Ziel für den Druck oder die Ausgabe aus.

Ergebnisse

Die Dashboard-Registerkarte wird mit der von Ihnen gewählten Seitengröße und Ausrichtung als PDF exportiert.

Interaktive Dashboard-URLs kopieren

Es ist nicht möglich, eine Dashboard-URL aus dem Browser zu kopieren. Sie können jedoch eine URL erstellen, die die aktuelle Ansicht des Dashboards einschließlich der Registerkarten und Aufgliederungselemente öffnet. Wenn dem Link gefolgt wird, ist der ServiceNow Plattformrahmen um das Dashboard nicht enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sie müssen Zugriff auf das Dashboard haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das interaktive Dashboard mit der URL aus, die Sie kopieren möchten.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Registerkarte, eine Aufgliederung und ein Aufgliederungselement aus.
4. Wählen Sie das Kontextmenü ( ) und **dann Dashboard-URL kopieren**aus.

Ergebnisse
Die Dashboard-URL wird in Ihre Zwischenablage kopiert. Einige Browser fordern Sie auf, die URL in die Zwischenablage zu kopieren.

Nächste Maßnahme
Geben Sie die URL für andere Benutzer frei.

Dashboard-URL-Format

Sie können von Ihrer Instanz aus einen Link zu einem Dashboard Performance Analytics erstellen. Mit mehreren URL-Parametern können Sie Aspekte des Dashboards angeben, wenn der Verknüpfung gefolgt wird.

Alle Dashboard-URLs weisen das folgende Format auf:

```
https://<instance>.service-now.com/$dashboards.do?
```

.

Hinweis:
Da Dashboards nicht auf Benutzer von Performance Analytics beschränkt sind,

```
$dashboards.do
```

ersetzt

```
$pa_dashboard
```

, obwohl beide Zeichenfolgen in Dashboard-URLs funktionieren.

Auf diese Basis-URL folgen mehrere optionale URL-Abfrageparameter.

URL-Parameter

Parameter	Beschreibung
sysparm_dashboard=<sys_id>	Die sys_id des Dashboards, das angezeigt werden soll.
sysparm_tab=<sys_id>	Die sys_id der Dashboard-Registerkarte, die angezeigt werden soll. Wenn Sie keine Registerkarte angeben, wird die Registerkarte ganz links angezeigt. Dieser Parameter gilt nur, wenn `sysparm_dashboard` vorhanden ist.
sysparm_breakdown_source=<sys_id>	Die sys_id der Dashboard-Aufgliederung, die angezeigt werden soll.
sysparm_element=<value>	Die sys_id oder der Wert des anzuzeigenden Aufgliederungselements. Dieser Parameter gilt nur, wenn

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URL-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	sysparm_breakdown_source ebenfalls vorhanden ist. Bei den Werten wird die Groß- und Kleinschreibung beachtet.
sysparm_element_value=<value>	Der ausgewählte Elementwert. Dieser Wert kann die sys_id eines referenzierten Datensatzes oder der Datenbankwert für eine Auswahllistenoption sein. Bei den Datenbankwerten wird die Groß- und Kleinschreibung beachtet. Dieser Parameter gilt nur, wenn *sysparm_element* und *syspartm_breakdown_source* ebenfalls vorhanden sind.
sysparm_header=<value>	Steuert, ob die Dashboard-Kopfzeile angezeigt wird. Mögliche Werte sind: • Sichtbar – Die vollständige Kopfzeile ist sichtbar. • Ausgeblendet – Die vollständige Kopfzeile ist ausgeblendet. • Eingebettet – Die Kopfzeile ist sichtbar, jedoch sind nur die Optionen **Aktualisieren**, **Filter zurücksetzen** und **PDF-Export** sichtbar.
sysparm_breakdown=<value>	Steuert, ob die Dashboard-Aufgliederung angezeigt wird. Mögliche Werte sind: • Sichtbar – Die vollständige Aufgliederung ist sichtbar, einschließlich Quelle und Element. • Ausgeblendet – Die vollständige Aufgliederung ist ausgeblendet. • Eingebettet – Nur das Aufgliederungselement ist sichtbar. • Schreibgeschützt – Die Aufgliederung ist sichtbar, jedoch kann der Benutzer nicht ändern, wie der Filter konfiguriert ist.

Echtzeit-Updates für Widgets für Einzel-Punktzahl-Berichte aktivieren

Echtzeit-Updates stellen sicher, dass Benutzer, die ein interaktives Dashboard anzeigen, immer die aktuellsten Informationen sehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen über Bearbeitungsrechte für das Dashboard verfügen, zu dem das Widget hinzugefügt wurde.

Vier Arten der Zusammenfassung sind für Berichte mit einzelner Punktzahl verfügbar: Anzahl, Durchschnitt, Summe und Count Distinct. Echtzeit-Updates sind nur für Einzel-Punktzahl-Widgets verfügbar, die die Zusammenfassung **Anzahl** verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Echtzeitaktualisierung funktioniert für Widgets für Einzel-Punktzahl-Berichte in interaktiven Dashboards unter den folgenden Umständen nicht:

- Wenn die Berichtsquelle eine Datenbankansicht ist, muss der Benutzer im Widget auf das Aktualisierungssymbol klicken, um die Punktzahl zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankansichten.
- Domänentransparenz wird in Echtzeitberichten nicht unterstützt. Nur die zugewiesene Domäne des Benutzers und seine Domänenhierarchie und die globale Domäne werden unterstützt.
- Wenn die Visualisierung Dot-Walking-Bedingungen aufweist, wird der Einzel-Punktzahl-Bericht nicht aktualisiert, wenn in der erweiterten Tabelle eine zugehörige Änderung vorliegt. Der Datensatzbeobachter sendet nur Aktualisierungen für die Basistabelle des Berichts. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB0868215.
- Wenn eine Business Rule, die die Methode `current.update()` verwendet, beim Einfügen/Aktualisieren ausgelöst wird, wird der Einzel-Punktzahl-Bericht um zwei statt um eins erhöht. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB0693812.
- Bedingungen, die durch Abfragen von Geschäftsregeln hinzugefügt oder geändert werden, werden in Echtzeitberichten nicht berücksichtigt.

  Da Business Rules für Abfragen die Abfragebedingungen für den jeweiligen Benutzer ändern, löst das für Echtzeit-Updates verwendete Framework für Datensatzbeobachtungen die Business Rules für Abfragen nicht aus.
- Wenn ein Widget den Filter `Zuweisungsgruppe – ist (dynamisch) – Eine meiner Gruppen` verwendet, wird das Widget nicht in Echtzeit aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB0749987.
- Die Zeitaktualisierung für Einzel-Punktzahl-Berichte wird für Rotationstabellen nicht unterstützt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Echtzeitaktualisierung für Einzel-Punktzahl-Widgets in Dashboards aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Dashboard, in dem das Einzel-Punktzahl-Widget hinzugefügt wurde.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Widgets (Symbol zum ⊕), um das Dashboard in den Bearbeitungsmodus zu versetzen.
3. Zeigen Sie auf das Widget, und klicken Sie dann auf das Zahnradsymbol ( ).
4. Wählen Sie **Echtzeit-Updates anzeigen**, und klicken Sie dann auf **Fertig**.
5. Klicken Sie auf das Pluszeichen ( ), um den Bearbeitungsmodus für das Dashboard zu beenden.

   Das Echtzeitsymbol ( ) wird dem Widget hinzugefügt. Dieses Symbol ist dauerhaft sichtbar, auch wenn sich die Punktzahl nicht ändert.

Ergebnisse
Wenn sich der Wert für eine Einzelpunktzahl-Visualisierung ändert, wird die Änderung im Dashboard angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besitzer interaktiver Dashboards ändern

Der Besitzer eines Dashboards kann dieses bearbeiten und für andere Benutzer freigeben.

Vorbereitungen

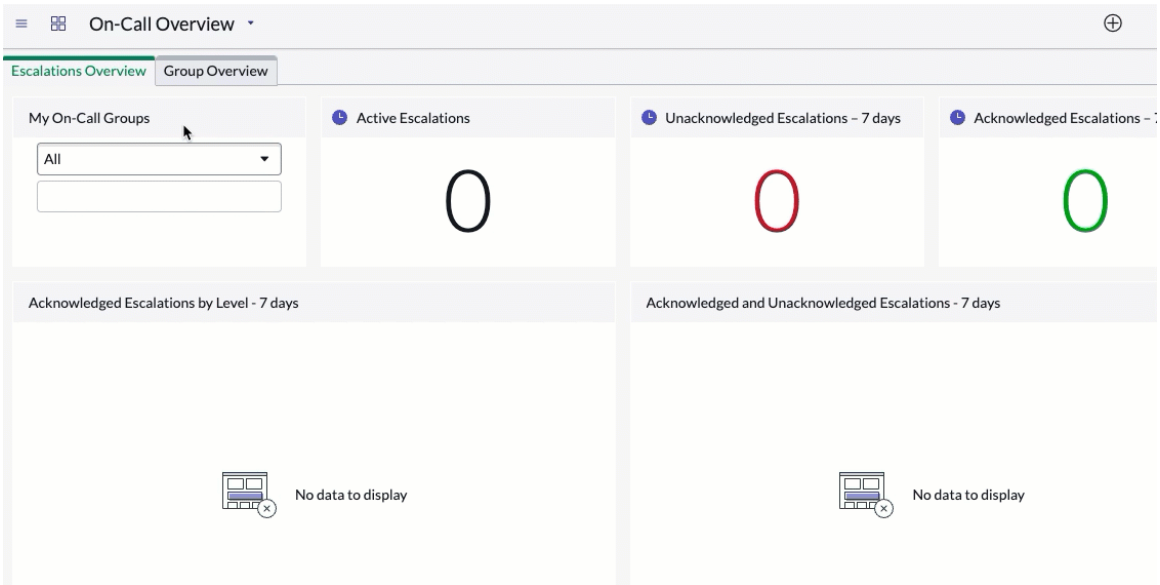
Erforderliche Rolle: Nur Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ können einen Dashboard-Besitzer ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um zu erfahren, wer ein Dashboard besitzt, navigieren Sie zu pa_dashboards_list.do, und suchen Sie nach dem Dashboard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** oder **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Öffnen Sie das Dashboard, dessen Besitzer Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü (☰), und wählen Sie **Dashboard-Eigenschaften**aus.
4. Wählen Sie einen neuen Besitzer im Feld **Besitzer** aus.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards freigeben

Interaktive Dashboards bearbeiten

Unterschiede zwischen Homepages und interaktiven Dashboards

Homepages sind veraltet. Fast alle mit Homepages verknüpften Funktionen sind in interaktiven Dashboards verfügbar. Mit interaktiven Dashboards können Sie die Größe einzelner Elemente bestimmen, mehrere Registerkarten erstellen und sie für andere freigeben.

Funktionen von interaktiven Dashboards

Registerkarten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Homepages unterstützen nur einen Anzeigebildschirm. Mit Registerkarten können Sie Inhalte auf logische Weise auf mehreren Bildschirmen segmentieren. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards bearbeiten.

Freigabe

Durch die Freigabe eines Dashboards für andere Benutzer wird eine freigegebene Ansicht von Daten erstellt, die Sie für die Zusammenarbeit verwenden können. Sie können anderen Benutzern Anzeigerechte oder Anzeige- und Bearbeitungsrechte gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards freigeben.

Interaktives Layout

Mit dem reaktionsfähigen Layout können Sie die Größe von Dashboard-Elementen ändern, anstatt ihre Größe von einem vorkonfigurierten Layout zu bestimmen.

Schrittweises Laden

Elemente von interaktiven Dashboards werden geladen, wenn Sie nach unten scrollen, um sie anzuzeigen, anstatt zu laden, sobald Sie das Dashboard oder die Dashboard-Registerkarte öffnen. Dadurch wird die Dashboard-Leistung verbessert.

Nicht unterstützte Elemente in interaktiven Dashboards

Interaktive Dashboards unterstützen die folgenden Homepage-Funktionen nicht:

Widgets für Haftnotizen

Das Widget „Haftnotizen“ ist veraltet.

Automatische Aktualisierung

Während eine vollständige automatische Aktualisierung für reaktionsfähige Dashboards nicht verfügbar ist, können Benutzer einzelne Dashboard-Komponenten aktualisieren und natürlich das gesamte Browserfenster aktualisieren.

Automatische vertikale Größenänderung von Listen-Widgets

Auf Homepages wird die Größe von Listenvisualisierungen automatisch an die Länge der Liste angepasst. In interaktiven Dashboards verfügen Listen bei Bedarf über vertikale Bildlaufleisten.

PDF-Export

Dashboards, die als PDF exportiert werden, enthalten das Dashboard-Layout nicht. Dashboard-Elemente werden übereinander gestapelt und nehmen die gesamte Seitenbreite ein. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards als PDF exportieren.

Standard-Dashboard für -Rollen

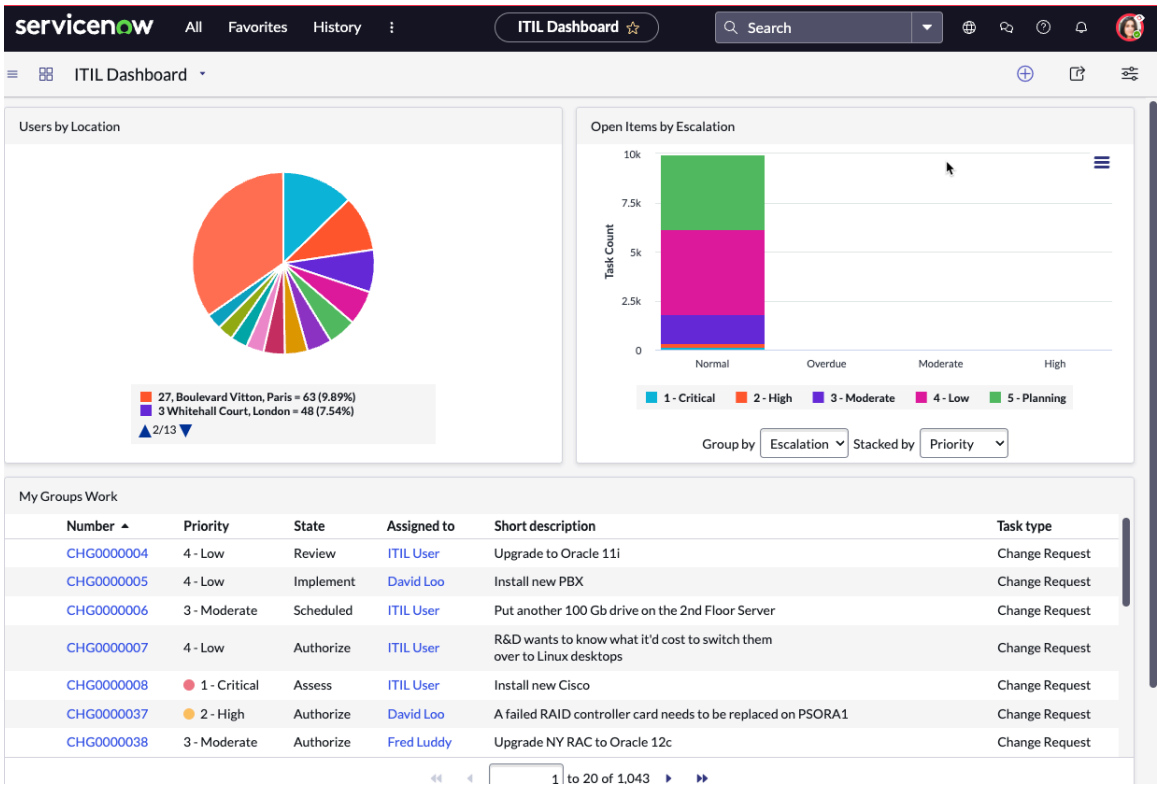
Sie können zwar ein Standarddashboard für einzelne Benutzer oder Gruppen festlegen, es ist jedoch nicht möglich, ein standardmäßiges interaktives Dashboard für alle Benutzer mit derselben Rolle festzulegen.

Vorgefertigte Homepages

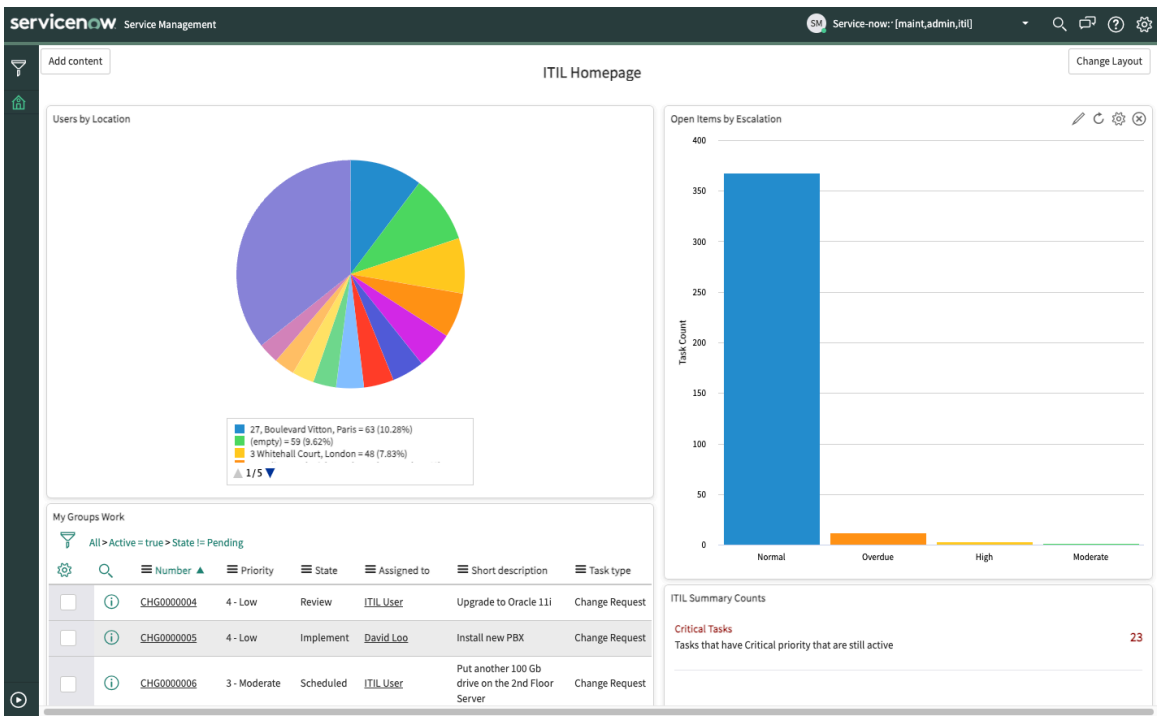
Es gibt zwei Fälle, in denen es um Homepages geht, die mit einem ServiceNow® -Produkt bereitgestellt werden, z. B. einem Inhaltspaket oder einer Lösung. In den meisten Fällen gibt es bereits eine Dashboard-Version dieser Homepages. Wenn Sie jedoch eine dieser zusätzlichen Dashboard-Funktionen angepasst haben, sollten Sie sie in ein interaktives Dashboard konvertieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Beispiel



Beispiel für Homepage



Mit nicht interaktiven Dashboards arbeiten

Ab Release Utah sind nicht interaktive Dashboards nicht mehr verfügbar.

Beim Upgrade werden nicht interaktive Dashboards in interaktive Dashboardskonvertiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie interaktive Dashboards als Ihre Startseite fest

Sie können Dashboards anstelle von Homepages als Ihre **Startseite** festlegen. Mit dieser Einstellung wird das zuletzt ausgewählte Dashboard angezeigt, wenn Sie das Logo in der oberen linken Ecke der Plattform auswählen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn Next Experience aktiviert ist, gelten die Anweisungen auf dieser Seite nicht. Weitere Informationen zu Zielseiten von Next Experience finden Sie unter Standardzielseite erkunden und Vom Benutzer ausgewählte Startseite konfigurieren.

Erforderliche Rolle: user.

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

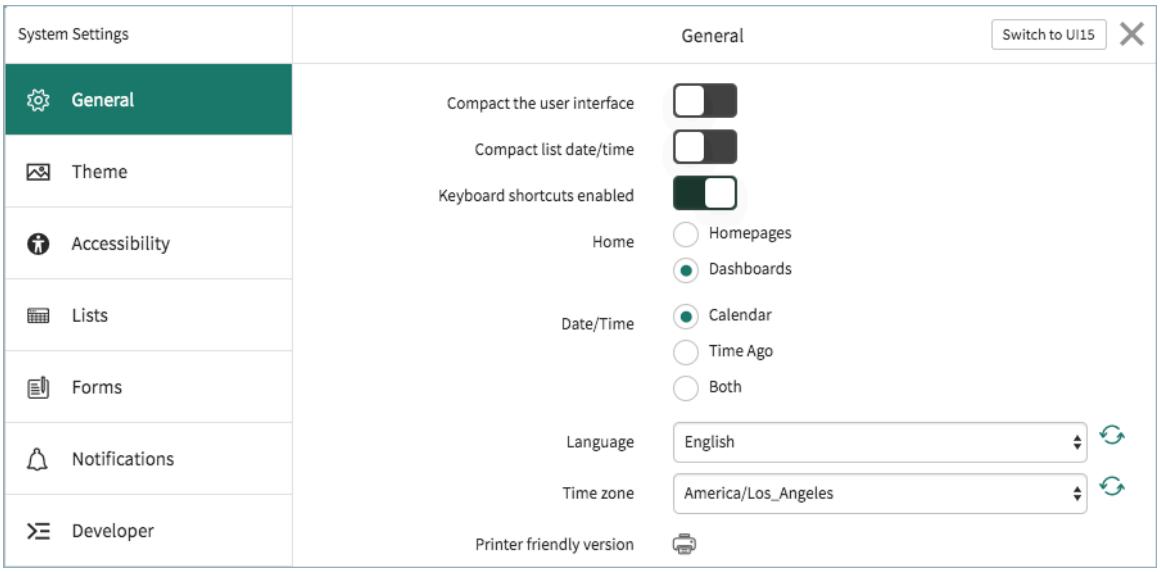
- Dashboards im Analytics Center.
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten.

Wenn Dashboards als Ihre **Homepage**festgelegt sind, wird immer das zuletzt ausgewählte Dashboard geladen. Sie können kein Dashboard als Ihre **Startseite**angeben. Markieren Sie ein Dashboard als Favoriten, um einfach zum Dashboard zu navigieren.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (), um auf die Systemeinstellungen zuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte „Allgemein“ **Dashboards** im Abschnitt **Startseite** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie zu navigieren **Selfservice** > **Dashboards** oder wählen Sie Ihr Firmenlogo aus. Das zuletzt ausgewählte Dashboard wird angezeigt.

Analytics-Services anfordern

Anfordern von Services, die mit Dashboards verbunden sind, z. B. Anfordern eines neuen Dashboards oder Zugriff auf ein vorhandenes Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der beiden **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog** oder **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
2. Wenn Sie zum Service Portal navigiert haben, wählen Sie **Etwas bestellen**.
3. Wählen Sie die Kategorie **Können wir Ihnen helfen?** aus.
4. Wählen Sie **Analytics-Anforderung**.
5. Wählen Sie den **Anforderungstyp** aus, wie **Dashboard-Zugriff anfordern**, **Ein Dashboard bearbeiten** oder **Ein Problem melden**.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Anforderung für einen anderen Benutzer senden, wählen Sie die Checkbox **Anforderung im Auftrag eines anderen Benutzers** und wählen Sie den Benutzer aus, für den Sie die Anforderung machen.
7. Geben Sie weitere Details zu Ihrer Anforderung an, z. B. den Namen des Dashboards und eine Beschreibung der gewünschten Änderungen.
   Die verfügbaren Felder hängen vom Anforderungstyp ab.
   Eine Benachrichtigung wird automatisch an den anfordernden Benutzer gesendet.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Anforderung gesendet haben, ist das Analytics-Team für die Überprüfung und Implementierung der angeforderten Änderungen verantwortlich.

Analytics-Anforderungen erfüllen

Analytics-Service Requests werden der Analytics-Gruppe zugewiesen, die die Anforderungen überprüfen und erfüllen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Mindestens ein Nutzer muss Mitglied der Analytics-Gruppe sein.

Erforderliche Rolle:

- Erfüller – itil und pa_admin. Der erfüllende Benutzer muss Mitglied der Analytics-Gruppe sein, die diese Rollen automatisch zuweist.
- Genehmiger – itil und approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Desk** > **Meine Gruppenarbeit**.
2. Wählen Sie eine Anforderung aus.
3. Wenn die Anforderung den Zugriff auf ein Dashboard gewähren soll, wählen Sie das **Dashboard**, auf das diese Anforderung zutrifft.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer als **Anforderungsgenehmiger** aus.
   Dieser Genehmiger sollte kein Mitglied der Analytics-Gruppe sein.

   Hinweis:
   Wenn der Anforderungstyp **Ein Problem melden** lautet, ist keine Genehmigung erforderlich.

5. Der Genehmiger kann dann die Anforderung genehmigen.
   a. Navigieren zu **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
   b. Wählen Sie die Anforderungsgenehmigung aus.
   c. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Wenn der Genehmiger die Genehmigung ablehnt, wird die Anfrage automatisch geschlossen. Wenn der Genehmiger eine andere Option als „genehmigt“ oder „abgelehnt“ auswählt, kann der Ersteller der Anforderung die Anforderung durch Festlegen der Option **Status** auf **Geschlossen – übersprungen** oder **Geschlossen – unvollständig** schließen.
   Nachdem die Anforderung genehmigt wurde oder falls keine Genehmigung erforderlich war, wird eine Aufgabe für das Analytics-Team erstellt. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Aufgaben** im Anforderungsdatensatz, um die Aufgabe anzuzeigen. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an das Analytics-Team gesendet.
6. Nachdem der Genehmiger die Anforderung genehmigt hat, führen Sie die angeforderten Änderungen durch, um die Anforderung zu erfüllen.
   Anweisungen zum Ändern von Dashboards und Dashboard-Berechtigungen finden Sie in der Dashboard-Dokumentation.
7. Aktualisieren Sie die Aufgabe **Status** zu **Geschlossen – abgeschlossen**.
   Der **Status** der Anforderung wird automatisch aktualisiert, wenn die Aufgabe geschlossen wird. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den anfordernden Benutzer gesendet, um den Benutzer darüber zu informieren, dass die angeforderten Änderungen abgeschlossen sind.

Zugehörige Informationen

Dashboards erstellen und verwenden

Interaktive Dashboards freigeben

Self-Service Portal für Analytics-Plugin aktivieren

Sie können das Self-Service Portal für Analytics-Plugin (sn_chg_soc.change_soc_total_limit) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Self-Service Portal für Analytics aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Self-Service Portal für Analytics

Plugin	Beschreibung
Performance Analytics [com.snc.pa]	Core Performance Analytics-Funktionalität

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen
Liste der Plugins (Washington DC)

Dashboards verwalten

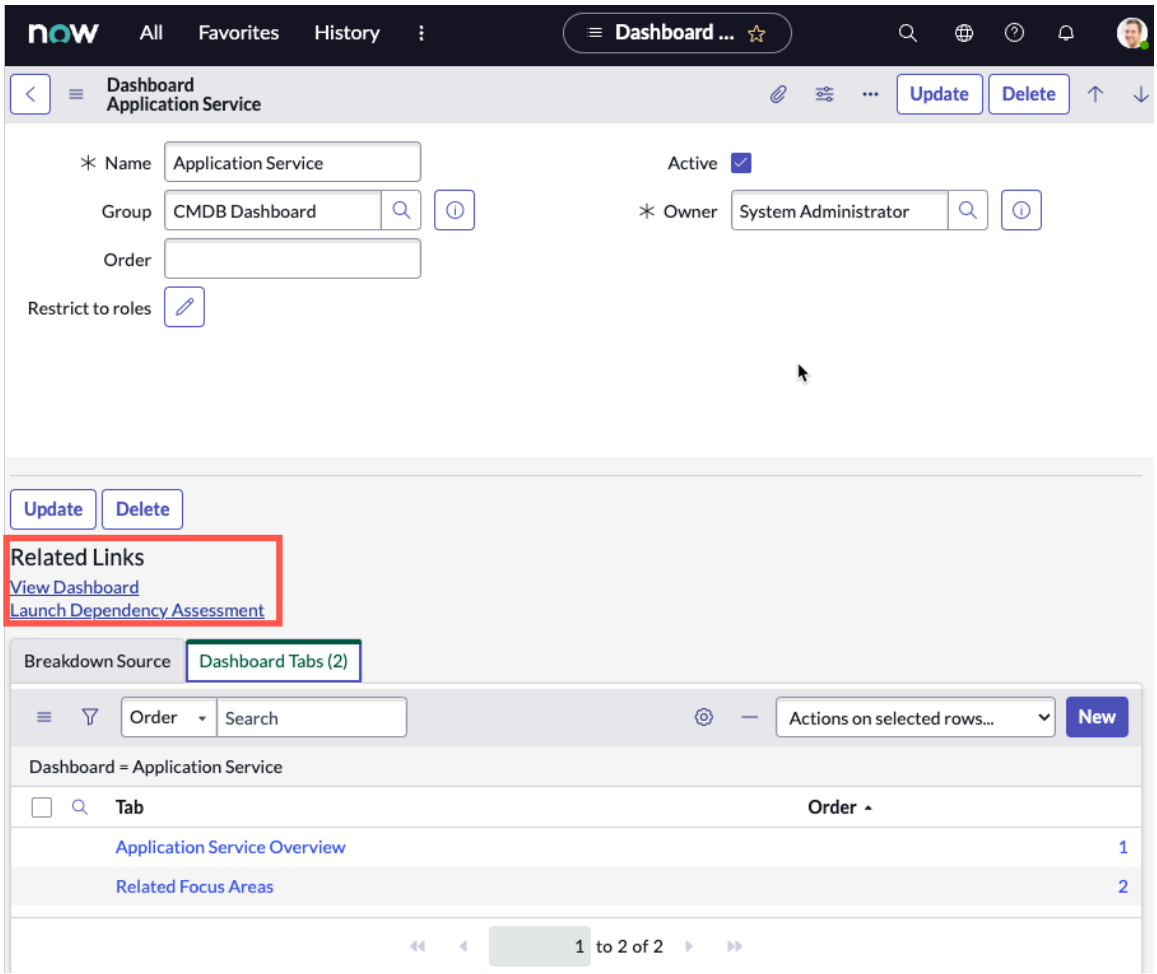
Erfahren Sie mehr über die Verwaltung von Dashboards, einschließlich Gruppieren von Dashboards, Verschieben eines Dashboards mit einem Update Set und Berechtigungen zur Fehlerbehebung.

Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ haben vollen Zugriff, einschließlich Anzeigen, Bearbeiten, Löschen und Freigeben von Berechtigungen für alle Dashboards in einer Instanz, einschließlich aller inaktiven Dashboards. Um eine Liste aller Dashboards in einer Instanz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **System** > **Dashboard-Administration**. Klicken Sie auf den Namen eines Dashboards, um dessen Formular anzuzeigen.

Die Felder im Formular des Dashboards werden unter Interaktive Dashboards erstellen oder konfigurieren beschrieben. Verwenden Sie die zugehörigen Links für folgende Aktionen:

- Generieren von Dashboard-Metadaten
- Anzeigen des Dashboards
- Abhängigkeitsbewertung starten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dashboards durchsuchen und verwalten

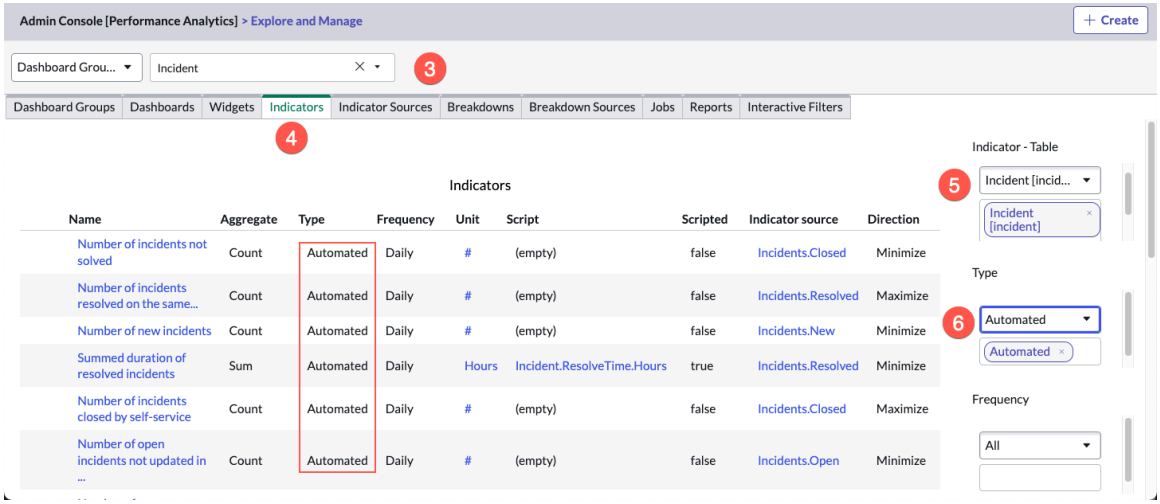
Identifizieren Sie schnell die Beziehungen zwischen Performance Analytics-Elementen wie Dashboards, Berichten und Indikatoren. Jede Dashboard-Registerkarte verfügt über angepasste interaktive Filter, mit denen Sie die im Dashboard angezeigten Informationen verfeinern können.

Beispiel für das Durchsuchen von Dashboards

So zeigen Sie alle auf die Incident-Dashboard-Gruppe bezogenen automatisierten Indikatoren basierend auf der Incident-Tabelle an:

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**
2. Wählen Sie **Dashboards** in der Kachel „Durchsuchen und verwalten“ aus.
3. Wählen Sie in den ersten beiden Listen „Dashboard-Gruppen“ und „Incident“ aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Indikatoren** aus.
5. Wählen Sie in der Liste **Indikator – Tabelle** die Option **Incident** aus, um nur die Indikatoren in der Incident Tabelle zu sehen.
6. Wählen Sie in der Liste **Typ** die Option **Automatisiert**, um nur die automatisierten Indikatoren in der Incident-Tabelle anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dashboard und Dashboard-Gruppen

Klicken Sie auf **Dashboard** oder **Dashboardgruppen**, um ein Dashboard anzuzeigen, das Informationen zu allen Performance Analytics-Grundlagen in Ihrer Instanz bereitstellt:

Dashboard-Gruppen

Eine Liste aller Dashboard-Gruppen in Ihrer Instanz. Diese Registerkarte hat den Fokus, wenn Sie **Dashboard-Gruppen** in der Administratorkonsole auswählen. Dashboards, für die keine Gruppe angegeben wurde, gehören zur Gruppe **Sonstige**.

Verwenden Sie den Filter **Transparenz**, um entweder alle Dashboardgruppen oder Dashboardgruppen, die für alle sichtbar sind, oder Dashboardgruppen, die auf bestimmte Gruppen und Benutzer beschränkt sind, anzuzeigen.

Dashboards

Eine Liste aller Dashboards in Ihrer Instanz, sortiert nach Gruppen. Erweitern Sie die Gruppe, um die einzelnen Dashboards anzuzeigen. Klicken Sie auf den Namen des Dashboards, um dessen Details anzuzeigen und zu bearbeiten. Diese Registerkarte hat den Fokus, wenn Sie **Dashboards** in der Administratorkonsole auswählen.

Filter:

- Aktiv – Wählen Sie **Alle**, Aktiv=**True** oder Aktiv=**False**.
- Dashboardbesitzer – Wählen Sie **Alle** oder mindestens einen Besitzer in einer Liste aus.

Widgets

Eine Liste aller Widgets, die in den Dashboards Ihrer Instanz verwendet werden.

Filter:

- Typ – Wählen Sie **Alle** aus, oder filtern Sie einen oder mehrere Widget-Typen. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Widgets.
- Visualisierung – Wählen Sie **Alle**, oder filtern Sie einen oder mehrere Berichtsvisualisierungstypen aus einer Liste.

Indikatoren

Eine Liste aller Indikatoren, die in den Dashboards Ihrer Instanz verwendet werden. Filter: Sie können die Liste nach **Indikatortabelle**, **Typ**, **Häufigkeit**, **Indikatorquelle**, **Einheiten**, **Richtung**, **Geskripted** und **Zusammenfassungstyp** filtern. Klicken Sie auf den Namen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des **Indikators** oder der **Indikatorquelle**, um Details anzuzeigen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Indikatoren.

Indikatorquellen

Eine Liste aller Indikatorquellen in Ihrer Instanz. Sie können die Liste nach **Indikatortabelle** und **Häufigkeit** filtern. Klicken Sie auf den Namen der **Indikatorquelle**, um Details anzuzeigen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Indikatorquellen.

BreakdownsAufgliederungen

Eine Liste aller Aufgliederungen in Ihrer Instanz. Sie können die Liste nach einer oder mehreren **Aufgliederungstabellen** filtern. Klicken Sie auf die Namen der Aufgliederung und der Aufgliederungsquelle, um deren Details anzuzeigen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Aufgliederungen.

Aufgliederungsquellen

Eine Liste aller Aufgliederungsquellen in Ihrer Instanz. Sie können die Liste nach einer oder mehreren **Aufgliederungstabellen** filtern. Klicken Sie auf den Namen der Aufgliederungsquelle, um deren Details anzuzeigen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungsquelle definieren.

Aufträge

Eine Liste aller Jobs, die in Ihrer Instanz erstellt wurden. Die Spalte **Ausführen** gibt an, wie oft der Job ausgeführt wird. Die Spalte **Uhrzeit** gibt an, wie lange die letzte Ausführung des Jobs gedauert hat. Die Liste zeigt auch, ob der Job **Aktiv** ist. Klicken Sie auf den Namen des Jobs, um dessen Details anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsindikatoren konfigurieren.

Berichte

Eine Liste aller in Ihrer Instanz erstellten Berichte. Sie können die Liste nach einem oder mehreren Berichtstabellen und einem oder mehreren Berichtstypen filtern. Klicken Sie auf den Titel eines Berichts, um dessen Details anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichtsvisualisierungen erstellen.

Interaktive Filter

Eine Liste aller in Ihrer Instanz konfigurierten interaktiven Filter. Sie können nach den Tabellen und Feldern filtern, auf denen der interaktive Filter basiert, und nach einem oder mehreren UI-Steuerungstypen. Klicken Sie auf **Name nachschlagen**, um die Details des interaktiven Filters anzuzeigen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter.

Zugehörige Informationen

Baumansichtsnavigation

Fügen Sie einem interaktiven Dashboard eine benutzerdefinierte Nachricht hinzu

Fügen Sie oben in einem interaktiven Dashboard eine Nachricht mit oder ohne Link zu einer neuen Seite hinzu.

Vorbereitungen

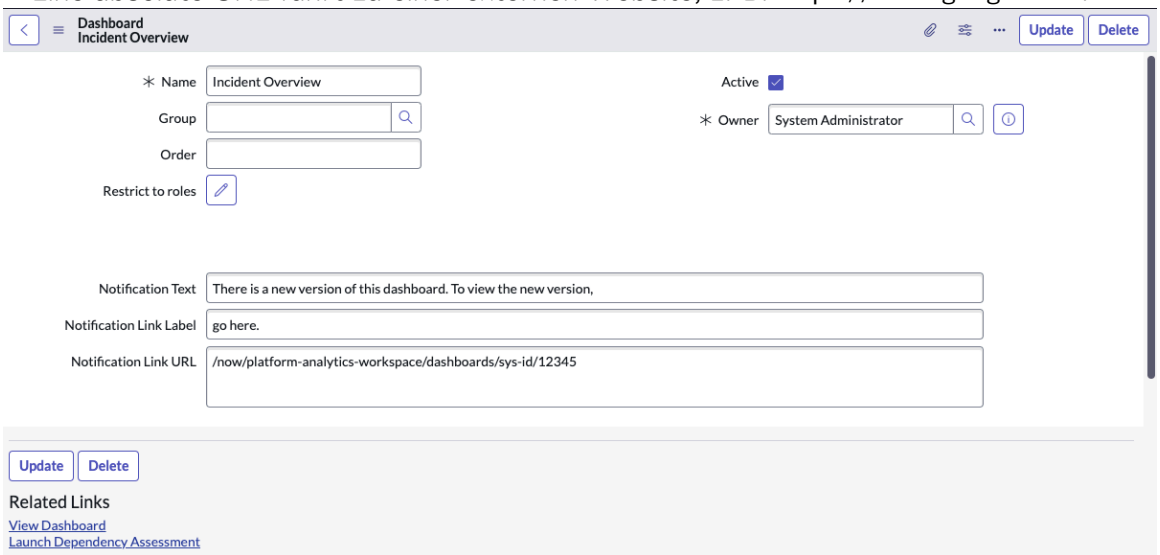
Erforderliche Rolle: admin oder Besitzer des Dashboards, dem Sie eine Nachricht hinzufügen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Öffnen Sie das Dashboard, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Dashboard-Menü () Dashboard-Eigenschaften aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Dashboard-Formular das Menü „Zusätzliche Eigenschaften“ ( ) aus, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
5. Verschieben Sie diese Felder von Verfügbar zu Ausgewählt und wählen **Sie Speichern**.
   - Bezeichnung des Benachrichtigungslinks
   - Benachrichtigungslink-URL
   - Benachrichtigungstext
6. Fügen Sie im Feld Benachrichtigungstext eine Nachricht hinzu.
   Beispiel: Es gibt eine neue Version dieses Dashboards. Um die neue Version anzuzeigen, .
7. Fügen Sie im Feld Benachrichtigungslink-Bezeichnung Hyperlink-Text hinzu.
   Beispiel: Hierher gehen.
8. Geben Sie eine relative oder absolute URL für die mit einem Hyperlink versehene Seite an.
   - Ein relativer Link ist eine Seite innerhalb der ServiceNow-Instanz. Zum Beispiel öffnet /now/platform-analytics-workspace/dashboards/sys-id/12345 ein Dashboard in der Bibliothek Platform Analytics mit der sys_ID 12345. Der relative Link beginnt mit einem Schrägstrich und enthält den Pfad nach dem Namen der Instanz.
   - Eine absolute URL führt zu einer externen Website, z. B. https://www.google.com.

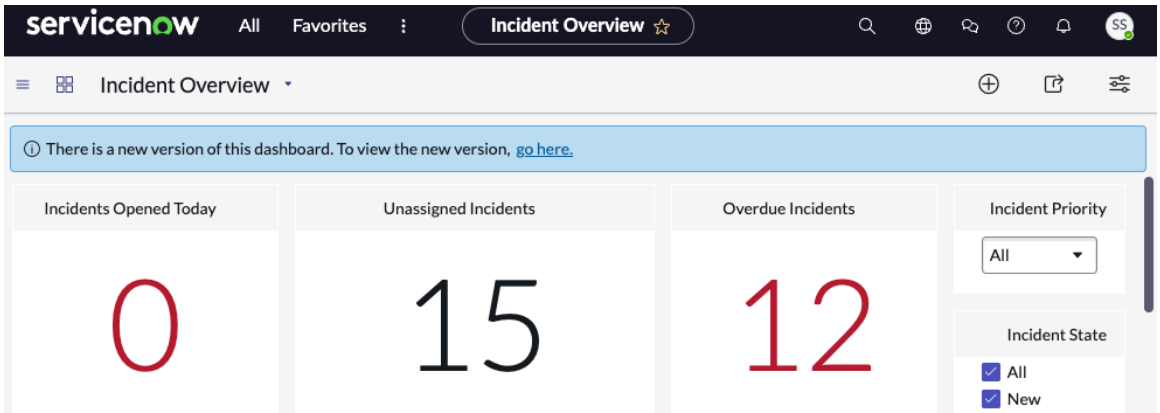


9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Dashboard wird mit der benutzerdefinierten Nachricht unter dem Namen des Dashboards geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Legen Sie Dashboards als Startseite für alle Benutzer fest

Zwar können einzelne Benutzer Dashboards anstelle von Homepages festlegen, Sie können jedoch auch Dashboards als Startseite für alle Benutzer festlegen. Standardmäßig ist das Dashboard, das ein Benutzer zuletzt aufgerufen hat, das Dashboard, das ihm angezeigt wird, wenn er sich bei ServiceNowanmeldet .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center.
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten.

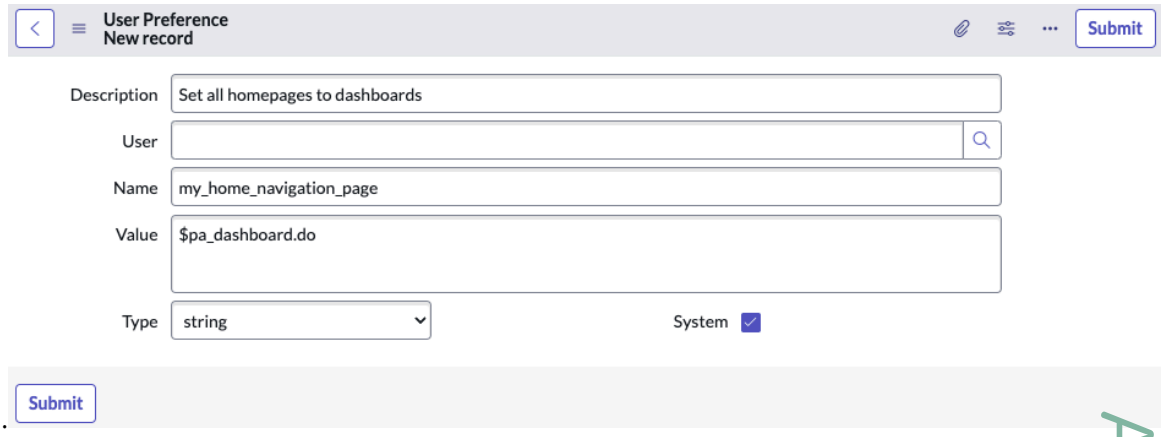
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Erstellen Sie eine Benutzereinstellung mit dem Namen `my_home_navigation_page`.
3. Geben Sie der Einstellung die Beschreibung `Alle Homepages auf Dashboards festlegen`.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **System**, um einen instanzweiten Standard zu erstellen.
5. Lassen Sie das Feld **Benutzer** leer.
   Die Schritte 4 und 5 machen die Einstellung universell.
6. Legen Sie den **Typ** auf `string` fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Legen Sie den Wert auf $pa_dashboard.do fest.
8. Wählen Sie



Absenden.

Ergebnisse
Alle Benutzer sehen das letzte Dashboard, das sie besucht haben, wenn sie sich bei ServiceNowanmelden.

Nächste Maßnahme
Legen Sie ein bestimmtes Dashboard als Startseite für alle Benutzer fest.

Dashboards in Gruppen organisieren

Weisen Sie Dashboards Gruppen zu, damit Benutzer die gewünschten Dashboards leichter finden können. Dashboard-Gruppen bestimmen, wie Dashboards in der Dashboard-Auswahl angezeigt werden, wenn Sie zu navigieren **Selfservice** > **Dashboards**. Sie können außerdem Ansichtsberechtigungen zu Dashboard-Gruppen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_power_user.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berechtigungen für Dashboard-Gruppen gelten für alle Dashboards in dieser Gruppe.

Hinweis:

- Anzeigeberechtigungen für ein einzelnes Dashboard überschreiben die auf der Dashboard-Gruppenebene festgelegten Berechtigungen.
- Bearbeitungsberechtigungen für ein Dashboard können sich auf die Dashboard-Gruppenberechtigungen auswirken oder sie überschreiben.
- Dashboard-Gruppenberechtigungen werden nicht im Freigabefenster des Dashboards angezeigt.

Um einzelne Gruppen in der Dashboard-Auswahl anzuzeigen, fügen Sie den Parameter sysparm_group= gefolgt vom Gruppennamen der Dashboard-URL hinzu. Wenn Sie beispielsweise nur eine Dashboard-Gruppe namens „Incident“ anzeigen möchten, verwenden Sie die URL https://<instance>/$dashboards.do?sysparm_group=incident.

Prozedur

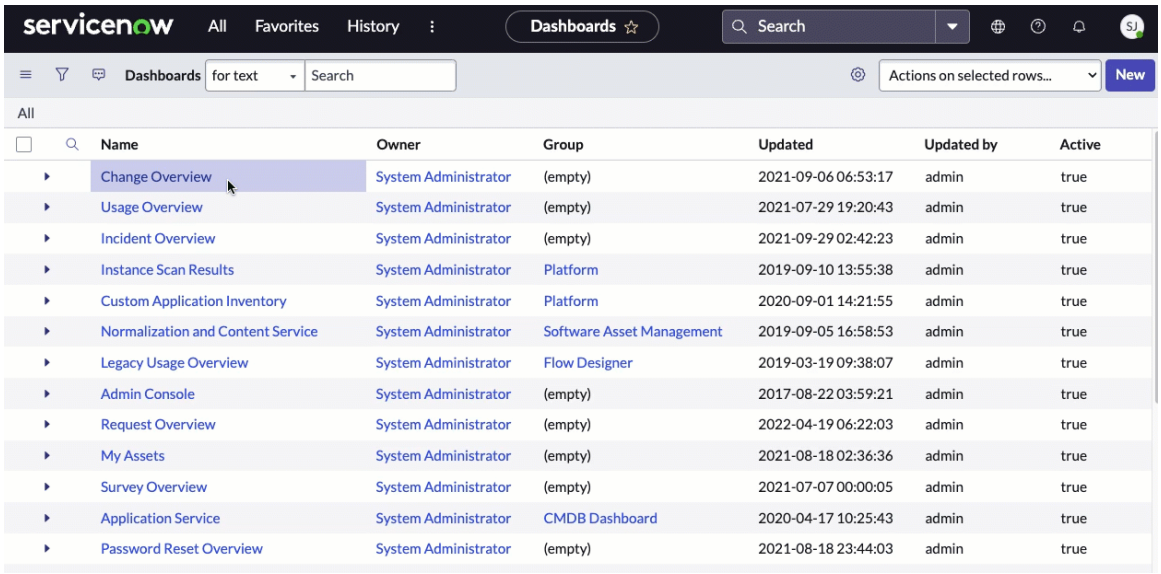
1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Dashboard-Administration**. Überprüfen Sie die aktuellen Dashboard-Gruppierungen mit der Spalte **Gruppe**. Dashboards ohne zugewiesene Gruppen zeigen (leer) in der Spalte **Gruppe** an. In der Dashboardübersicht sind diese Dashboards als „Sonstige“ gruppiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie den Namen des Dashboards aus, das Sie einer Gruppe hinzufügen möchten, um das Formular zu öffnen.

3. Verwenden Sie im Feld **Gruppe** das Suchsymbol ( ), um eine Gruppe auszuwählen, der das Dashboard hinzugefügt werden soll.
   Wählen Sie eine vorhandene Dashboard-Gruppe aus, oder wählen Sie **Neu**, um eine Dashboard-Gruppe zu erstellen.



Name	Owner	Group	Updated	Updated by	Active
Change Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-06 06:53:17	admin	true
Usage Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-29 19:20:43	admin	true
Incident Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-29 02:42:23	admin	true
Instance Scan Results	System Administrator	Platform	2019-09-10 13:55:38	admin	true
Custom Application Inventory	System Administrator	Platform	2020-09-01 14:21:55	admin	true
Normalization and Content Service	System Administrator	Software Asset Management	2019-09-05 16:58:53	admin	true
Legacy Usage Overview	System Administrator	Flow Designer	2019-03-19 09:38:07	admin	true
Admin Console	System Administrator	(empty)	2017-08-22 03:59:21	admin	true
Request Overview	System Administrator	(empty)	2022-04-19 06:22:03	admin	true
My Assets	System Administrator	(empty)	2021-08-18 02:36:36	admin	true
Survey Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-07 00:00:05	admin	true
Application Service	System Administrator	CMDB Dashboard	2020-04-17 10:25:43	admin	true
Password Reset Overview	System Administrator	(empty)	2021-08-18 23:44:03	admin	true

4. **Wahlweise:** Öffnen Sie das Formular der Dashboard-Gruppe, um ihre Berechtigungen zu ändern.

   (Optional) In Dashboard-Gruppen können nur Ansichtsberechtigungen festgelegt werden.

   Dashboard-Gruppen verwenden Standardplattformberechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wie interagieren Dashboard- und Dashboard-Gruppenberechtigungen in interaktiven Dashboards?

Dashboard-Gruppen- und Dashboard-Berechtigungen sind nicht additiv. Je nachdem, wie Berechtigungen in einem Dashboard definiert sind, gelten die Berechtigungen für Dashboard-Gruppen möglicherweise nicht.

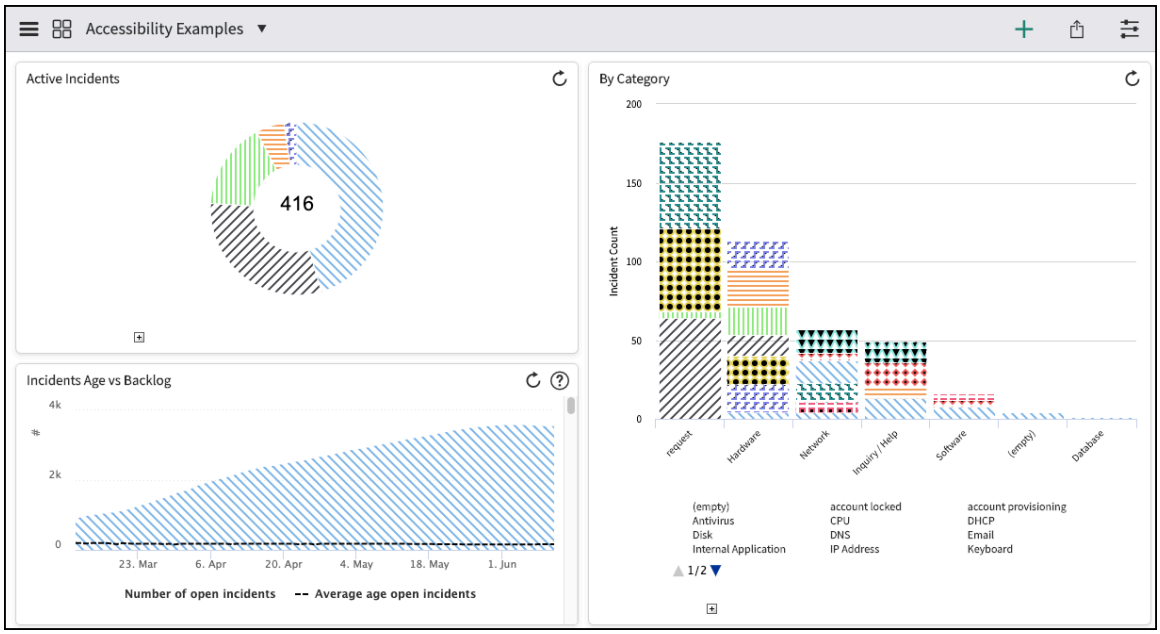
Wenn ein Dashboard zu einer Dashboard-Gruppe gehört, überschreiben alle auf dem Dashboard definierten Ansichtsberechtigungen alle Ansichtsberechtigungen für die Dashboard-Gruppe. Berechtigungen auf der Dashboard-Gruppenebene sind im Bereich **Freigabe** eines Dashboards nicht sichtbar. Wenn Sie die Anzeigeberechtigungen eines Dashboards in einer Gruppe ändern, überprüfen Sie immer die Dashboard-Gruppenberechtigungen, um sicherzustellen, dass Benutzer nicht den Zugriff verlieren. Weitere Informationen finden Sie unter Szenarien für Dashboard-Berechtigungen.

Beispielsweise enthält die Dashboard-Gruppe „Support-Dashboards“ die Dashboards „Offene Incidents“ und „Incident-Metriken“. Die Dashboard-Gruppe verfügt über Ansichtsberechtigungen für die Gruppe „Support“. Wenn Sie dem Benutzer John Dee Ansichtsberechtigungen für Dashboard-Incident-Metriken geben, kann die Support-Gruppe dieses Dashboard nicht mehr sehen. Anzeigeberechtigungen für das Dashboard überschreiben alle Anzeigeberechtigungen für die Dashboard-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabehilfeoptionen in Dashboards

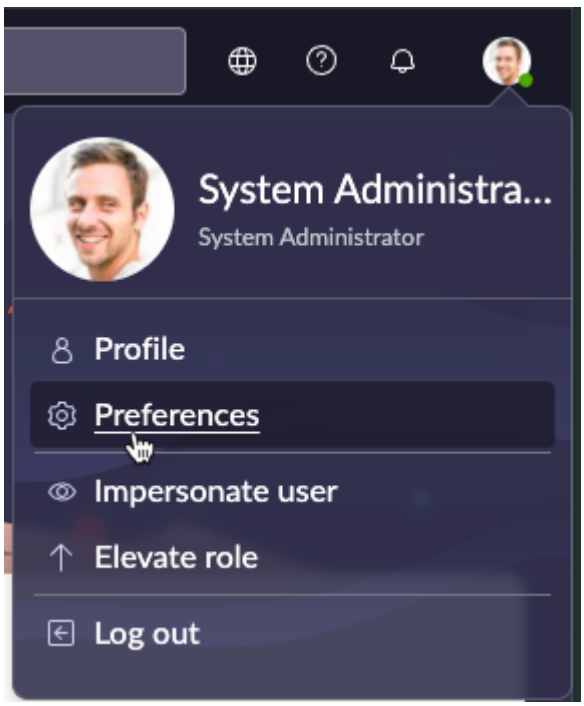
Verstehen Sie, wie sich Eingabehilfeeinstellungen auf Berichte und Performance Analytics Widgets in Dashboards auswirken. Datenvisualisierungen auf einem Arbeitsbereich sind ebenfalls betroffen.



Sie können die folgenden Eingabehilfeoptionen aktivieren und deaktivieren, um Ihre Experience in einer Instanz zugänglicher zu machen:

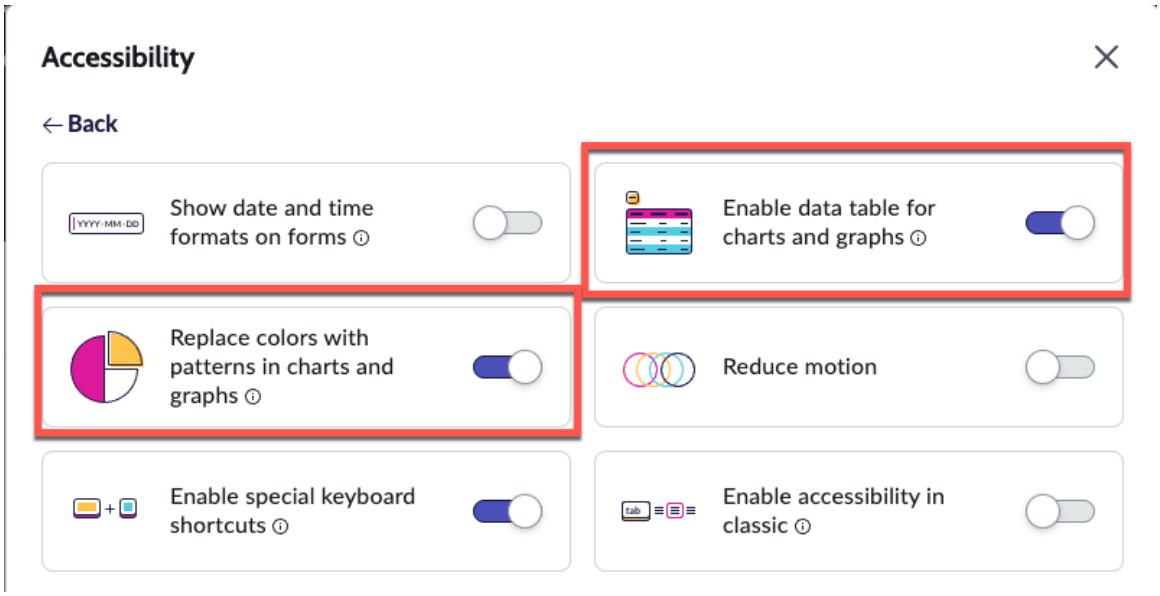
- Ersetzen Sie Farben und Muster in Diagrammen und Grafiken
- Aktivieren Sie die Datentabelle für Diagramme und Grafiken.

Öffnen Sie Ihre Einstellungen, um auf die **Eingabehilfeoptionen** zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen konfigurieren .



Automatische Übersetzung

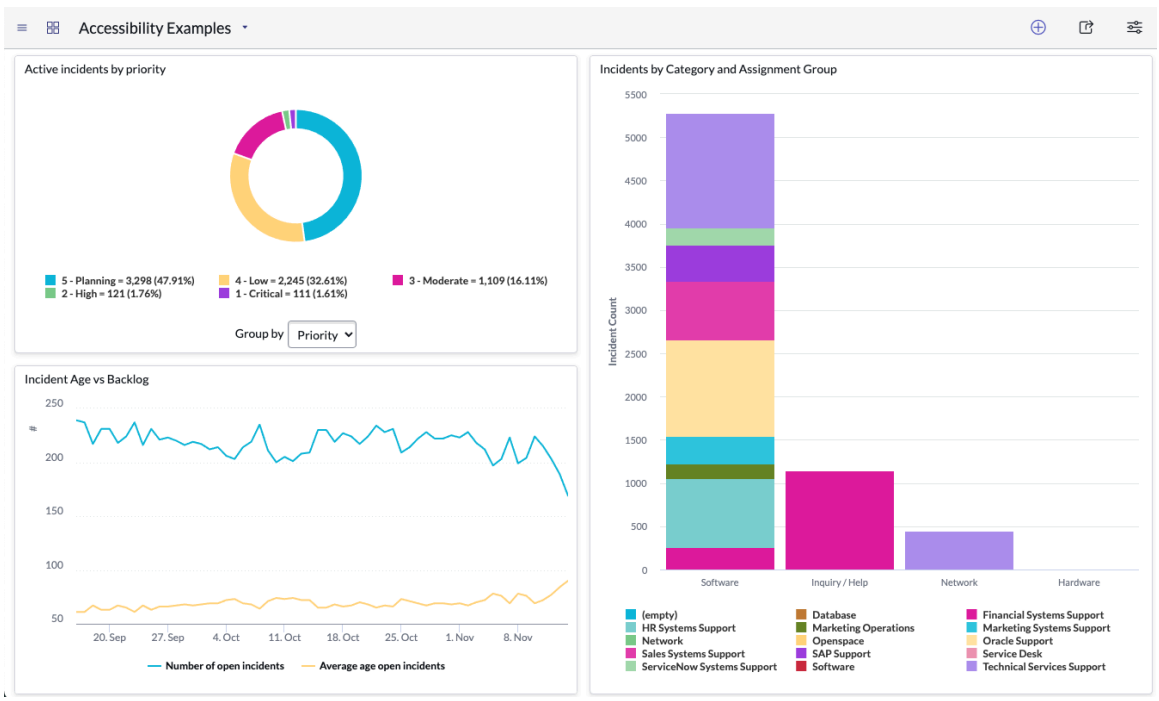
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Datenvisualisierungsmuster

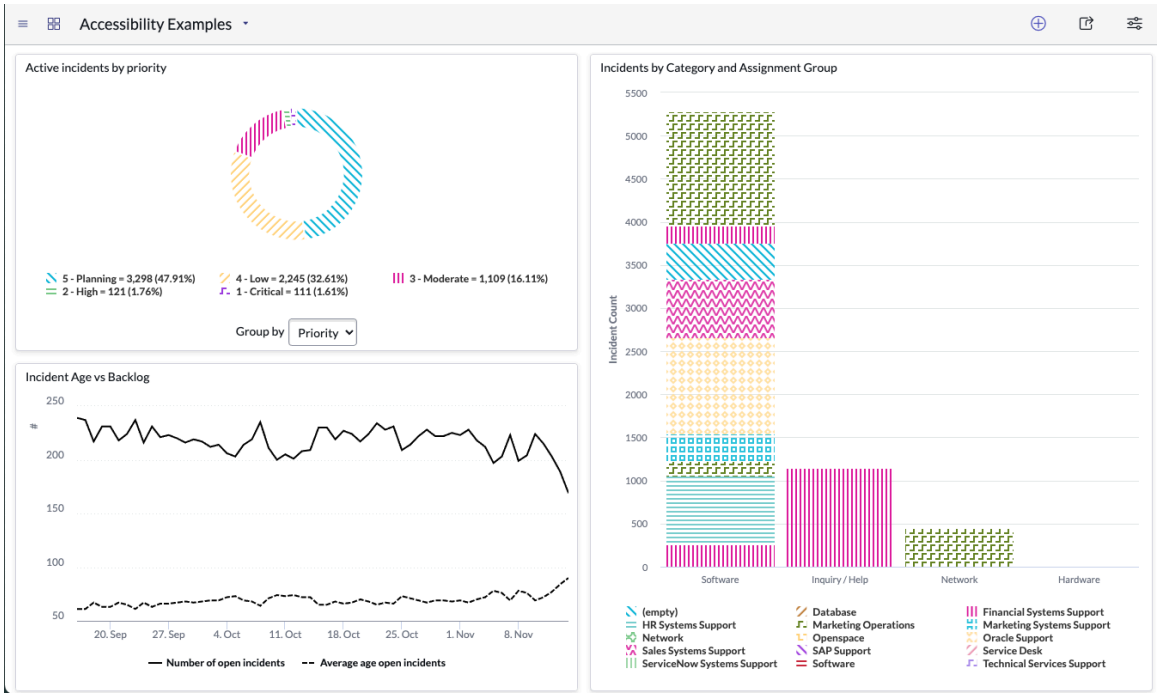
Hier ein Beispiel für ein Dashboard mit Visualisierungen ohne aktivierte Barrierefreiheit. Das Dashboard zeigt die folgenden Visualisierungen:

- Ein Ring-Bericht
- Ein Balkenbericht
- Ein Performance Analytics-Widget für Zeitreihen



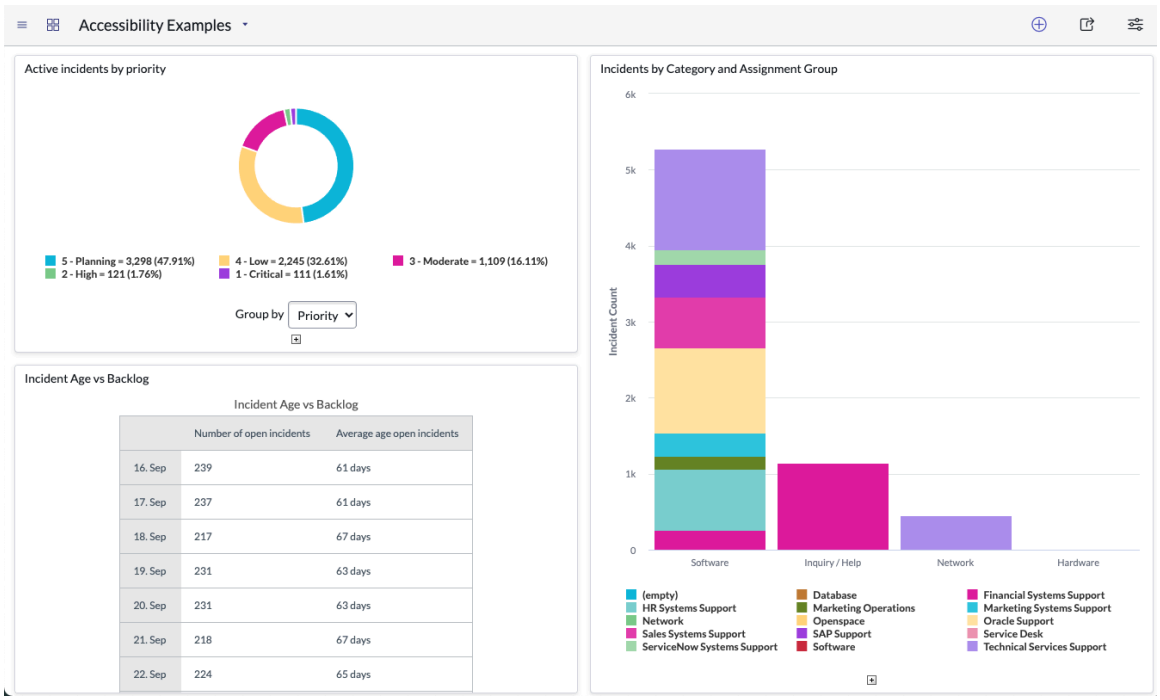
Wenn Sie Bei **Diagrammen und Grafiken Farben durch Muster ersetzen**auswählen, können Sie sehen, wie die Volltonfarben der Visualisierung unterschiedliche Muster aufweisen, um die Anzeige leichter zugänglich zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



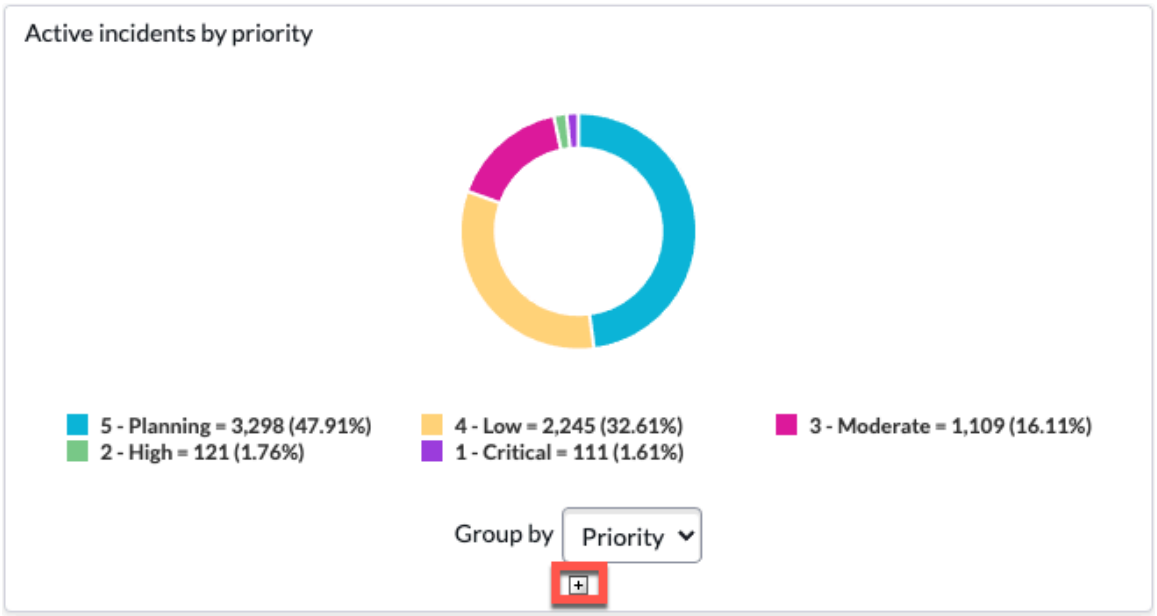
Datentabelle aktiviert

Wenn Sie **Datentabelle für Diagramme und Grafiken aktivieren**auswählen, ersetzen Datentabellen die Diagramme in Performance Analytics -Widgets. In Berichten wird ein Pluszeichen (+) angezeigt.

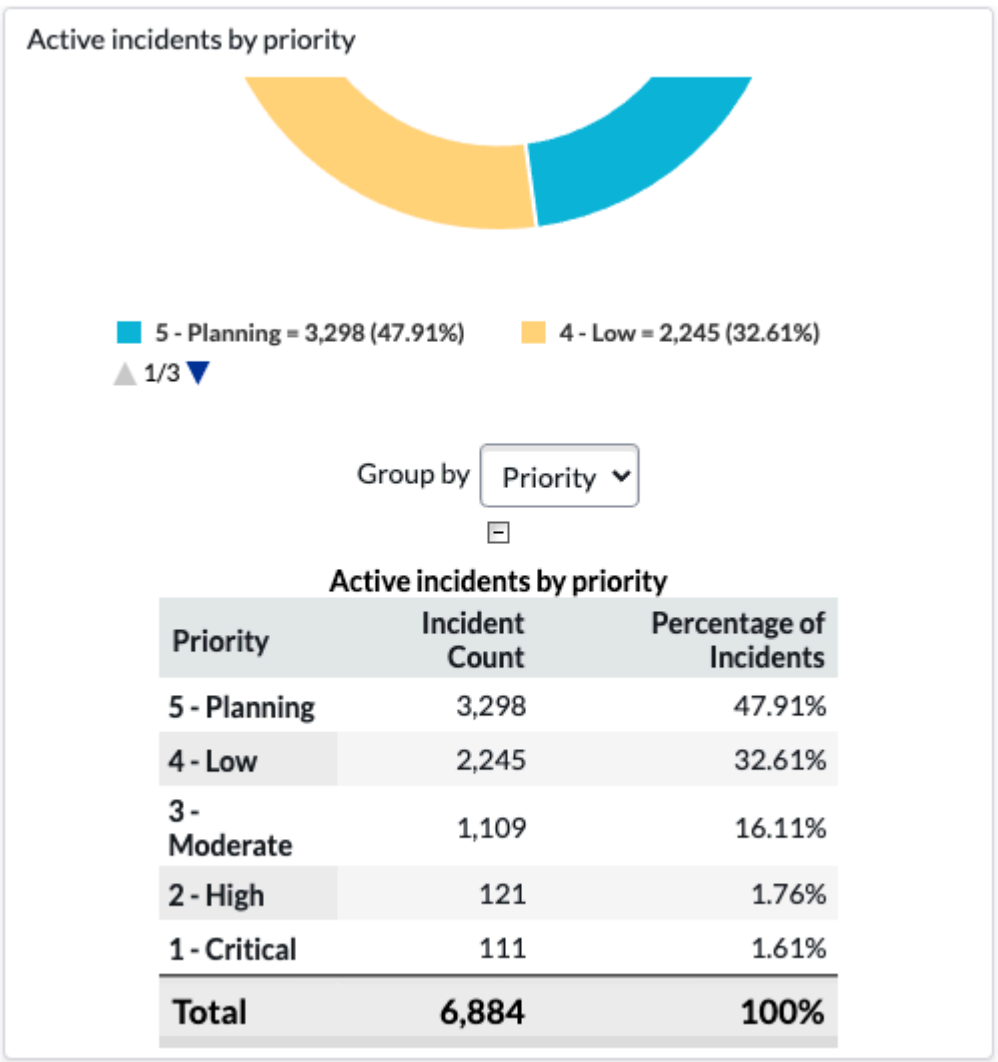


Hier sehen Sie eine genauere Ansicht des Plus-Symbols, das, wenn es aktiviert ist, unabhängig von der Datentabelleneinstellung für einzelne Berichte angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf das Plus-Symbol, um die entsprechende Datentabelle anzuzeigen.



Active incidents by priority

Priority	Incident Count	Percentage of Incidents
5 - Planning	3,298	47.91%
4 - Low	2,245	32.61%
3 - Moderate	1,109	16.11%
2 - High	121	1.76%
1 - Critical	111	1.61%
Total	**6,884**	**100%**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard mit einem Update Set verschieben

Portalseiten, die sich auf Dashboard-Registerkarten beziehen, werden nicht automatisch in Update Sets übertragen. Sie können Portalseiten zu Update Sets aus einem Dashboard-Datensatz hinzufügen, indem Sie die **Funktion Dashboard entladen** verwenden. Die **Funktion Dashboard entladen** entlädt das gesamte Dashboard mit allen zugehörigen Registerkarten, einschließlich Portalseiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren beschreibt das Verschieben der Dashboard-Struktur in einen Update Set. Die Dashboard-Struktur umfasst das Dashboard selbst, Registerkarten, die zugehörige Sicherheitskonfiguration und Dashboard-spezifische Widget-Einstellungen wie Kopfzeilenfarbe und Rahmen.

Mit diesem Verfahren wird der Inhalt des Dashboards (z. B. Berichte, PA-Widgets, Inhaltsblöcke und andere Widgets) nicht in das Update Set verschoben. Sie können dem Update Set mithilfe der Standardplattformfunktionalität Dashboard-Inhalte hinzufügen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass sich der Dashboard-Inhalt entweder im selben Update Set wie der Dashboard-Datensatz befindet oder bereits in der Zielinstanz vorhanden ist. Fehler treten auf, wenn das verschobene Dashboard auf Inhalte verweist, die in der Zielinstanz nicht vorhanden sind.

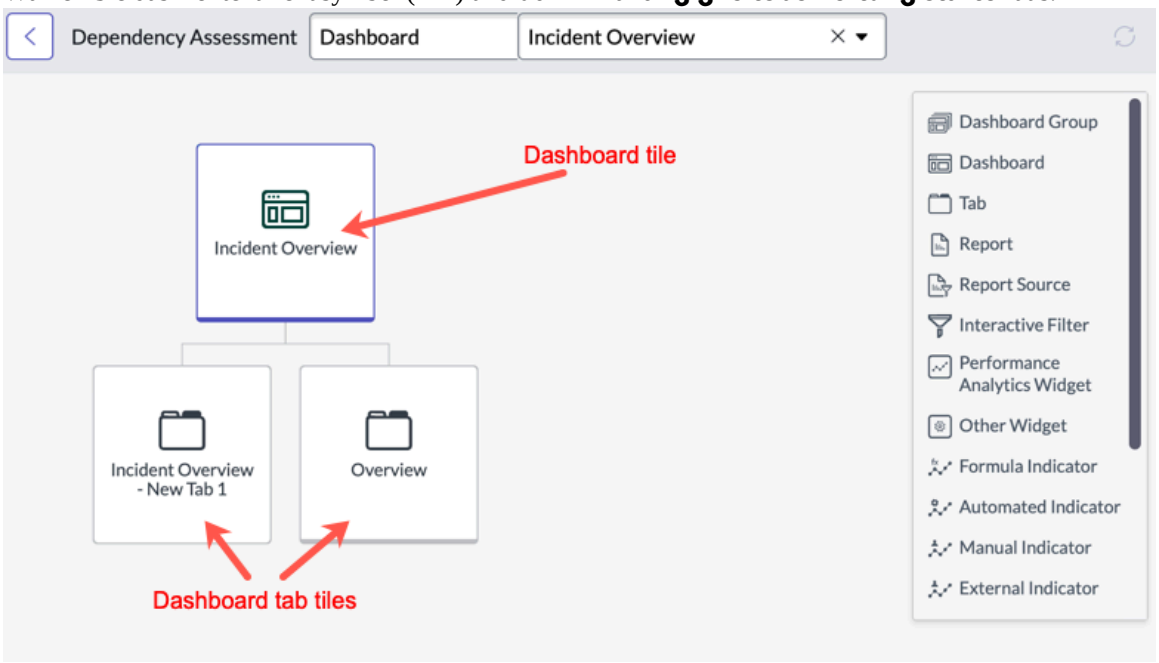
Zusätzliche Schritte sind möglicherweise erforderlich, wenn Sie ein Dashboard in einer bereichsbezogenen Anwendung verschieben. Weitere Informationen finden Sie unter Die Update-Satz-ID „global“ unterscheidet sich von der Update-Satz-Bereichs-ID.

Prozedur

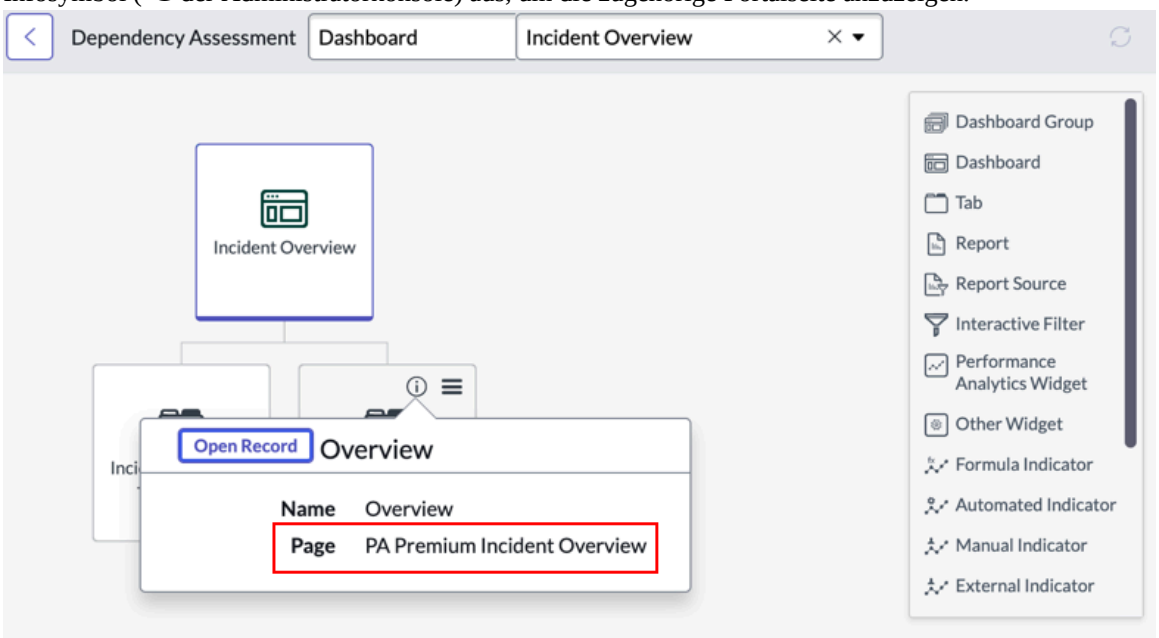
1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zum Speicherort des Dashboards, das Sie entladen möchten, z. B. **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie in ein Update Set entladen möchten.
3. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass jeder Registerkarte ein Portalseiten-Datensatz zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) und **dann Abhängigkeitsbewertung starten**aus.



b. Zeigen Sie auf die Ecke der Kachel jeder Dashboard-Registerkarte, und wählen Sie das Infosymbol (der Administratorkonsole) aus, um die zugehörige Portalseite anzuzeigen.



4. Zeigen Sie auf die Ecke der Dashboard-Kachel, und wählen Sie das Info-Symbol (der Administratorkonsole).

Wählen Sie **Datensatz** öffnen aus, um das Dashboard-Formular zu öffnen.

Die Kachel des Dashboards hat denselben Namen wie das Dashboard selbst.

5. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) und **dann Dashboard entladen aus**.
Führen Sie diesen Schritt nur aus, nachdem das Dashboard zum Entladen bereit ist, d. h. Sie haben den gesamten Inhalt zu den Registerkarten hinzugefügt.

6. Wenn Sie bereit sind, das Update Set zu verschieben, markieren Sie das Update Set als abgeschlossen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Verschieben Sie das Update auf der Zielinstanz mithilfe der Standardaktualisierungssatzfunktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set abrufen .
   Auf der Seite „Remote-Instanz“ werden in der zugehörigen Liste **Update Sets abgerufen** alle abgerufenen Update Sets angezeigt. Wählen Sie das Update Set aus, um festzustellen, ob Fehler vorhanden sind. Fehler werden im Formular **Update Sets abgerufen** in einer zugehörigen Liste mit dem Namen **Probleme bei der Update Set-Vorschau** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fehler in Dashboards, die mit Update Sets verschoben wurden, beheben.
8. Stellen Sie auf der Zielinstanz sicher, dass allen Registerkarten des Dashboards Portalseiten zugeordnet sind.

   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen, ob Registerkarten in ein Ziel-Dashboard verschoben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

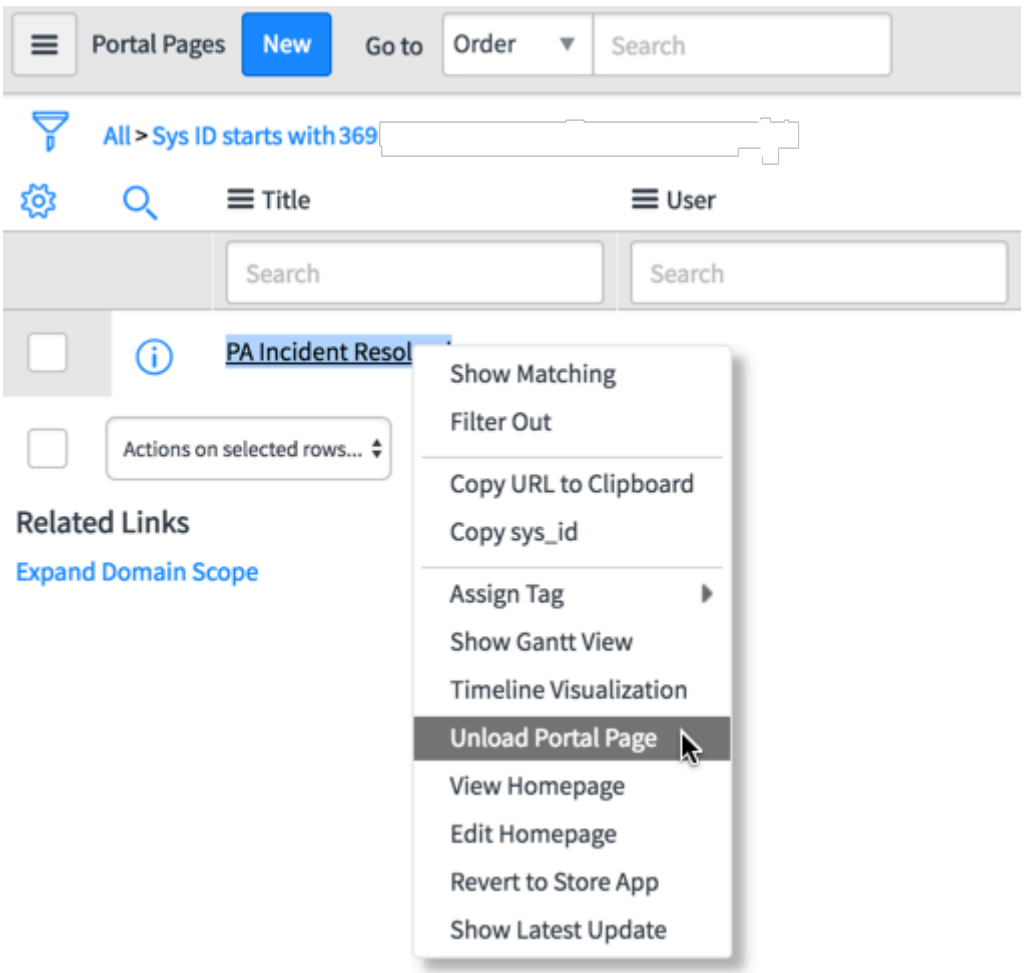
Wenn die Portalseite im Registerkartenformular fehlt, wählen Sie das Suchsymbol ( ) neben dem Feld **Seite**, um nach der zugehörigen Portalseite zu suchen.

Hinweis:
Wenn Sie die zugeordnete Portalseite in der Zielinstanz nicht finden können, führen Sie die folgenden Schritte aus, um jede fehlende Portalseite durch das Update zu verschieben:

a. Navigieren zu **Homepage – Admin** > **Seiten**.

b. Filtern Sie die Liste so, dass nur die Portalseite mit der von Ihnen kopierten sys_id angezeigt wird.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie **Portalseite entladen**.



Die Portalseite für die aktuelle Registerkarte wird dem aktuellen Update Set hinzugefügt.

d. Verschieben Sie das Update Set mit der Standard-Update Set-Funktionalität auf eine andere Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set abrufen .

Ergebnisse

Das Dashboard und seine Registerkarten werden in die Zielinstanz verschoben.

Überprüfen, ob Registerkarten in ein Ziel-Dashboard verschoben werden

Wenn Sie ein Dashboard mit einem Update Set verschieben, überprüfen Sie, ob die Registerkarten in die Zielinstanz verschoben und ausgefüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

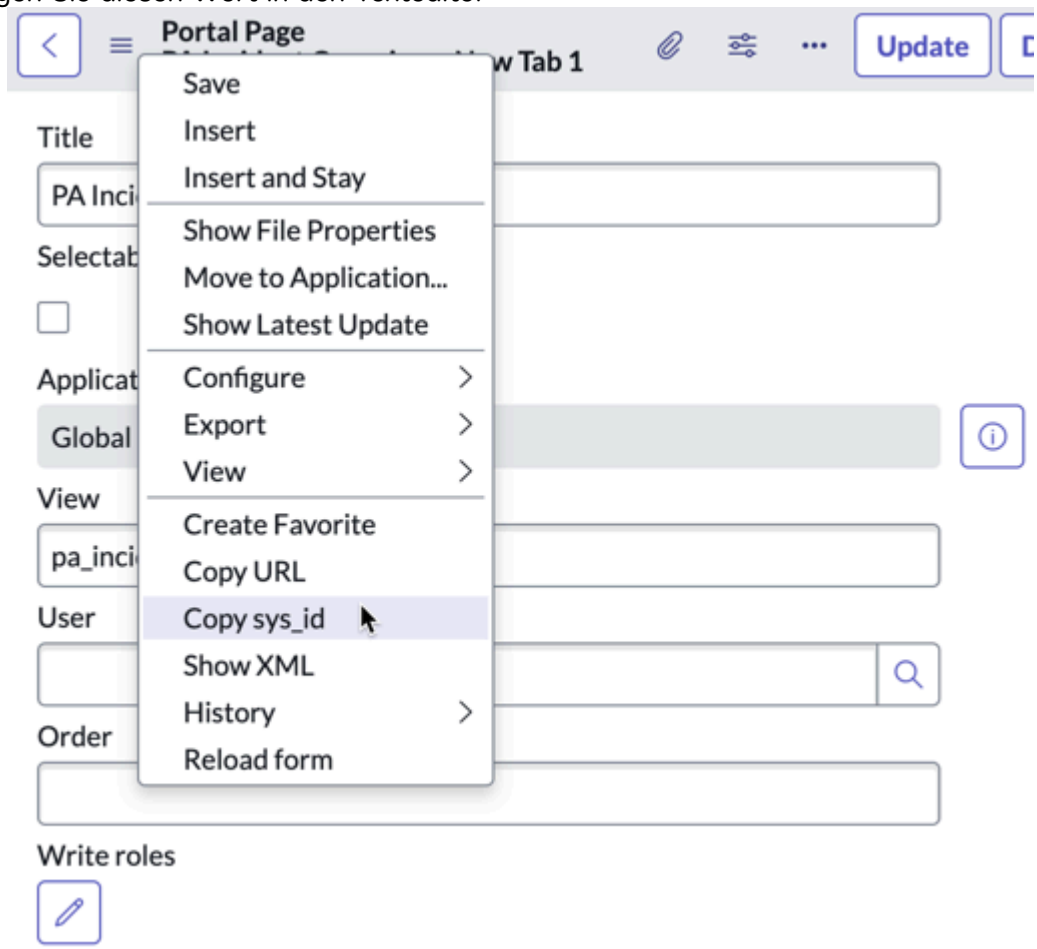
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Dashboards von einer Instanz in eine andere zu verschieben, müssen die sys_id-Werte der Dashboard-Registerkarten mit den sys_id-Werten der zugehörigen Portalseiten verknüpft werden. In dieser Übung wird erläutert, wie Sie diese Werte finden und zuordnen können, wenn beim Verschieben des Dashboards Probleme auftreten. Führen Sie diese Aufgabe nach Dashboard mit einem Update Set verschieben aus.

Prozedur
1. Navigieren Sie in der Zielinstanz zum gerade verschobenen Dashboard.
2. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) und dann **Dashboard-Eigenschaften**aus.
3. Überprüfen Sie für jede Registerkarte im Registerkartenformular, ob das erforderliche Feld **Seite** (sys_portal_page reference) vorhanden ist.
   Wenn jeder Registerkarte eine Portalseite zugeordnet ist, wurde das Dashboard erfolgreich verschoben.
4. Wenn die Portalseite in der Zielinstanz in einem der Forms mit Registerkarten fehlt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie im Registerkartenformular das Kontextmenüsymbol ( ) und **dann sys_id kopieren aus**.
   b. Geben Sie im Filternavigator der Quellinstanz `pa_tabs.list` ein.
   c. Filtern Sie die Liste so, dass nur die Registerkarte mit der sys_id angezeigt wird, die Sie in Teilschritt a kopiert haben.
   d. Wählen Sie den Namen der Registerkarte aus, um das Formular zu öffnen.
   e. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) des Seitenwerts für diese Registerkarte aus.
   f. Wählen Sie auf der **Portalseite**das Kontextmenüsymbol ( ) und **dann sys_id kopieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie diesen Wert in den Texteditor



ein.

Dieser Wert ist die sys_id für die Portalseite. Er unterscheidet sich von der sys_id für die zugehörige Registerkarte, die Sie bereits verwendet haben. Diese Werte werden zusammen verwendet, um die Registerkarte der Portalseite zuzuordnen.

g. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) aus, das dem Feld **Seite** zugeordnet ist.

h. Filtern Sie im Popup-Fenster die sys_id der Portalseite, und wählen Sie das zurückgegebene Abfrageergebnis aus.

i. Klicken Sie im Registerkartenformular auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

5. Stellen Sie sicher, dass alle im Dashboard verwendeten Objekte, z. B. Widgets, Datenvisualisierungen und Inhaltsblöcke, zur Zielinstanz migriert werden.
Die zugehörige Portalseite sollte in der Zielinstanz sichtbar sein.

6. Wenn Sie die Portalseite im Ziel nicht finden können, führen Sie Folgendes aus:

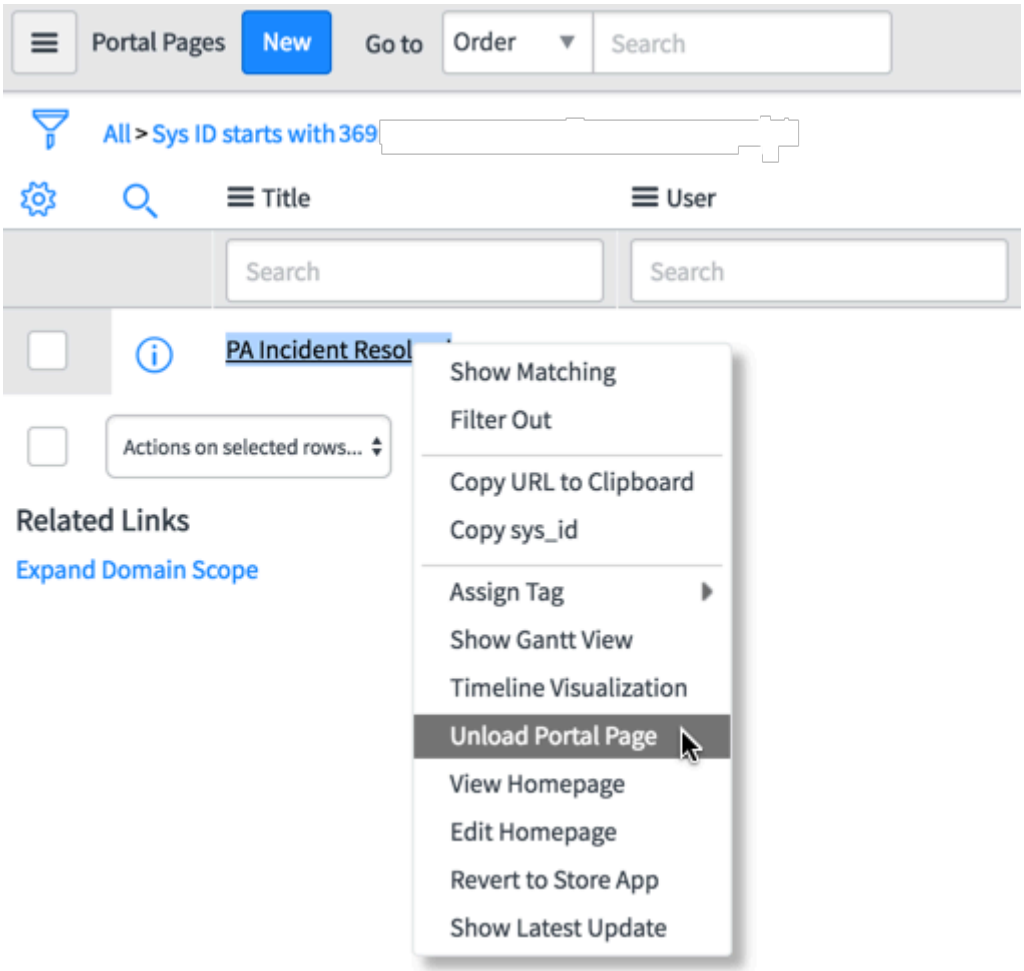
a. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Homepage – Admin** > **Seiten**.

b. Filtern Sie die Liste so, dass nur die Portalseite mit der von Ihnen kopierten sys_id angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie **Portalseite**



entladen.

d. Verschieben Sie das Update Set mit der Standard-Update Set-Funktionalität auf eine andere Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set abrufen .

Fehler in Dashboards, die mit Update Sets verschoben wurden, beheben

Wenn beim Verschieben eines Dashboards mit einem Update Set Fehler auf der Registerkarte **Probleme mit der Update Set-Vorschau** der Seite „Update Set abgerufen“ angezeigt werden, folgen Sie den Anweisungen für jeden Fehler, um diese Probleme zu beheben.

In sys_grid_canvas konnte kein Datensatz für die Spalte „canvas_page“ gefunden werden, worauf in diesem Update verwiesen wird

Wenn Sie ein Dashboard mit einem Update Set verschieben, kann der folgende Fehler auftreten: „In sys_grid_canvas konnte kein Datensatz für die Spalte „canvas_page“ gefunden werden, worauf in diesem Update verwiesen wird“. Um diesen Fehler zu beheben, verschieben Sie die Canvas-Seite von der Quellinstanz in die Zielinstanz.

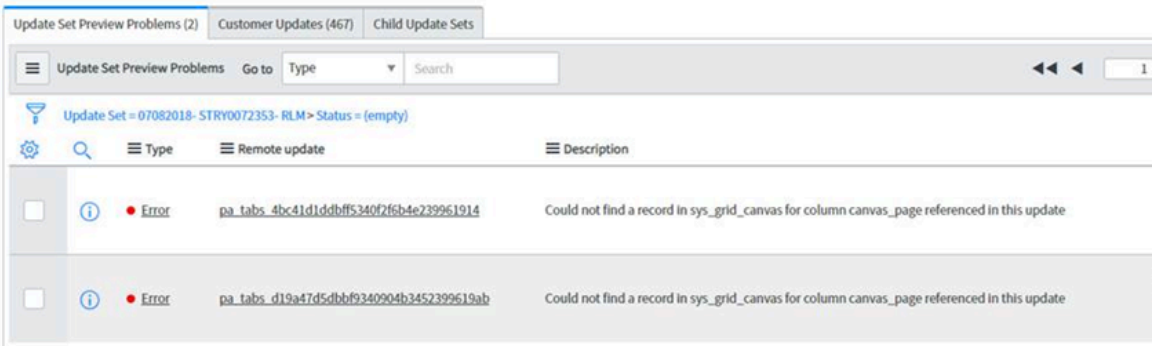
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

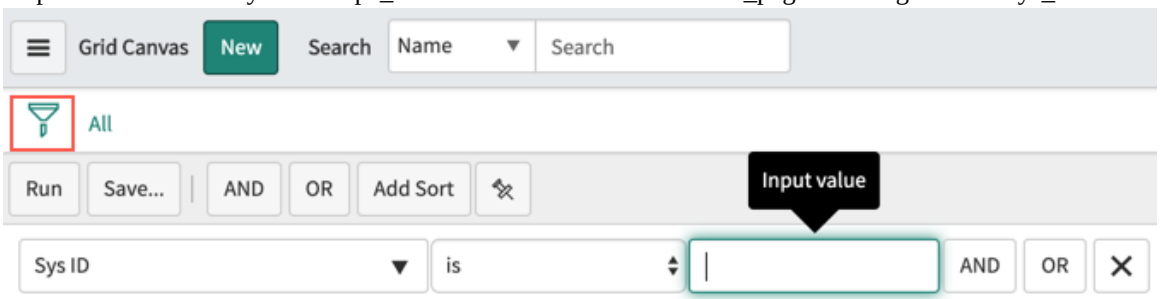
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Probleme bei der Update Set-Vorschau** auf das Informationssymbol (ⓘ) neben dem Fehler.



2. Kopieren Sie in das Payload des pa_tabs-Datensatzes die dem canvas_page-Feld zugeordnete sys_id.



3. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu sys_grid_canvas.list.
4. Filtern Sie die Liste nach der sys_id, die in Schritt 2 kopiert wurde.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den zurückgegebenen Datensatz, und wählen Sie **Canvas-Seite entladen**, um diesen Datensatz dem aktuellen Update Set hinzuzufügen.
6. Übertragen Sie das Update Set mit der Standard-Update Set-Funktionalität auf die Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set abrufen .
7. Wiederholen Sie diese Aufgabe für alle Probleme mit der Vorschau des Update Sets, bei denen dieser Fehler auftritt.

Ergebnisse

Der fehlende Inhalt der Dashboard-Registerkarte wird in die Zielinstanz verschoben.

Die Update-Satz-ID „global" unterscheidet sich von der Update-Satz-Bereichs-ID

Wenn Sie versuchen, ein Dashboard in einer bereichsbezogenen App zu verschieben, schlägt die Verschiebung fehl, wenn Sie versuchen, das Update Set abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dashboards umfassen mehrere Tabellen. Now Platform® verfolgt nicht alle diese Tabellen. Die nicht nachverfolgten Tabellen befinden sich immer im globalen Bereich. Wenn Sie ein Dashboard im globalen Bereich verschieben, stellen diese Tabellen kein Problem dar. Diese Tabellen blockieren jedoch das Verschieben von Dashboards in einem anderen Bereich, da der Bereich aller Komponenten in einem Update Set identisch sein muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie den globalen Kunden-Update-Datensatz sys_update_xml in ein globales Update Set ein.
2. Übernehmen Sie dieses Update als sein eigenes Update Set, oder machen Sie es zu einem übergeordneten Element des ursprünglichen Update Sets, und legen Sie beide gleichzeitig fest.

   Ein Update Set enthält alle Kunden-Update-Datensätze aus dem nicht globalen Bereich und das andere die sys_portal-Kunden-Update-Datensätze aus dem globalen Bereich.
3. Exportieren Sie beide und rufen Sie sie gleichzeitig in der Zielinstanz ab.
4. Zeigen Sie eine Vorschau an, und legen Sie sie der Reihe nach fest: Übergeben Sie zuerst das Update Set mit nicht globalen Kunden-Update-Datensätzen und dann das Update Set mit globalen Kunden-Update-Datensätzen.

Dashboard-Berechtigungen

Dashboards verfügen über spezielle granulare Ansichts- und Bearbeitungsberechtigungen, die im Bereich „Freigabe“ verwaltet werden. Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) gelten für die meisten Widgets, die Dashboards hinzugefügt werden.

- Benutzer mit einer beliebigen Rolle können Dashboards erstellen, eigene Dashboards für Benutzer und Gruppen freigeben und Dashboards bearbeiten, wenn ihnen Bearbeitungsberechtigungen erteilt wurden. Benutzer mit einer beliebigen Rolle können den Zugriff auf jedes von ihnen erstellte Dashboard je nach Rolle beschränken. Der Benutzer benötigt zudem alle Rollen, die für den Zugriff auf die spezifischen Daten in den Dashboards erforderlich sind.
- Benutzer ohne eine Rolle können Dashboards anzeigen, die für sie freigegeben wurden, sie können jedoch keine Dashboards erstellen oder bearbeiten.
- Benutzer mit den Rollen „pa_admin“ und „pa_power_user“ können Benutzer, Gruppen und Rollen in jedem Dashboard verwalten, das sie bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics Rollen.
- Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ können Benutzer, Gruppen und Rollen für jedes Dashboard bearbeiten und verwalten. Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“ können auch jederzeit einen Dashboard-Besitzer ändern.
- Nur ein Dashboard-Besitzer und Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ können dieses Dashboard löschen.
- Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.
- Wenn explizite Rollen aktiviert sind, werden Dashboards als interne Ressourcen behandelt. Benutzer mit der Rolle „snc_external“ können Dashboards standardmäßig nicht anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Explizite Rollen .
- Die Domänentrennung kann sich auf die Möglichkeit von Benutzern auswirken, Dashboards zu bearbeiten, die für sie freigegeben wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Dashboards.

Dashboard-Berechtigungen und -Rollen

	Ansicht	Erstellen	Bearbeiten	Freigeben	Löschen
Keine Rolle	Nur Dashboards, die für sie	Nein	Nein	Nein	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Berechtigungen und -Rollen (Fortsetzung)

	Ansicht	Erstellen	Bearbeiten	Freigeben	Löschen
	freigegeben wurden.				
Jede Rolle	Dashboards, die sie erstellen und die für sie freigegeben wurden.	Ja	Nur Dashboards, die sie erstellt haben oder die mit Bearbeitungsrechten für sie freigegeben wurden. Performance Analytics Widgets ohne mindestens „pa_power_user“-Rechte können nicht hinzugefügt oder entfernt werden.	Nur Dashboards, die sie erstellt haben, und nur mit Benutzern und Gruppen. Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.	Nur Dashboards, die sie besitzen oder erstellt haben.
Administrator	Alle	Ja	Bearbeiten und verwalten Sie Dashboard-Besitzer, Benutzer, Gruppen und Rollen für ein beliebiges Dashboard.	Ja	Beliebiges Dashboard
Dashboard_admin	Alle	Ja	Bearbeiten und verwalten Sie Dashboard-Besitzer, Benutzer, Gruppen und Rollen für ein beliebiges Dashboard.	Ja	Beliebiges Dashboard
pa_admin	Dashboards, die sie erstellen und die für sie freigegeben wurden.	Ja	Nur Dashboards, die sie erstellt haben oder die mit Bearbeitungsrechten für sie freigegeben wurden. Kann Performance Analytics Widgets	Nur Dashboards, die sie erstellt haben, und nur mit Benutzern und Gruppen. Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt	Nur Dashboards, die sie besitzen oder erstellt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Berechtigungen und -Rollen (Fortsetzung)

	Ansicht	Erstellen	Bearbeiten	Freigeben	Löschen
			hinzufügen oder entfernen.	werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.	
pa_power_user	Dashboards, die sie erstellen und die für sie freigegeben wurden.	Ja	Nur Dashboards, die sie erstellt haben oder die mit Bearbeitungsrechten für sie freigegeben wurden. Kann Performance Analytics Widgets hinzufügen oder entfernen.	Nur Dashboards, die sie erstellt haben, und nur mit Benutzern und Gruppen. Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.	Nur Dashboards, die sie besitzen oder erstellt haben.
Dashboard-Besitzer	Ja	N/V	Ja	Ja. Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.	Nur Dashboards, die sie erstellt haben.

Widget-ACLs werden angewendet, wenn dieses Widget Dashboards hinzugefügt wird (mit Ausnahme von Performance Analytics-Widgets). Wenn ein Benutzer ein Dashboard anzeigen kann, aber keine ACLs zum Anzeigen eines seiner Widgets besitzt, wird ein leerer Widget-Platzhalter angezeigt. ACLs gelten nicht für Datenvisualisierungen, die Daten zusammenfassen, z. B. Kreis- oder Balkenberichte. ACLs gelten immer für Listendaten, die in Widgets angezeigt werden. Zeilen in einer Liste, auf die ein Benutzer keinen Zugriff hat, werden nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ACLs werden nicht auf Performance Analytics-Widgets angewendet, die Dashboards hinzugefügt werden. Jeder Benutzer, der ein Dashboard anzeigen kann, kann alle seine Performance Analytics-Widgets anzeigen. Performance Analytics-Widgets können nur von Benutzern mit den Rollen „pa_power_user“, „pa_admin“ und „admin“ zu Dashboards hinzugefügt werden.

Wenn jedoch ein Performance Analytics -Widget Echtzeitpunktzahlen anzeigt, hängt die Punktzahl, die jeder angemeldete Benutzer sieht, von seinen Rollen und den ACLs der Faktentabelle ab. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen.

Das Feld **Auf Rollen beschränken** im Dashboard-Eigenschaftenformular und Dashboard-Gruppenberechtigungen können sich auf Dashboard-Berechtigungen auswirken. Der Dashboard-Besitzer und Benutzer mit den Rollen „pa_power_user“, „pa_admin“ oder „admin“ können Dashboard-Eigenschaften ändern. Benutzer mit den Rollen „pa_power_user“, „pa_admin“ und „admin“ können Dashboard-Gruppenberechtigungen ändern.

Wenn Sie zum Beispiel ein Kreisbericht-Widget mit 36 Datensätzen zu einem Dashboard hinzufügen, können Benutzer, die auf dieses Dashboard und diesen Bericht zugreifen können, den Bericht aller 36 Datensätze anzeigen. Wenn ein Benutzer jedoch die Listenansicht für dieses Widget aufruft, werden nur die Datensätze angezeigt, auf die der Benutzer zugreifen darf.

Zugehörige Informationen

Zugriff auf interaktive Dashboards auf bestimmte Rollen beschränken

Dashboards in Gruppen organisieren

Performance Analytics Rollen

Berichte verwalten

Berechtigungsprobleme in interaktiven Dashboards beheben

Dashboard-Berechtigungen können an verschiedenen Stellen festgelegt werden.

Vorbereitungen

Wenn Sie Probleme mit Berechtigungen in interaktiven Dashboards feststellen, können Sie die Berechtigungen im Bereich „Dashboard-Freigabe“, „Gruppenberechtigungen“ und „Dashboard-Eigenschaften“ überprüfen.

Erforderliche Rolle: Dashboard_admin, Pa_admin

Prozedur

- Überprüfen Sie die Berechtigungen im Bereich „Dashboard-Freigabe“.
  Der Dashboard-Besitzer, Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ und Benutzer mit der Rolle „pa_power_user“ oder „pa_admin“, die das Dashboard bearbeiten können, können diesen Schritt ausführen.
- Überprüfen Sie die Berechtigungen der Gruppe, zu der das Dashboard gehört.

  Dashboard-Gruppenberechtigungen werden nicht im Freigabefenster des Dashboards angezeigt.

  Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“, „admin“, „pa_power_user“ oder „pa_admin“ können diesen Schritt ausführen.
- Vergleichen Sie die Berechtigungen für das Dashboard und die Dashboard-Gruppe.

  Wenn Berechtigungen in einem Dashboard angegeben sind, werden die Berechtigungen für die Dashboard-Gruppe überschrieben und nicht übernommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“, „admin“, „pa_power_user“ oder „pa_admin“ können diesen Schritt ausführen.

- Überprüfen Sie im Dashboard-Eigenschaftenformular die im Feld **Auf Rollen beschränken** aufgeführten Rollen.

  Nur Benutzer, die eine der aufgeführten Rollen haben, können das Dashboard anzeigen.

  Der Dashboard-Besitzer, Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ und Benutzer mit den Rollen „pa_power_user“ oder „pa_admin“, die das Dashboard bearbeiten können, können diesen Schritt ausführen. Andere Benutzer, die das Dashboard bearbeiten können, können dieses Feld zwar anzeigen, aber nicht bearbeiten.

Szenarien für Dashboard-Berechtigungen

Berechtigungen in Dashboards können kompliziert sein. Wenn Sie beispielsweise eine Berechtigung für eine Dashboard-Gruppe festlegen, setzen Berechtigungen, die für ein Dashboard innerhalb dieser Gruppe festgelegt sind, diese außer Kraft. Diese Matrix zeigt, was basierend auf verschiedenen Kombinationen von Berechtigungen sichtbar ist.

In der Tabelle mit den Dashboard-Berechtigungsszenarien werden folgende Abkürzungen verwendet:

- DB = Dashboard
- DG = Dashboard-Gruppe
- RTR = Auf Rollen beschränken

  Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf interaktive Dashboards auf bestimmte Rollen beschränken.

- X = Nicht angegeben

Hinweis:
Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“ haben vollständige Berechtigungen für alle Dashboards.

Szenarien für Dashboard-Berechtigungen

Szenario	DG	DG-Berechtigung	DB-Anzeigeberec	DB-Bearbeitungsl	RTR	Wer kann die DB sehen?
Keine DG, keine DB-Berechtigungen	X	X	X	X	X	Nur der Besitzer
Nur RTR	X	X	X	X	Asset	Nur der Besitzer
Nur DB-Berechtigungen	X	X	itil	X	X	Benutzer mit der Rolle itil
DB-Berechtigungen und RTR	X	X	itil	X	Asset	Benutzer mit den Rollen itil UND asset
Nur DG ohne Berechtigungen	Existiert	X	X	X	X	Benutzer mit der Rolle „pa_admin“ oder der Rolle „pa_power_user“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenarien für Dashboard-Berechtigungen (Fortsetzung)

Szenario	DG	DG-Berechtigung	DB-Anzeigeberec	DB-Bearbeitungsl	RTR	Wer kann die DB sehen?
DG ohne Berechtigungen und RTR	Existiert	X	X	X	Asset	Benutzer mit der Asset-Rolle UND entweder der Rolle „pa_admin“ oder der Rolle „pa_power_user“
Nur DG- und DG-Berechtigungen	Existiert	itil	X	X	X	Benutzer mit der Rolle „itil“ oder der Rolle „pa_admin“ ODER der Rolle „pa_power_user“
DG, DG Berechtigungen und RTR	Existiert	itil	X	X	Asset	Benutzer mit der Asset-Rolle und entweder der Rolle „itil“ oder der Rolle „pa_admin“ oder der Rolle „pa_power_user“
DG, DG-Berechtigungen und DB-Berechtigungen	Existiert	itil	itil_admin	X	Asset	Benutzer mit der Rolle itil_admin UND der Asset-Rolle
DG, DG-Berechtigungen, DB-Berechtigungen und RTR	Existiert	itil	itil_admin	X	X	Benutzer mit der Rolle itil_admin

Die Standardberechtigungen für eine Dashboard-Gruppe sind pa_admin und pa_power_user. Wenn in der Dashboard-Gruppe eine Berechtigung wie itil angegeben ist, wird diese Berechtigung der Standardberechtigung hinzugefügt. Berechtigungen auf einzelnen Dashboards überschreiben die Berechtigungen der Dashboard-Gruppe.

Behebung eines Problems mit Bearbeitungsberechtigungen für interaktive Dashboards

Benutzer mit Bearbeitungsberechtigungen für ein interaktives Dashboard benötigen möglicherweise auch Bearbeitungsberechtigungen für ein anderes Dashboard, in dem die Registerkarte verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Dashboard wird für einen Benutzer mit Bearbeitungsberechtigungen freigegeben. Auf einigen Registerkarten kann der Benutzer keine Widgets hinzufügen. Wenn der Benutzer **Widgets**hinzufügen auswählt, geschieht nichts. Derselbe Benutzer kann Widgets zu anderen Registerkarten und Dashboards hinzufügen. Die Ursache des Problems hängt damit zusammen, wie die betroffene Dashboard-Registerkarte erstellt wurde. Wenn die Dashboard -Registerkarte in einem nicht interaktiven Dashboard erstellt wurde und die Registerkarte mit einer anderen Dashboard-Registerkarte verknüpft ist, benötigt der betroffene Benutzer Bearbeitungsberechtigungen für dieses andere verknüpfte Dashboard.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum betroffenen Dashboard.
2. Wählen Sie im Kontextmenü ≡ die Option **Dashboard-Eigenschaften**aus.
3. Wählen Sie Abhängigkeitsbewertung starten aus.
   Die Ergebnisse zeigen das Dashboard und alle vom Dashboard verwendeten Registerkarten.
4. Wählen Sie die betroffene Registerkarte aus.
5. Wählen Sie im Kontextmenü ≡ die **Option Verwendet von anzeigen aus**.
   Das Ergebnis zeigt die Dashboards, in denen die Registerkarte angezeigt wird.
6. Öffnen Sie das andere Dashboard, das die betroffene Registerkarte verwendet.
7. Bearbeiten Sie die Freigabeberechtigungen für dieses Dashboard, und erteilen Sie dem betroffenen Benutzer Bearbeitungszugriff.

Ergebnisse

Der betroffene Benutzer kann jetzt die Dashboard-Registerkarte im interaktiven Dashboard bearbeiten.

Beheben von Problemen mit freigegebenen Dashboards in nicht globalen Bereichen

Dashboards in bereichsbezogenen Anwendungen sind für Nicht-Administratoren möglicherweise nicht sichtbar. Nicht-Administratoren können das Dashboard möglicherweise nicht anzeigen, oder die Widgets im Dashboard werden nicht geladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin der zugeordneten bereichsbezogenen Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer sehen möglicherweise die Meldung „Dashboard wurde nicht für Benutzer freigegeben“ oder „Dieses Dashboard ist auf die folgenden Rollen beschränkt“ ohne eine Liste der Rollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Legen Sie die Systemeigenschaft glide.security.scoped_administration.honor_global_acl auf true fest.
   Wenn diese Eigenschaft bereits auf „true“ festgelegt ist, ist keine Aktualisierung erforderlich.
3. Wechseln Sie als Anwendungsadministrator zu dem Bereich, in dem das Dashboard erstellt wurde.
4. Navigieren **Alle** > **sys_scoped_admin_acl_inheritance.list**.
5. **Wahlweise:** Wenn Berichte dasselbe Problem aufweisen, erstellen Sie Datensätze für die folgenden Tabellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Berichte [sys_report]
- Benutzer und Gruppen melden [sys_report_users_groups]

6. Erstellen Sie Datensätze für die folgenden Tabellen:
   - -Dashboard [pa_dashboards]
   - Portalseite [sys_portal_page]
   - Registerkarten [pa_tabs]
   - Dashboard-Berechtigungen [pa_dashboards_permissions]

Zugriff auf interaktive Dashboards auf bestimmte Rollen beschränken

Geben Sie zusätzliche Rollen an, die für den Zugriff auf das Dashboard erforderlich sind, wenn Sie ein Dashboard für bestimmte Benutzer, Gruppen und Rollen freigeben. Nur Benutzer, für die das Dashboard freigegeben wurde und die über eine der angegebenen Rollen verfügen, können auf das Dashboard zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „pa_admin“, „pa_power_user“, „admin“ oder Besitzer des Dashboards. Andere Benutzer, die das Dashboard bearbeiten, können dieses Feld zwar sehen, aber nicht ändern.

Hinweis:
Das Einschränken des Zugriffs auf ein Dashboard auf bestimmte Rollen ist nicht dasselbe wie das Freigeben des Dashboards für diese Rollen. Sie müssen das Dashboard freigeben, bevor Sie den Zugriff auf bestimmte Rollen einschränken können. Die Best Practice zur Freigabe für Benutzer, Gruppen und Rollen ist jedoch die Verwendung des Bereichs **Freigabe**. Das Beschränken auf Rollen wird nicht empfohlen.

Das Feld **Auf Rollen beschränken** ist nur verfügbar, nachdem interaktive Dashboards aktiviert wurden. Wenn interaktive Dashboards aktiviert und dann deaktiviert wurden, bleibt das Feld **Auf Rollen beschränken** verfügbar, hat jedoch keinen Einfluss auf den Dashboard-Zugriff.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Dashboards zwischen Releases migriert werden, wird dieses Feld automatisch mit den Rollen „pa_viewer“ und „pa_contributor“ aufgefüllt, um sicherzustellen, dass nur Benutzer, die vor der Migration auf das Dashboard zugreifen konnten, auch danach darauf zugreifen können.

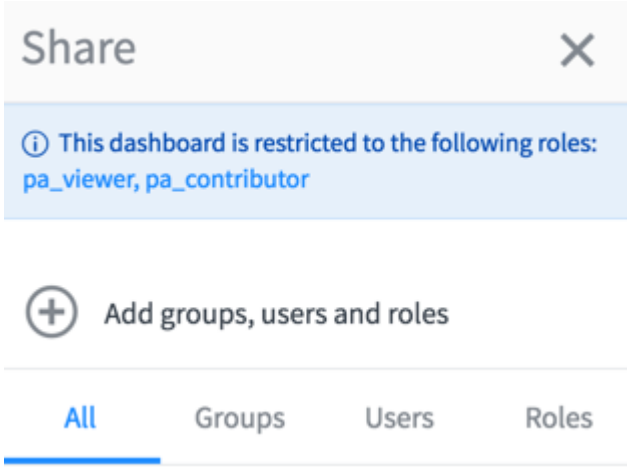
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dashboard, um den Zugriff auf bestimmte Rollen zu beschränken.
2. Klicken Sie auf das Kontextmenü (☰), und wählen Sie **Dashboard-Eigenschaften**aus.
3. Geben Sie im Feld **Auf Rollen beschränken** die zusätzlichen Rollen an, die für den Zugriff auf das Dashboard erforderlich sind.
   Benutzer mit einer der angegebenen Rollen können nur dann auf das Dashboard zugreifen, wenn es zuvor über den Bereich **Freigabe** für sie freigegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter .

Ergebnisse

Nur Benutzer mit der eingeschränkten Rolle können das Dashboard anzeigen. Eine Meldung im Bereich „Freigabe“ gibt an, welche Rollen Zugriff haben. Klicken Sie auf die Rollen in dieser Meldung, um die Eigenschaften des Dashboards anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Möglichkeit von Benutzern, Dashboards freizugeben, kann vom Administrator eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften interaktiver Dashboards.

Freigabe von interaktiven Dashboards nach Rollen beschränken

Sie können interaktive Dashboard-Eigenschaften konfigurieren, um einzuschränken, welche Benutzer interaktive Dashboards gemeinsam nutzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie eine Dashboard-Eigenschaft, um eine kommagetrennte Liste mit Rollen festzulegen, die ihre eigenen Dashboards freigeben können. Benutzer mit diesen Rollen sehen das **Freigabesymbol** ( ) in interaktiven Dashboards.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften**.
2. Geben Sie im Feld mit der Beschriftung **Liste von Rollen (kommagetrennt), die ihre eigenen Dashboards freigeben können**, die Rollen ein.

   Wenn beispielsweise alle Benutzer mit den Rollen „itil“, „asset“ und „pa_admin“ Dashboards freigeben können sollen, geben Sie `itil, asset, pa_admin` ein. Wenn dieses Feld leer ist, können Benutzer mit allen Rollen ihre eigenen Dashboards freigeben.

   Hinweis:
   Wenn eine Rolle in dieser Liste falsch geschrieben ist, kann diese Rolle keine Dashboards freigeben. Wenn sich in dieser Liste nur eine Rolle befindet und diese Rolle falsch geschrieben ist, kann kein Benutzer Dashboards freigeben, bis der Wert für diese Eigenschaft korrigiert wird.

Ergebnisse
Benutzer mit den angegebenen Rollen können den Bereich **Freigeben** sehen, wenn sie ein Dashboard anzeigen, das sie besitzen. Benutzer mit anderen Rollen können den Bereich **Freigeben** nicht sehen.

Hinweis:
Eigenschaften, die die Dashboard-Freigabe einschränken, gelten nicht für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“. Benutzer mit diesen beiden Rollen können jederzeit ein beliebiges Dashboard freigeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Um Sicherheitsregeln auf das, was im Bereich **Freigeben** sichtbar ist, anzuwenden, wählen Sie das Feld mit der Beschriftung **Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen anwenden, die beim Freigeben von Dashboards sichtbar sind**. Weitere Informationen finden Sie unter Freigabe von interaktiven Dashboards mit Sicherheitsregeln beschränken.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards freigeben

Freigabe von interaktiven Dashboards mit Sicherheitsregeln beschränken

Sie können die Benutzer, Rollen und Gruppen konfigurieren, die Benutzer im Bereich **Freigeben** sehen, wenn sie ein interaktives Dashboard gemeinsam nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin Um die Zugriffssteuerungsliste zu ändern, muss der Administrator auf die Rolle „security_admin“ aufgewertet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle erhöhen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die das Symbol **Freigeben** basierend auf der Konfiguration der **Liste von Rollen (kommagetrennt), die ihre eigenen Dashboards freigeben können**, sehen können, können unter Umständen nicht den Inhalt des Bereichs **Freigeben** sehen basierend auf der Konfiguration der Eigenschaft **Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen anwenden, die beim Freigeben von Dashboards sichtbar sind**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften**.
2. Wählen Sie das Feld mit der Bezeichnung **Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen anwenden, die beim Freigeben von Dashboards sichtbar sind**, um Sicherheitsregeln auf das anzuwenden, was im Bereich **Freigeben** sichtbar ist.
   Die vorhandene Sicherheitsregelkonfiguration für Benutzer, Benutzergruppen und Rollen wird in der zugehörigen Lesezugriffssteuerungsliste auf Plattformebene beschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Ergebnisse

Nur die Benutzer, deren Rollen im Feld mit der Beschriftung **Liste von Rollen (kommagetrennt), die ihre eigenen Dashboards freigeben können** angegeben sind, können ihre Dashboards freigeben. Wenn diese Eigenschaft konfiguriert ist und die Rolle eines Benutzers in der Eigenschaft nicht angegeben ist, kann der Benutzer den Bereich **Freigeben** nicht sehen. Wann die Option **Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen anwenden, die beim Freigeben von Dashboards sichtbar sind** aktiviert ist, werden Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Gruppen und Rollen angewendet, denen der Benutzer seine Dashboards im Bereich **Freigeben** freigeben kann.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards freigeben

Beispiele für reaktionsfähige Dashboard-Rollen

Ihre Fähigkeit, ein Dashboard zu erstellen, zu bearbeiten, anzuzeigen oder freizugeben, hängt von Ihren Rollen ab. Diese Beispiele zeigen, was Sie mit einem Dashboard basierend auf Ihren Rollen tun können.

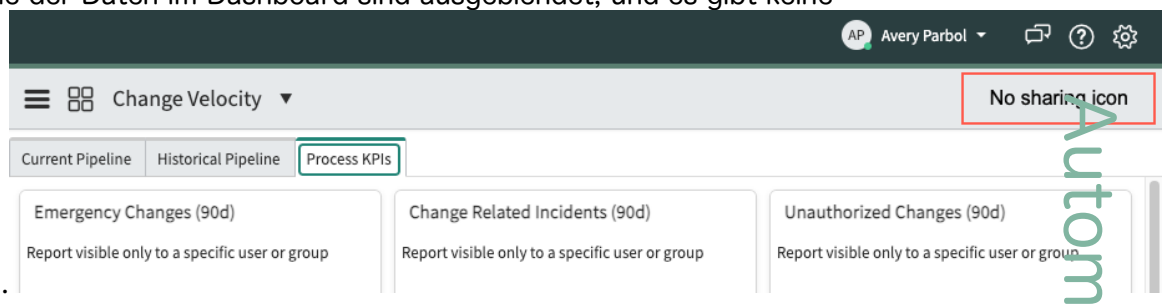
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Beschreibungen von Dashboard-Rollen setzen die Funktionalität des Basissystems voraus. Es ist möglich, Rollen zu erstellen und Berechtigungen zuzuweisen, die diese Funktionalität überschreiben.

Keine Rolle

Benutzer ohne Rolle sehen nur Dashboards, die ein anderer Benutzer für sie freigegeben hat. Informationen im Dashboard, insbesondere Listenvisualisierungen, können basierend auf ACLs für den Benutzer ausgeblendet werden.

Benutzer ohne Rollen können keine Dashboards erstellen oder freigeben. Ein Administrator hat dieses Dashboard für Avery freigegeben, einen Benutzer ohne Rolle. Viele der Daten im Dashboard sind ausgeblendet, und es gibt keine Freigabeoption.

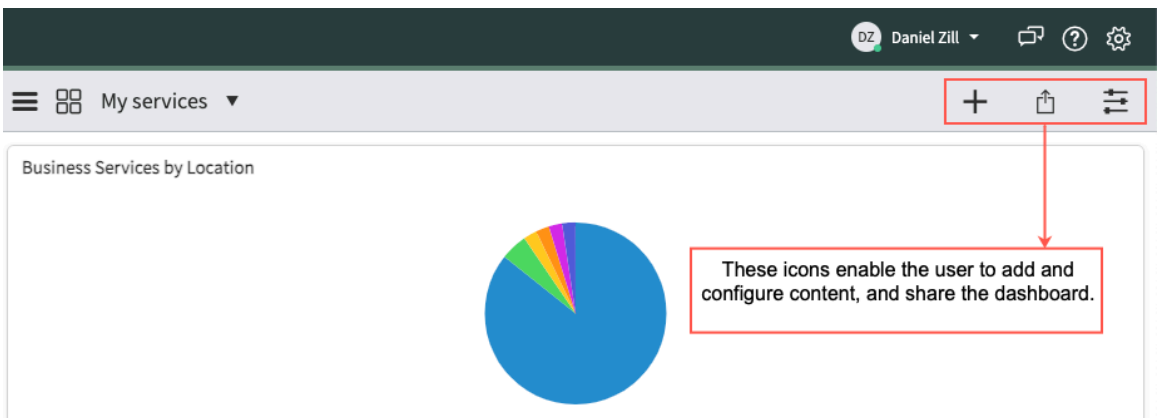


Jede Rolle

Benutzer mit einer beliebigen Rolle können Dashboards erstellen und selbst erstellte Dashboards freigeben. Mit der Berechtigung **„Kann bearbeiten** “ können sie Dashboards anzeigen oder anzeigen und bearbeiten, die für sie freigegeben sind. ACLs gelten weiterhin für das, was sie in einem Dashboard anzeigen können. Ein Administrator hat das Dashboard für Daniel freigegeben, einen Benutzer mit der Rolle „pa_viewer“ und der Berechtigung zur Bearbeitung.



Daniel hat dieses Dashboard erstellt und kann es daher freigeben, konfigurieren, bearbeiten und löschen.



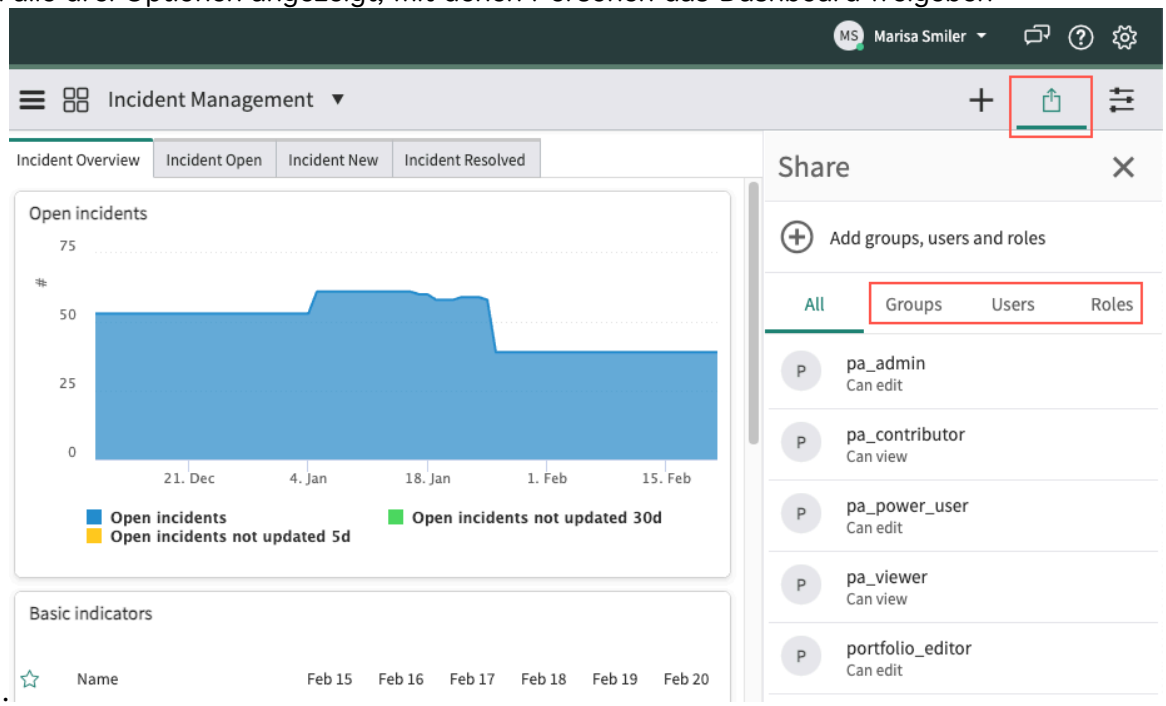
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

pa_admin und pa_power_user

Benutzer mit den Rollen „pa_admin“ und „pa_power_user“ können Benutzer, Gruppen und Rollen in jedem Dashboard verwalten, das sie bearbeiten können.

Sie hat die Rolle „pa_power_user“. Wenn sie auf das Freigabesymbol ( ) klicken, werden alle drei Optionen angezeigt, mit denen Personen das Dashboard freigeben können.

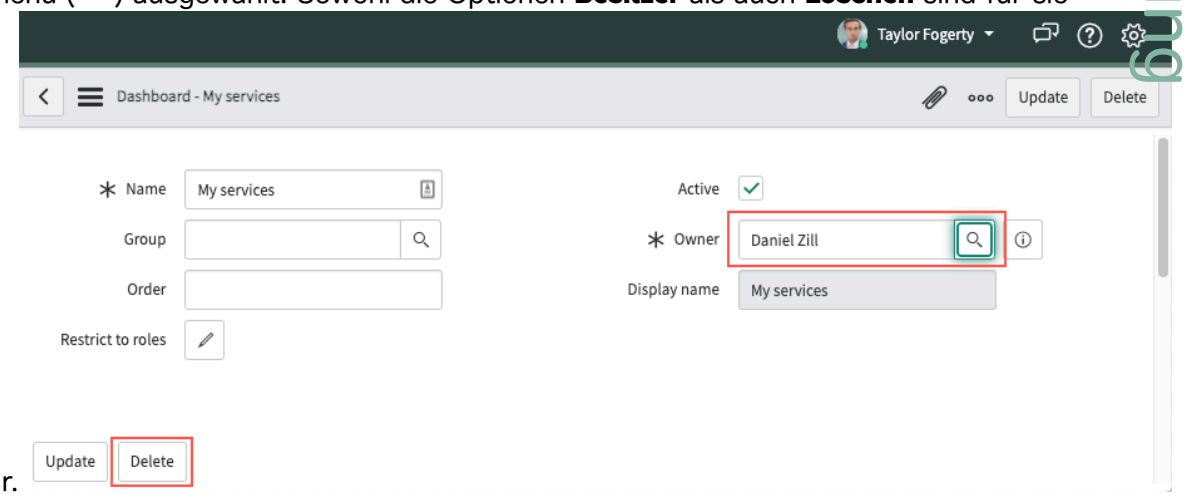


Dashboard_admin oder admin

Benutzer mit der Rolle „dashboard_admin“ oder „admin“ haben folgende Fähigkeiten:

- Bearbeiten und verwalten Sie Benutzer, Gruppen und Rollen für ein beliebiges Dashboard
- Ändern Sie den Besitzer eines beliebigen Dashboards
- Löschen Sie ein beliebiges Dashboard

Klaus hat die Rolle „dashboard_admin“ und hat **Dashboard-Eigenschaften** aus dem Kontextmenü ( ) ausgewählt. Sowohl die Optionen **Besitzer** als auch **Löschen** sind für sie verfügbar.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Statistiken

In der **Dashboard-Statistikliste** können Sie anzeigen, wie oft jedes Ihrer Core-UI Dashboards ausgeführt wird und wie lange es dauert, sie auszuführen.

Um Dashboard-Statistiken anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Dashboard_stats.list**. Die Rolle „admin“ oder „dashboard_admin“ ist erforderlich. Standardmäßig werden in der Dashboard-Statistikliste alle Dashboards angezeigt, die angezeigt wurden. Um Statistiken zu nicht angezeigten Dashboards anzuzeigen, wählen Sie das Kontextmenüsymbol (☰) und **dann Nicht verwendete Dashboards hinzufügen**aus.

Hinweis:
Das Hinzufügen nicht verwendeter Dashboards zu dieser Liste dauert einige Zeit, insbesondere wenn Ihre Instanz viele Dashboards enthält.

Die **Dashboard-Statistikliste** enthält die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Laufzeit	Die durchschnittliche Ausführungszeit aller Dashboard-Ausführungen in Millisekunden. (Ausführungen geteilt durch Ausführungszeit.)
Dashboard	Der Name des Dashboards. Klicken Sie auf den Hyperlink, um die Dashboard-Eigenschaften anzuzeigen.
Wird ausgeführt	Die Gesamtanzahl der Ausführungen des Dashboards.
Aktuelle Laufzeit	Die durchschnittliche Ausführungszeit des Dashboards in Millisekunden basierend auf den 25 letzten Ausführungen. Bearbeiten Sie die Eigenschaft `glide.dashboard.recent_executions_number`, um die Anzahl der Läufe zu ändern, die zur Berechnung dieses Werts verwendet werden.
Letzte Anzahl der Ausführungen	Die Anzahl der Werte, die zur Berechnung der aktuellen Ausführungszeit bis zum Wert `glide.dashboard.recent_executions_number`verwendet werden.
Ausführungszeit	Summe der Ausführungszeit für alle Ausführungen des Dashboards.

- Um die Dashboards anzuzeigen, deren Ausführung die meiste Zeit in Anspruch nimmt, sortieren Sie **Recent run time** (Letzte Ausführungszeit) beginnend mit za.
- Um die angezeigten Dashboards anzuzeigen, filtern Sie den Wert 0 aus der **Spalte Ausführen**.
- Um die am häufigsten angezeigten Dashboards anzuzeigen, sortieren Sie die **Spalte Wird** ausgeführt nach za.

Dashboard-Ausführungen

In der **Dashboard-Ausführungsliste** können Sie anzeigen, wie lange es dauert, bis Ihre Core-UI -Dashboards geladen werden, und die ID des Benutzers, der sie gestartet hat. Die Liste enthält einen Eintrag für jeden Start eines Dashboards.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Dashboard-Ausführungsstatistiken anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **„dashboard_executions.list“**. Die Rolle „admin“ oder „dashboard_admin“ ist erforderlich.

Hinweis:

- Das Hinzufügen nicht verwendeter Dashboards zu dieser Liste dauert einige Zeit, insbesondere wenn Ihre Instanz über viele Dashboards verfügt.
- Die **Dashboard-Ausführungsliste** unterstützt die letzten 10 Ausführungen pro Dashboard pro Benutzer. Bearbeiten Sie die Systemeigenschaft *glide.dashboard.log.max_user_executions_x_dashboard*, um diesen Wert zu ändern.

Standardmäßig enthält die **Dashboard-Ausführungsliste** die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Dashboard	Der Name des Dashboards. Klicken Sie auf den Hyperlink, um die Dashboard-Eigenschaften anzuzeigen.
Ausführungsdauer	Die Zeit in Millisekunden, die zum Ausführen des Dashboards benötigt wurde. Pro eindeutigem Benutzer ist ein Eintrag vorhanden.
Ausführungszeitstempel	Datum und Uhrzeit des Starts des Dashboards.
Benutzer-Sys-ID	Der Benutzer, der der Sys-ID zugeordnet ist, die das Dashboard gestartet hat. Wählen Sie den Benutzer aus, um seine Informationen anzuzeigen.

Um die Dashboards anzuzeigen, deren Ausführung die meiste Zeit in Anspruch nimmt, sortieren Sie **Ausführungsdauer** von za.

Dashboard-Ausführungsstatistiken

In der Liste „ **Dashboard** -Statistikausführungen“ können Sie anzeigen, wie lange das Laden Ihrer Core-UI -Dashboards dauert. Die Liste enthält einen Eintrag für jeden Start eines Dashboards.

Um Dashboard-Ausführungsstatistiken anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Dashboard_stats_executions.list**. Die Rolle „admin“ oder „dashboard_admin“ ist erforderlich.

Hinweis:

- Das Hinzufügen nicht verwendeter Dashboards zu dieser Liste dauert einige Zeit, insbesondere wenn Ihre Instanz über viele Dashboards verfügt.
- Die **Dashboard** -Statistikausführungsliste unterstützt den Wert der Eigenschaft *glide.dashboard.recent_executions_number* pro Dashboard. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 25.

Standardmäßig enthält die Liste der **Dashboard-Statistikausführungen** die folgenden Spalten:

Spalte	Beschreibung
Dashboard	Der Name des Dashboards. Klicken Sie auf den Hyperlink, um die Dashboard-Eigenschaften anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Ausführungsdauer	Die Zeit in Millisekunden, die zum Ausführen des Dashboards benötigt wurde.
Ausführungszeitstempel	Datum und Uhrzeit des Starts des Dashboards.

Um die Dashboards anzuzeigen, deren Ausführung die meiste Zeit in Anspruch nimmt, sortieren Sie **Ausführungsdauer** von za.

Aktivieren Sie den PDF-Export von Dashboards

Um Dashboards als PDF zu exportieren, sind ein Plugin und eine Eigenschaft erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Aktivieren Sie das WebKit-HTML-zu-PDF-Plugin, und konfigurieren Sie das Plugin so, dass Homepages, Dashboards und einige Berichte als PDF-Dokumente exportiert werden.

Wichtig:

Die Funktionalität von Homepages, bei der Informationen aus Ihrer Instanz so angeordnet werden, dass eine Story zu Ihren Daten vermittelt wird, ist in Dashboards neuer Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen, bei denen Next Experience aktiviert ist, können Benutzer vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Interaktive Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center.
- Mit interaktiven Dashboards arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach **WebKit HTML to PDF**.
   Wählen Sie das Plugin aus, um das Formular zu öffnen.
3. Klicken Sie **auf Aktivieren/Reparieren**.
   Wenn das OAuth 2.0-Plugin noch nicht aktiv ist, wird es durch das WebKit-HTML-zu-PDF-Plugin aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren.

Ergebnisse

Benutzer können Dashboards als PDF exportieren, um sie zu archivieren, zu drucken oder zu verteilen.

Beheben von Problemen in übersetzten Dashboards

Benutzer können übersetzte Dashboards nur unter bestimmten Konfigurationen finden. Sie können den Dashboard-Namen übersetzen, um ihn durchsuchbar zu machen.

Vorbereitungen

Bei Instanzen mit aktivierten Sprach-Plugins bestimmt die Anwendung zuerst die Datenbank hinter der Instanz. Wenn die Datenbank MySQL ist, wird nach der Sitzungssprache des Benutzers und dem übersetzten Dashboard gesucht. Weitere Informationen zu Sprach-Plugins finden Sie unter Sprachen aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Suchfunktion funktioniert nur für übersetzte Dashboards, wenn die Instanz die MySQL-Datenbank verwendet und die Dashboard-Übersetzung bereitgestellt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz in der Ausgangssprache an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
3. Öffnen Sie das Dashboard, das Sie übersetzen möchten.
4. Wählen Sie Ihr Benutzersymbol und dann **Einstellungen aus**.
5. Wählen Sie die Kachel **Anzeige** aus.
6. Wählen Sie im Menü „ **Sprache** “ die Zielsprache aus, und schließen Sie das Dialogfeld.
   Zusätzliche Sprachen sind verfügbar, wenn in der Instanz Sprach-Plugins aktiviert sind.
7. Wählen Sie im Kontextmenü ( ) **Dashboard-Eigenschaften**aus.
8. Übersetzen Sie den Dashboard-Namen in die Zielsprache, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Benutzer können anhand des übersetzten Namens nach dem Dashboard suchen, wenn ihr System auf die Zielsprache festgelegt ist.

Domänentrennung und Dashboards

Domänentrennung wird bei der Dashboard-Erstellung und -Verwaltung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Informationen zum Aktivieren des Plugins für die Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung anfordern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Damit Benutzer in untergeordneten Domänen Dashboards in übergeordneten Domänen anzeigen können, müssen sowohl die Domänentrennung als auch die delegierte Verwaltung aktiviert sein.

Benutzer in untergeordneten Domänen können Dashboards nicht überschreiben. Benutzer der untergeordneten Domäne haben nur Lesezugriff auf Dashboards.

Funktionsweise der Domänentrennung in Dashboards

Annahmen:

- Nur freigegebene Dashboards sind für andere Benutzer sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards freigeben.
- Benutzer, denen Bearbeitungsberechtigungen für ein Dashboard erteilt wurden, können dieses Dashboard nur bearbeiten, wenn sie sich in derselben Domäne wie das Dashboard befinden. Beispielsweise kann ein Benutzer, der sich in der HR-Domäne befindet, ein Dashboard nicht bearbeiten, das im übergeordneten Element der HR-Domäne erstellt wurde.

Dashboard-Daten, die domänengetrennt sind, umfassen Dashboard-Datensätze, Dashboard-Registerkarten und Widget-Container. Der Widget-Inhalt wird durch die Domänentrennung bestimmt, die für den Inhalt selbst gilt. Beispielsweise fügt ein Administrator einen in der HR-Domäne erstellten Bericht einem Dashboard in der IT-Domäne hinzu. Dieser Bericht ist für Benutzer in der IT-Domäne nicht sichtbar, obwohl sie den Widget-Container sehen können.

Ein auf globaler Ebene definiertes Dashboard ist für alle Benutzer sichtbar, mit denen es geteilt wurde. Ein freigegebenes Dashboard, das in einer übergeordneten Domäne erstellt wurde, ist für Benutzer im übergeordneten und allen nachfolgenden Domänen sichtbar. Beispielsweise ist ein in der Firma TOP erstelltes Dashboard für Benutzer sichtbar in:

- Joes Firma
- Anderen Firmen in der TOP-Firma
- Allen nachfolgenden Domänen „HR“, „CS“ und „IT“ in diesen Unternehmen, wenn sie mit diesen Benutzern geteilt werden.

In der folgenden Abbildung sind Dashboards, die in den Domänen IT, CS und HR erstellt wurden, für Benutzer in den anderen untergeordneten Domänen oder in der übergeordneten Domäne nicht sichtbar.

Beispiel für Domänenliste

Domains | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Hinweis:
Administratoren sollten ein domänengetrenntes Dashboard nicht von der globalen Domäne aus bearbeiten, da Ergänzungen, die am Dashboard vorgenommen werden, für Benutzer innerhalb der getrennten Domäne nicht sichtbar sind. Stellen Sie beim Bearbeiten von Dashboards sicher, dass Sie bei der richtigen Domäne angemeldet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung verstehen

Empfohlene Domain Separation-Verfahren für Service Provider

Schnellstarttests für Dashboards

Überprüfen Sie, ob Dashboards immer noch funktionieren, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. die Anwendung eines Upgrades. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Dashboards-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Automated Test Framework - Responsive Dashboards“ (com.glide.automated_testing_impl.dashboards). Dieses Plugin ist beim zBoot der Instanz aktiv.

Dashboards-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
Freigabe reaktionsfähiger Dashboards	Überprüft die Dashboard-Freigabe, indem die Identität von Benutzern angenommen wird.	Madrid
Sichtbarkeit reaktionsfähiger Dashboards	Überprüft die Dashboard-Sichtbarkeit, indem die Identität von Benutzern angenommen wird.	Madrid

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Dashboard-URL-Parameter

Mit Dashboard-URL-Parametern können Sie die Sichtbarkeit von Kopfzeilen und die Aufgliederungsquellen von Dashboards steuern, die in Anwendungsseiten verwendet werden.

Dashboard-Kopfzeile

Der Systemparameter „sysparm_header URL“ steuert die Sichtbarkeit der Kopfzeile des Dashboards. Er hat die folgenden Werte:

- Verborgen – Die Kopfzeile ist auf der Anwendungsseite ausgeblendet.
- Eingebettet – Die Dashboard-Kopfzeile wird angezeigt, hat jedoch nur eingeschränkte Optionen. Optionen zum Aktualisieren, Zurücksetzen von Filtern und zum Exportieren in PDF stehen im Kontextmenü zur Verfügung.
- Sichtbar (Standard) – Die vollständige Kopfzeile ist auf der Anwendungsseite sichtbar.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&sysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filters=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_header=embedded
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Aufgliederung

Der Systemparameter „sysparm_breakdown URL“ steuert die Sichtbarkeit der Dashboard-Aufgliederung. Er hat die folgenden Werte:

- Sichtbar (Standard) – Die vollständige Aufgliederung ist sichtbar, einschließlich Quelle und Element.
- Verborgen – Die vollständige Aufgliederung ist ausgeblendet.
- Eingebettet – Nur das Aufgliederungselement ist sichtbar.
- Schreibgeschützt – Das Aufgliederungselement ist sichtbar, aber nur lesbar.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab
=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&s
ysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filte
rs=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_breakdown=hidden
```

Dashboard-Gruppe

Mit dem Systemparameter „sysparm_group URL“ können Sie eine einzelne Dashboard-Gruppe in die Dashboard-Auswahl auf der Dashboard-Übersichtsseite aufnehmen. Bei diesem Parameter wird nur der Name einer Dashboard-Gruppe als Wert akzeptiert.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab
=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_group=incident
```

Andere Dashboard-URL-Parameter

sysparm_active_panel

Gibt an, ob der Bearbeitungsbereich angezeigt wird.

sysparm_editable

Gibt an, ob der Bearbeitungsbereich sichtbar sein kann.

Übersicht über Dashboard-URL-Parameter

Verwenden Sie den Parameter „sysparm_group“, um den Standardwert der Dashboard-Gruppe auf der Dashboards-Übersichtsseite auszuwählen.

Dashboard-Gruppe

Der Systemparameter „sysparm_group URL“ ermöglicht das Öffnen der Registerkarte **Alle** der Dashboards-Übersichtsseite (pa_dashboards_overview.do), gefiltert nach der angegebenen Dashboard-Gruppe. Bei diesem Parameter wird nur der Name einer Dashboard-Gruppe als Wert akzeptiert.

Hinweis:
Wenn die in der URL angegebene Dashboard-Gruppe nicht vorhanden ist, gibt die URL die Dashboards-Übersichtsseite der ausgewählten Registerkarte **Zuletzt verwendet** zurück.

Die Beispiel-URL zeigt nur die Dashboards in der Gruppe CMDB-Übersicht.

```
<your-servicenow-instance.com>nav_to.do?uri=%2F
$pa_dashboards_overview.do?sysparm_group=CMDB Overview
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren

Das Rendern großer Dashboards kann lange dauern, insbesondere wenn Widgets von komplexen Abfragen oder Abfragen in großen Tabellen abhängig sind. Sie können Systemeigenschaften verwenden, um das Laden von Widgets zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie können das Widget-Rendering nur für interaktive Dashboards optimieren.

Prozedur

1. Verwenden Sie diese beiden Systemeigenschaften, um das Rendern von Dashboard-Widgets zu optimieren. Die für diese Eigenschaften zu verwendenden Werte hängen von der Leistung Ihrer Instanz und den Inhalten ihrer Dashboards ab.
2. Sie können auch eine Transaktionsmengenregel konfigurieren .
   Mit Transaktionskontingentregeln können Sie eine maximale Ausführungszeit für ein Widget oder ein Dashboard festlegen.

Hinweis:

Es gibt zwei Szenarien für ein Widget, dessen Ladezeit lange dauert:

Der Wert des Transaktionskontingents ist kleiner als der Leistungsschwellenwert

Wenn das Widget nicht geladen wird, bevor das Transaktionskontingent erreicht ist, wird das Widget nicht geladen. Die folgende Meldung wird angezeigt: Widget abgebrochen – maximale Ausführungszeit überschritten.

Leistungsschwellenwert ist kleiner als das Transaktionskontingent

Das Verhalten ist das gleiche, als ob das Transaktionskontingent nicht vorhanden wäre. Das Widget wird angehalten und eine Meldung angezeigt. Sie können das Widget auswählen, um es neu zu laden. Das Transaktionskontingent gilt jedoch weiterhin, und das Rendern wird möglicherweise angehalten.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Administratorkonsole für Dashboards

Die Performance Analytics Administratorkonsole enthält mehrere Funktionen für die Dashboard-Verwaltung.

Durchsuchen und verwalten

Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**.

Das Dashboard zum Durchsuchen und Verwalten enthält Tools zum Suchen, Ändern und Erstellen von Dashboards und kennzeichenbezogenen Datensätzen. Klicken Sie auf die Links, um Dashboard-Gruppen und Dashboards zu verwalten.

Erweiterte Konfiguration

Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kachel **Erweiterte Konfiguration** in der Administratorkonsole zeigt einen Link zu den Dashboard-Eigenschaften an.

Strukturansicht

In der Baumansicht der Administratorkonsole können Sie die Beziehungen zwischen Performance Analytics- und Reporting-Entitäten in einer Hierarchie identifizieren und anzeigen. In der Baumansicht müssen Sie nicht mehrere Seiten durchgehen, um festzustellen, wie sie sich zueinander verhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Abhängigkeitsbewertung.

Weitere Informationen zur Funktionalität der Administratorkonsole finden Sie unter Performance Analytics-Administratorkonsole.

Eigenschaften interaktiver Dashboards

Verwenden Sie Eigenschaften, um das Dashboard-Verhalten und -Aussehen zu optimieren.

Einführung

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** , um die wichtigsten Eigenschaften des interaktiven Dashboards zu konfigurieren.

Eigenschaften interaktiver Dashboards

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie die einheitliche Experience des Analytics-Arbeitsbereichs, in der alle interaktiven Dashboards und Next Experience-Dashboards in derselben Übersicht im Analytikcenter angezeigt werden. com.glide.par.unified_analytics.enabled	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** Wenn diese Option aktiviert ist, sehen Benutzer im Analytikcenter sowohl Platform Analytics als auch Dashboards der Kern-UI (reaktionsfähig). Benutzer können weiterhin KPI-Details aus Visualisierungen von interaktiven Dashboard-Indikatoren anzeigen.
Sicherheitsregeln auf die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen anwenden, die beim Freigeben von Dashboards sichtbar sind. glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** Wenn die Option aktiviert ist, ist die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen, die im Freigabefenster angezeigt werden, eingeschränkt. Die Einschränkung basiert auf der Konfiguration der ACLs „sys_user“, „sys_user_group“ und „sys_user_role“. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Das Aktivieren dieser Eigenschaft ist mit einem Leistungsabfall verbunden. Die Leistungsverschlechterung hängt möglicherweise von der Anzahl und Komplexität der Business Rules und ACLs in Ihrer Instanz ab.
Eine kommagetrennte Liste von Rollen angeben, die ihre eigenen Dashboards freigeben können. glide.cms.share_dashboards.role	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Leer Wenn diese Eigenschaft leer ist, können alle Benutzer ihre eigenen Dashboards freigeben. • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** **Hinweis:** Eigenschaften, die die Dashboard-Freigabe einschränken, gelten nicht für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“. Benutzer mit diesen beiden Rollen können jederzeit ein beliebiges Dashboard freigeben.
Maximale Anzahl von Sekunden für das Rendern eines Widgets in einem interaktiven Dashboard. glide.canvas.grid.widget_performance_threshold	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: keiner • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren.
Maximale Anzahl von Widgets, die gleichzeitig im interaktiven Dashboard gerendert werden können. glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften** Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren.
Anzahl der Sekunden, für die Widgets des interaktiven Dashboards im Browser zwischengespeichert werden. glide.canvas.grid.widget_cache_ttl	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2 • Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften**

PDF-Exportbeschränkungen für benutzerdefinierte Inhalte

Wenn Sie benutzerdefinierten Inhalt erstellen, der als Widgets in Dashboards und Homepages platziert werden soll, müssen Sie zusätzliche Tests durchführen, bevor Sie den Inhalt in PDF exportieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerhalb des ServiceNow-Support

Wie bei allen benutzerdefinierten Implementierungen werden mehrere Aktionen nur eingeschränkt oder gar nicht unterstützt, wenn sie außerhalb der Kontrolle von ServiceNowliegen.

- Benutzerdefinierte Inhaltsblöcke: Inhaltsblöcke, die nicht Teil des Basissystems oder eines Plugins sind.
- Benutzerdefinierte Inhaltsblöcke: Die Anzahl der Inhaltsblöcke, die Berichtsvisualisierungen enthalten, kann sich auf den Exporterfolg auswirken. Ein erfolgreicher Export kann auch intermittierend sein.
- Benutzerdefinierte interaktive Filter (dynamische Content-Blöcke).
- Benutzerdefinierte Iframes, einschließlich Iframes, die auf vorhandene Benutzeroberflächenseiten und Skripts verweisen.
- Benutzerdefinierte Widgets: Widgets, die nicht von ServiceNow erstellt wurden.
- Benutzerdefinierte globale UI-Skripts: UI-Skripts, die nicht Teil des Basissystems sind.
- Benutzerdefinierte UI-Seiten: UI-Seiten, die nicht Teil des Basissystems sind.
- Benutzerdefinierte Skripteinbindungen: Skripteinbindungen, die nicht Teil des Basissystems sind.

PDF-Export-Engines rendern Seiten nicht wie ein Browser. Die PDF-Exportfunktionalität unterstützt die folgenden Webtechnologien: HTML 4, CSS2 und JavaScript 1.5. Content-Block-Entwickler sind dafür verantwortlich, ihren Code beim PDF-Export zu testen und ihre Implementierung an diese Einschränkungen anzupassen.

Hilfetool für Veraltung der Homepage

Die Unterstützung für die Homepage-Funktionalität wird eingestellt, und es ist nicht möglich, Homepages zu erstellen oder zu bearbeiten, wenn Next Experience aktiviert ist. Finden Sie alle Ihre Homepages an einem Ort, und konvertieren Sie sie in Dashboards, löschen Sie sie, und stellen Sie deaktivierte Homepages als Dashboards wieder her.

Mit dem Hilfetool für Homepage-Veraltung können System- und Dashboard-Administratoren Homepages stilllegen oder Homepages mithilfe von Workflows in interaktive Dashboards konvertieren. Sie können den Migrationsstatus nachverfolgen und Benutzern und Gruppen Aufgaben zuweisen. Das Außerkraftsetzen persönlicher Homepages beinhaltet eine Genehmigungsanforderung an den Besitzer. Das Hilfetool für Homepage-Veraltung ist eine Store-App für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“. Informationen zur Verwendung dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung.

Um die Dashboard-Versionen der konvertierten Homepages zu finden, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**.

Um auf das Homepage-Veraltungs-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Übersicht**.

Funktionen des Hilfetools für Homepage-Veraltung

Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um alle Ihre Homepages an einem Ort zu finden und in Dashboards zu konvertieren, sie außer Kraft zu setzen und stillgelegte Homepages als Dashboards wiederherzustellen.

Um auf das Homepage-Veraltungs-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Übersicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie die folgenden beiden Schritte aus, bevor Sie das Hilfetool für die veraltete Homepage verwenden. Ein Benutzer mit der Administratorrolle muss die Systemeigenschaft ändern. Ein Benutzer mit der Administratorrolle oder ein Benutzer mit den Rollen „dashboard_admin“ und „flow_designer“ kann die Statustabelle der Homepage-Migration ausfüllen.

1. Erstellung neuer Homepages deaktivieren: Legen Sie die Systemeigenschaft *com.glideapp.home.deprecate_homepages* auf „true“ fest.

   Wichtig:
   Bei „true“ deaktiviert diese Eigenschaft die Erstellung neuer Homepages und legt die Standardstartseite oder Zielseite auf Dashboards fest. Menüelemente und URLs, die Homepages öffnen, verweisen weiterhin auf diese Homepages. Andernfalls sind Homepages nicht verfügbar und sollten mit diesem Tool migriert werden.

2. Füllen Sie die Statustabelle der Homepage-Migration aus.

Das Homepage-Veraltungs-Dashboard verfügt über vier Registerkarten:

Übersicht

In der Übersicht können Sie den Veraltungsprozess starten und den allgemeinen Status der Homepages in Ihrer Instanz anzeigen.

Persönliche Homepages

Eine Liste aller Homepages, deren Besitzer Personen sind, die inaktiv oder von der Instanz ausgesperrt sind. Persönliche Homepages unterscheiden sich von globalen Homepages, auf die alle Benutzer zugreifen können.

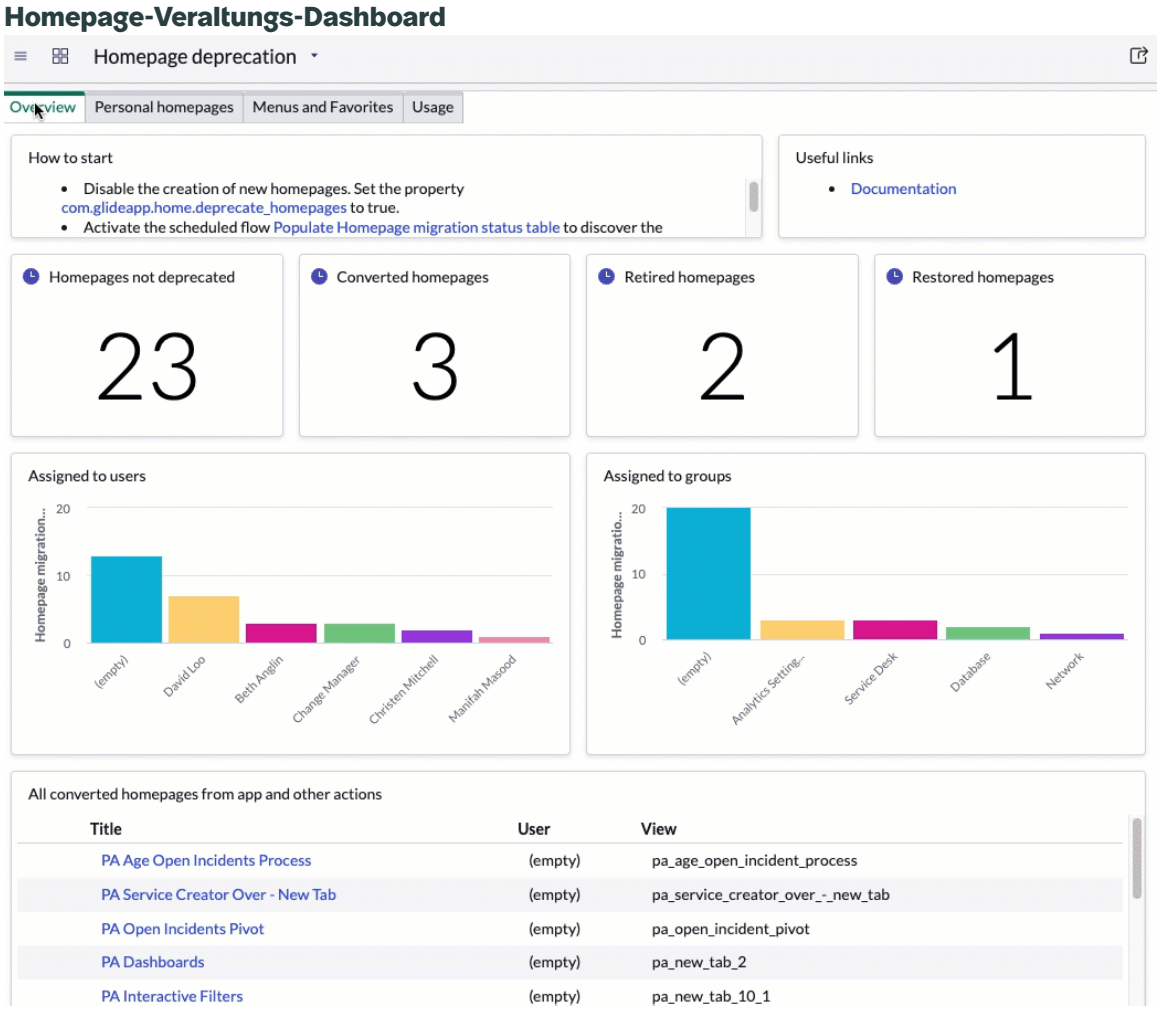
Menüs und Favoriten

Listen von Homepages, die in konfigurierten Menüs angezeigt werden, und Homepages, die von Benutzern als Favoriten markiert wurden. Im ersten Fall müssen Sie das Menüelement neu konfigurieren, damit es auf das konvertierte Dashboard verweist. Im zweiten Fall müssen Sie die Benutzer warnen, das neu konvertierte Dashboard als Favoriten zu markieren.

Verwendung

Eine Liste aller Homepages, die in den letzten 30 Tagen nicht angezeigt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Übersicht“

Die Registerkarte **Übersicht** enthält Links für den Anfang und mehrere Berichte, mit denen Sie Homepages auswählen können, die Aufmerksamkeit erfordern.

Im Abschnitt „ **Starten** “ finden Administratoren Links, um die Erstellung neuer Homepages zu deaktivieren und die Statustabelle der Homepage-Migration auszufüllen.

Persönliche Homepages

Zeigt eine Liste der Homepages an, deren Besitzer inaktiv oder anderweitig gesperrt sind. Diese Homepages sind möglicherweise gute Kandidaten für die Stilllegung. Wählen Sie den Link aus, um eine gefilterte Liste zu öffnen, die nur die persönlichen Homepages enthält, um sie zu löschen oder zu konvertieren.

Menüs und Favoriten

Die Registerkarte „Menüs und Favoriten“ enthält drei Listen.

Mit Menüs verbundene Homepages

Zeigt die Homepages an, die mit Menüs im Filternavigator verbunden sind. Wenn Sie diese Homepages konvertieren oder löschen, müssen Sie das Menüelement auf das neue Dashboard verweisen oder das Menüelement entfernen.

Mit Favoriten verbundene Homepages

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt Homepages an, die Benutzer als Favoriten identifizieren. Wenn Sie diese Homepages konvertieren oder löschen, müssen Sie den Benutzer darüber informieren, dass er das neue Dashboard als Favorit markieren soll.

Mit Homepages verbundene Menüs und Module

Zeigt Homepages an, die im Filternavigator entweder als Menüelemente oder als Module angezeigt werden. Sie müssen die Menü- und Modulelemente so bearbeiten, dass sie auf das neue Dashboard verweisen. Wenn die Menü- oder Modulelemente auf stillgelegte Homepages verweisen, entfernen Sie sie.

Verwendung

Die Registerkarte „Nutzung“ zeigt eine Liste aller Homepages, die in den letzten 30 Tagen nicht angezeigt wurden. Diese Homepages sind möglicherweise gute Kandidaten für die Stilllegung.

Installieren Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung

Um Homepages zu konvertieren, zu löschen und wiederherzustellen, installieren Sie das Hilfetool für die veraltete Homepage.

Vorbereitungen

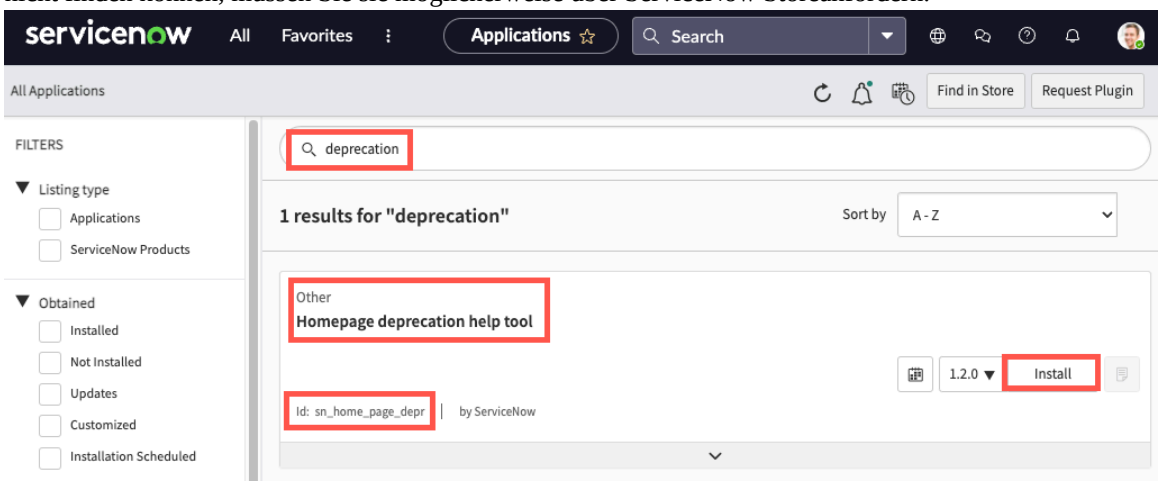
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Hilfetool für Homepage-Veraltung ist eine Store-App. Weitere Informationen zur Installation von Store-Apps finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Hilfetool-Anwendung für Homepage-Veraltung.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über ServiceNow Storeanfordern.



3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

Konvertieren Sie Homepages in einzelne Dashboards

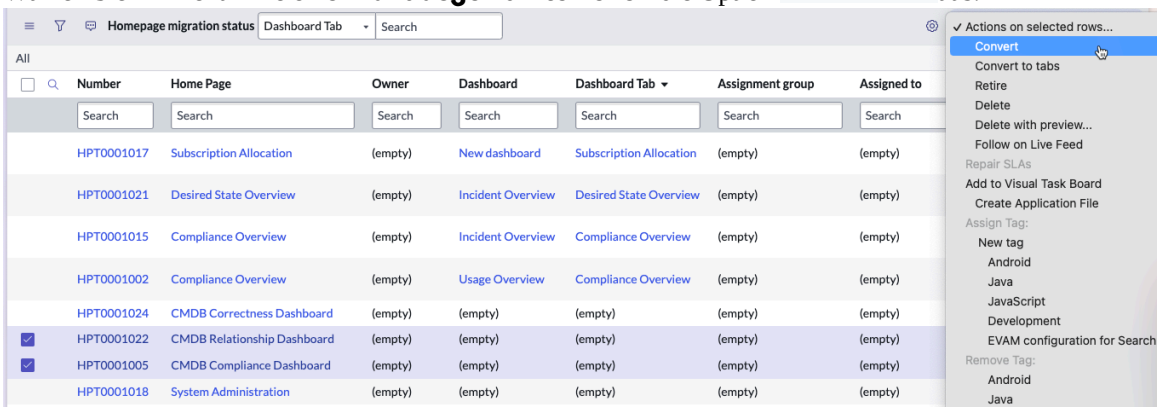
Füllen Sie die Statustabelle der Homepage-Migration aus, und bestimmen Sie dann, welche Homepages in Dashboards konvertiert werden sollen. Sie können Homepages in einzelne Dashboards konvertieren oder mehrere Homepages in Registerkarten auf demselben Dashboard konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Dashboard_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Homepage-Migrationsstatus**. Alle nicht adressierten Homepages haben den Status Offen.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Homepages, die Sie konvertieren möchten.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option Konvertierenaus.



   Der Konvertierungs-Flow löst das Skript aus, um ein neues separates Dashboard zu erstellen und die Berechtigungen „canRead“ und „canWrite“ in die Berechtigung des Dashboards zu verschieben.

   Der Löschungs-Flow löscht persönliche Homepages automatisch, legt das Feld **Auswählbar** auf „falsch“ fest und weist dem Administratorbenutzer die Lese-/Schreibberechtigung zu.

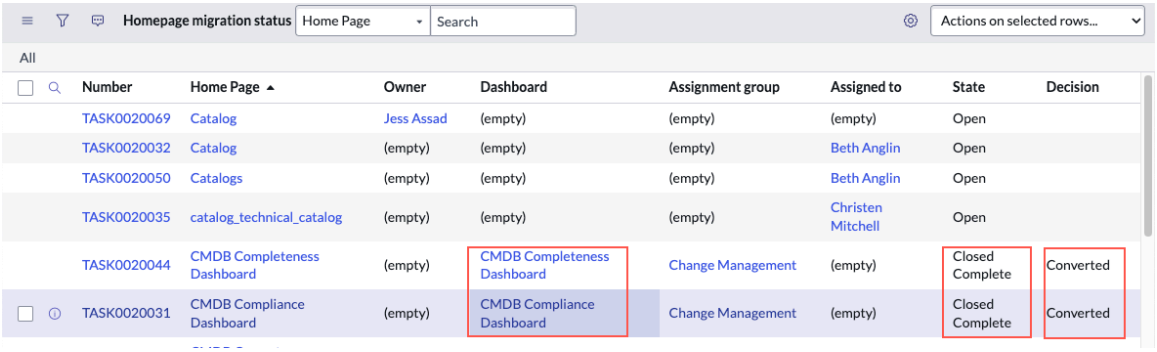
   Der Flow fragt die Besitzer von nicht persönlichen Homepages um Erlaubnis, sie stillzulegen. Der Berechtigungs-Flow beinhaltet eine 14-tägige Wartezeit für die Berechtigung.

Ergebnisse

Benutzer haben keinen Zugriff mehr auf konvertierte Homepages. Sie finden die Dashboard-Versionen ihrer Homepages in der Dashboard-Übersicht. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**. Wählen Sie die Registerkarte **Alle** aus, um alle Dashboards anzuzeigen, für die Sie die Berechtigung zum Anzeigen haben.

- Die Spalte Dashboard wird mit den Namen der neuen Dashboards und Links zu den Formularen der Dashboards ausgefüllt.
- Einträge in der Spalte Status für die konvertierten Dashboards werden in Geschlossen - vollständig geändert.
- Einträge in der Spalte Entscheidung werden in Konvertiert geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Menüs, die auf die konvertierten Homepages verweisen, so, dass sie auf die neuen Dashboards verweisen.

Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**. Öffnen Sie die Registerkarte **Alle**, um die Kacheln für die konvertierten Dashboards anzuzeigen.

Außerkraftsetzen einer Homepagean.

Konvertieren Sie Homepages in Dashboard-Registerkarten

Nachdem Sie die Statustabelle der Homepage-Migration ausgefüllt haben, können Sie eine oder mehrere Homepages in neue oder vorhandene Dashboards konvertieren.

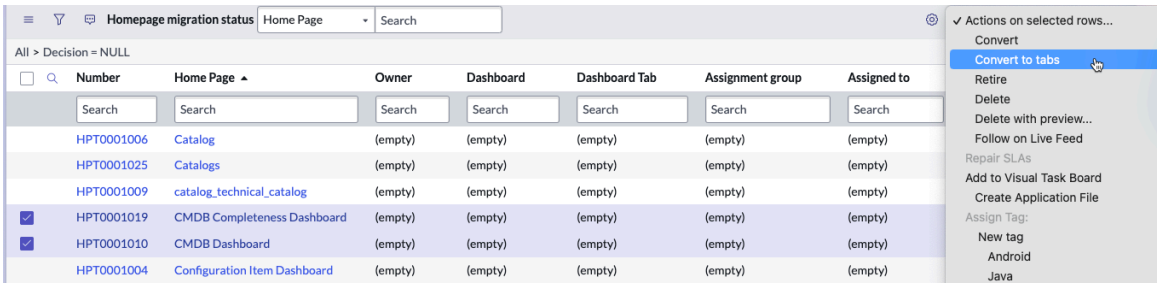
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Dashboard_admin.

Hinweis:
Um eine oder mehrere Homepages in Dashboard-Registerkarten zu konvertieren, müssen die Homepages denselben Besitzer haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Homepage-Migrationsstatus**. Alle nicht adressierten Homepages haben den Status Offen.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Homepages, die Sie konvertieren möchten.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option In Registerkarten umwandeln aus.



4. Wählen Sie ein vorhandenes Dashboard aus, oder legen Sie den Titel für ein neues Dashboard fest.
   Wenn Sie ein vorhandenes Dashboard auswählen, werden die Homepages als Registerkarten nach den vorhandenen Registerkarten hinzugefügt. Wenn Sie einen Titel für ein neues Dashboard festlegen, enthält das neue Dashboard Registerkarten für jede der von Ihnen hinzugefügten Homepages.

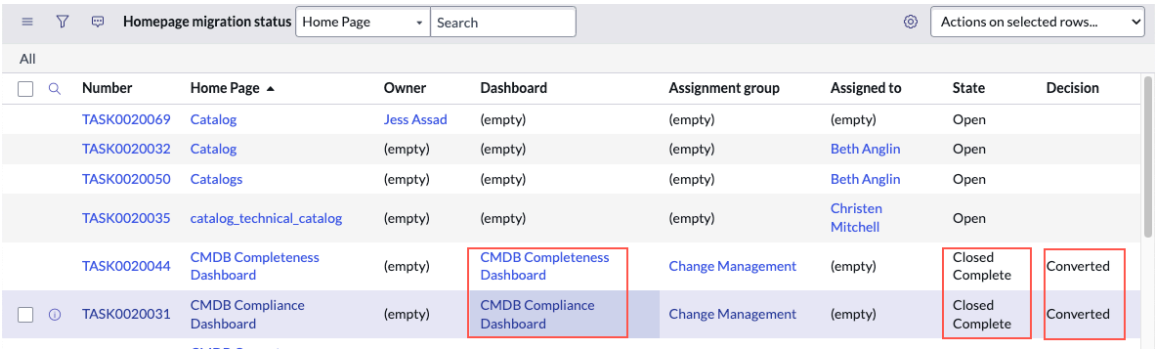
   Der Konvertierungs-Flow löst das Skript aus, um ein neues separates Dashboard zu erstellen und die Berechtigungen „canRead“ und „canWrite“ in die Berechtigung des Dashboards zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Benutzer haben keinen Zugriff mehr auf konvertierte Homepages. Sie finden die Dashboard-Versionen ihrer Homepages in der Dashboard-Übersicht. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**. Wählen Sie die Registerkarte **Alle** aus, um alle Dashboards anzuzeigen, für die Sie die Berechtigung zum Anzeigen haben.

- Die Spalte Dashboard wird mit den Namen der neuen Dashboards und Links zu den Formularen der Dashboards ausgefüllt.
- Die Spalte Dashboard-Registerkarte wird mit den Namen der neuen Dashboard-Registerkarten und Links zu den Formularen der Dashboard-Registerkarten ausgefüllt.
- Einträge in der Spalte Status für die konvertierten Dashboards werden in Geschlossen - vollständig geändert.
- Einträge in der Spalte Entscheidung werden in Konvertiert geändert.



Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Menüs, die auf die konvertierten Homepages verweisen, so, dass sie auf die neuen Dashboards verweisen.

Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**. Öffnen Sie die Registerkarte **Alle**, um die Kacheln für die konvertierten Dashboards anzuzeigen.

Außerkraftsetzen einer Homepagean.

Außerkraftsetzen einer Homepage

Verwenden Sie die Statustabelle der Homepage-Migration, um Homepages zu löschen. Wenn Sie eine Homepage stilllegen, entfernen Sie die Sichtbarkeits- und Bearbeitungsoptionen für alle außer dem Administrator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Dashboard_admin.

1. Erstellung neuer Homepages deaktivieren: Legen Sie die Systemeigenschaft `com.glideapp.home.deprecate_homepages` auf „true“ fest.

> **Wichtig:**
> Bei „true“ deaktiviert diese Eigenschaft die Erstellung neuer Homepages und legt die Standardstartseite oder Zielseite auf Dashboards fest. Menüelemente und URLs, die Homepages öffnen, verweisen weiterhin auf diese Homepages. Andernfalls sind Homepages nicht verfügbar und sollten mit diesem Tool migriert werden.

2. Füllen Sie die Statustabelle der Homepage-Migration aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

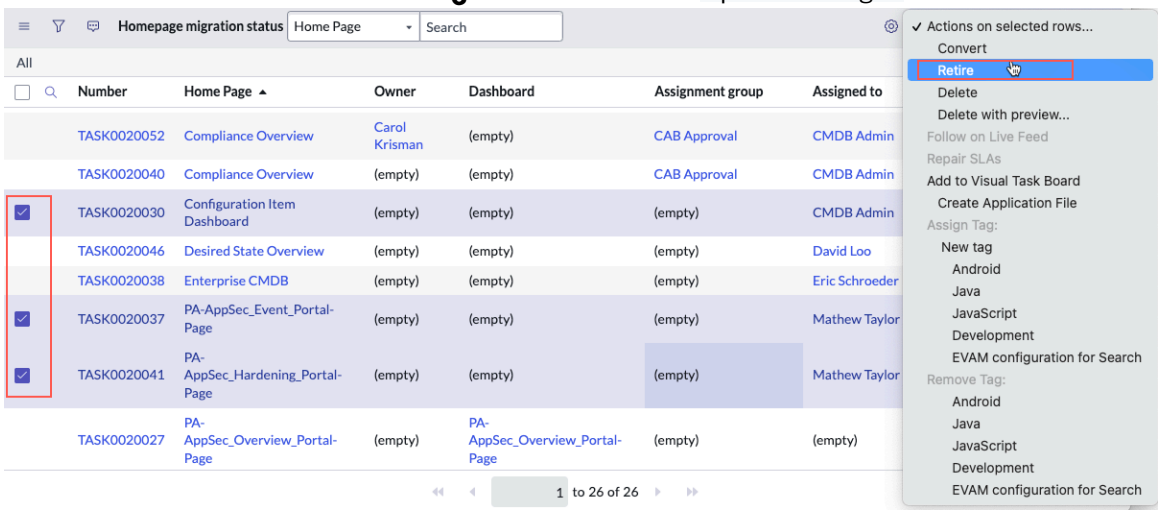
Hinweis:

Wenn Sie eine Homepage stilllegen, können Benutzer die zugehörigen Portalseiten nicht mehr auswählen, und nur der Administrator hat Lese- und Schreibberechtigungen für die Seiten.

Um das Zeitlimit für die Reaktion auf eine Anforderung zur Außerkraftsetzung zu konfigurieren, bearbeiten Sie die Systemeigenschaft `sn_home_page_depr.approval_due_date`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Homepage-Migrationsstatus**.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Homepages, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option Stilllegenaus.



   - Wenn die Homepage eine globale Homepage ist, also eine Homepage ohne angegebenen Besitzer, wird sie stillgelegt und der Aufgabenstatus sofort auf **Geschlossen – abgeschlossen** gesetzt.
   - Wenn innerhalb des Zeitlimits keine Antwort vom Besitzer einer persönlichen Homepage eingeht, wird die Homepage stillgelegt und der Aufgabenstatus auf **Geschlossen – vollständig**gesetzt.
   - Wenn der Besitzer die Deaktivierungsanforderung ablehnt, wird die Homepage in ein Dashboard konvertiert.

Ergebnisse

Änderungen werden in der Migrationsstatustabelle der Homepage vorgenommen.

- Einträge in der Spalte Status für die konvertierten Homepages werden in **Geschlossen – vollständig**geändert.
- Einträge in der Spalte Entscheidung für deaktivierte Homepages werden in **Deaktiviert**geändert.
- Einträge in der Spalte Entscheidung für Homepages, deren Deaktivierung vom Besitzer abgelehnt wird, werden in **Konvertiert**geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Persönliche Homepages von Benutzern, die inaktiv oder ausgesperrt sind, werden nicht mehr auf der Registerkarte **Persönliche Homepages** des Homepage-Veraltungs-Dashboards angezeigt.
- Lese- und Schreibberechtigungen für deaktivierte Homepages sind auf Administratoren beschränkt.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie eine Homepage wieder her

Stellen Sie eine Homepage wieder her

Stellen Sie deaktivierte Homepages als Dashboards wieder her.

Vorbereitungen

Möglicherweise stellen Sie fest, dass die Stakeholder einer stillgelegten Homepage weiterhin deren Informationen benötigen. Sie können diese deaktivierte Homepage als interaktives Dashboard wiederherstellen.

Erforderliche Rolle: admin oder Dashboard_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Servicekatalog**.
2. Wählen **Sie Können wir Ihnen helfen aus**.
3. Wählen Sie **Homepage wiederherstellen aus**.
4. Geben Sie den Namen der deaktivierten Homepage ein, oder verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um die deaktivierte Homepage zu suchen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die deaktivierte Homepage wird in ein Dashboard konvertiert. Die Tabelle „Homepage-Migrationsstatus“ zeigt diese Änderungen.

- Die Spalte Dashboard wird mit dem Namen des neuen Dashboards ausgefüllt.
- Der Eintrag in der Spalte Status für die wiederhergestellte Homepage wird in Abgeschlossen geändert.
- Der Eintrag in der Spalte Entscheidung wird in Wiederhergestellt geändert.

Statustabelle der Homepage-Migration

Verwenden Sie die Tabelle „Homepage-Migrationsstatus“, um die Außerkraftsetzung und Konvertierung von Homepages zu regeln.

In der Tabelle „Homepage-Migrationsstatus“ werden die Homepages in Ihrer Instanz aufgelistet, die nicht mit Dashboards oder Dashboard-Registerkarten verknüpft sind. Außerdem werden die Entscheidungen angezeigt, die ein Administrator über den Status der einzelnen getroffen hat. Sie können über die meisten Visualisierungen auf der Registerkarte Übersicht auf die Statustabelle der Homepage-Migration zugreifen, oder Sie können zu navigieren **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Homepage-Migrationsstatus**. Weitere Informationen finden Sie unter Hilfetool für Veraltung der Homepage.

Die Tabelle enthält die folgenden Spalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Füllen Sie die Statustabelle der Homepage-Migration aus

Mit der Tabelle „Homepage-Migrationsstatus“ können Sie die Deaktivierung und Konvertierung von Homepages durchführen. Führen Sie einen geplanten Workflow aus, um die Statustabelle der Homepage-Migration mit Informationen zu den Homepages in Ihrer Instanz zu füllen.

Vorbereitungen

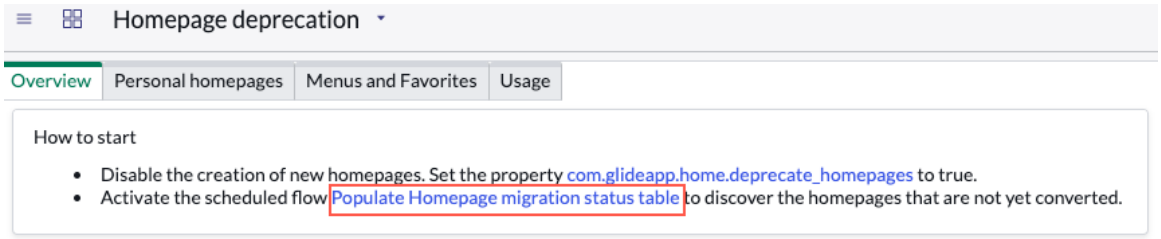
Erforderliche Rolle: admin.

Der Flow zum Ausfüllen hat ein Limit von 1000 sys_portal_pages pro Ausführung. Sie können den Flow zum Ausfüllen mehrere Tage lang ausführen lassen. Der Flow fügt der Homepage-Migrationsstatustabelle weitere Datensätze in Batches von 1000 hinzu.

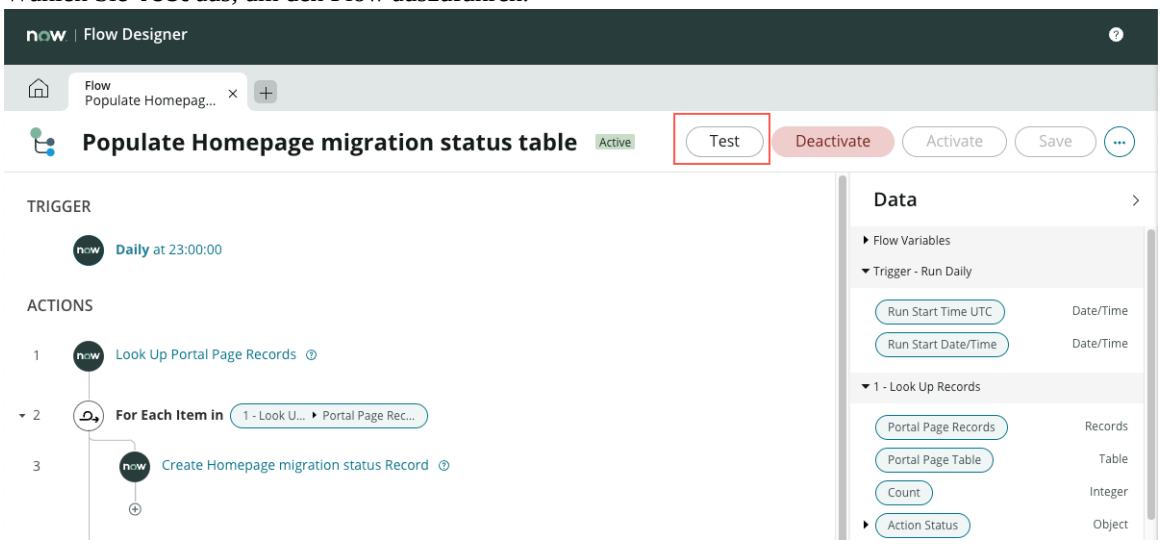
Hinweis:
In Instanzen mit Domänentrennung wird der Flow zum Ausfüllen der Statustabelle der Homepage-Migration nur für die globale Instanz ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Hilfetool für Veraltung der Homepage** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie den Link mit der Bezeichnung **Homepage-Migrationsstatustabelle ausfüllen** aus, um den Flow zu öffnen, der die Tabelle ausfüllt.



3. Wählen Sie im Flow Designer den Auslöser aus, um anzugeben, wann der Flow zum Ausfüllen ausgeführt werden soll.
   Der Standardauslöser ist täglich um 23:00:00 Uhr.
4. Wählen Sie **Aktivieren**.
5. Wählen Sie **Test** aus, um den Flow auszuführen.

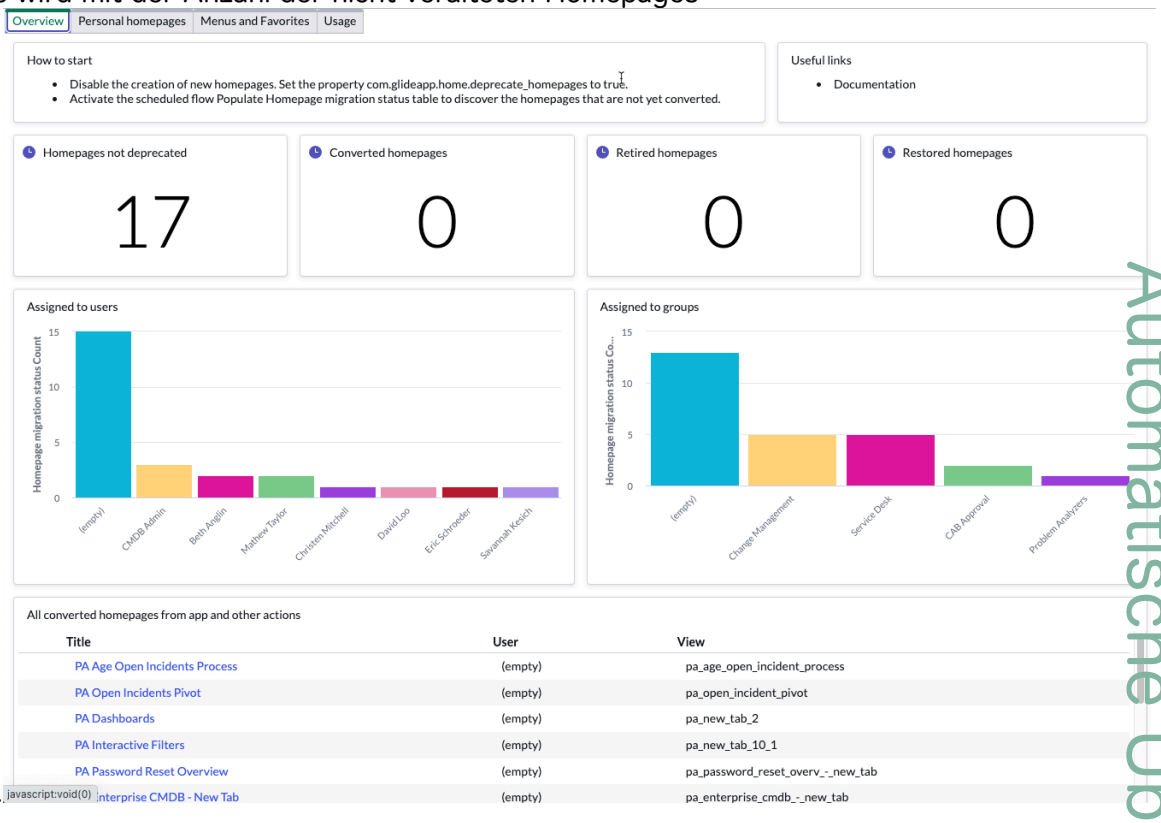


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Wenn die Meldung Die Ausführung Ihres Tests wurde angezeigt, schließen Sie das Fenster „Test-Flow“, und kehren Sie zur Registerkarte „ **Übersicht** “ zurück.

Ergebnisse

Die Registerkarte Übersicht des Hilfetools für die veraltete Homepage wird mit der Anzahl der nicht veralteten Homepages



ausgefüllt.

Füllen Sie die Statustabelle der Homepage-Migration für mehrere Domänen aus

Standardmäßig gilt der Flow zum Ausfüllen der Statustabelle der Homepage-Migration nur für die globale Domäne. Sie können einen Flow erstellen, der auf die anderen Domänen in Ihrer Instanz angewendet wird.

Vorbereitungen

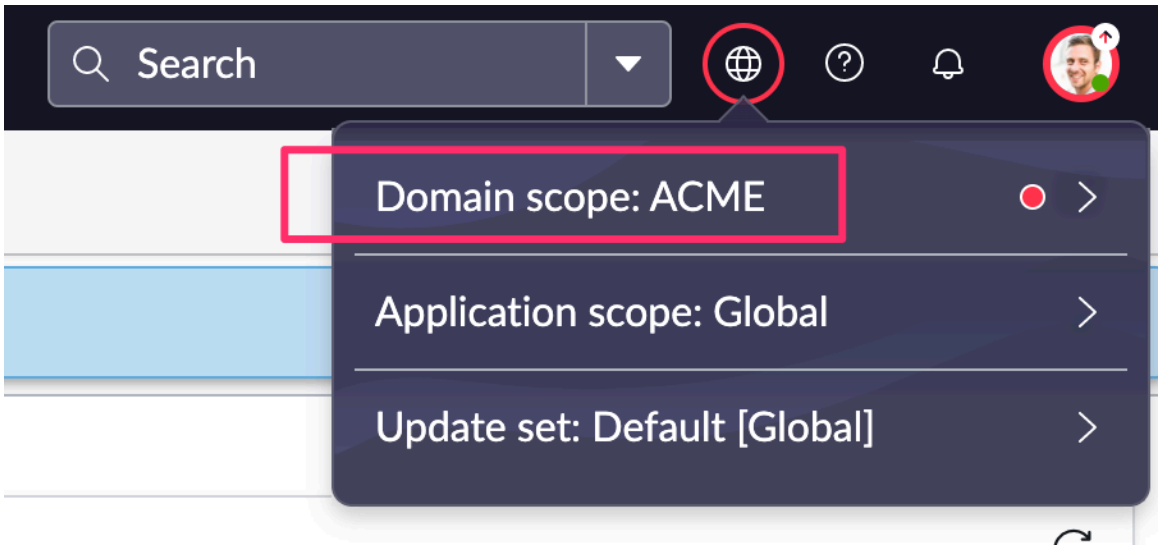
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

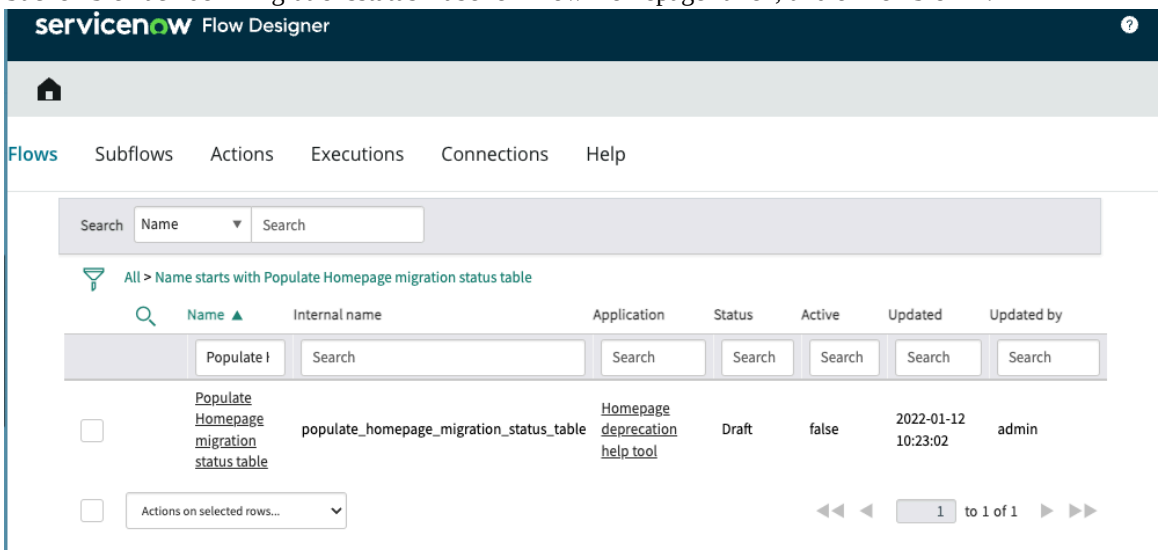
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um einen Domänenbereich auszuwählen.

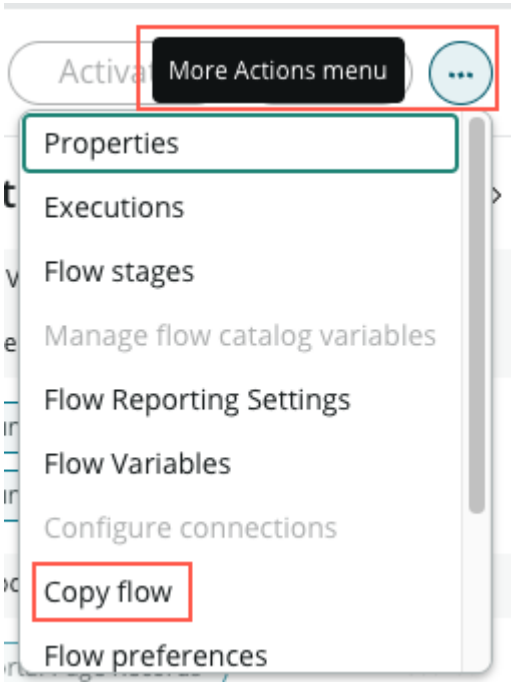


2. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer**.
3. Suchen Sie nach dem Migrationsstatus-Tabellen-Flow Homepage füllen, und öffnen Sie ihn.

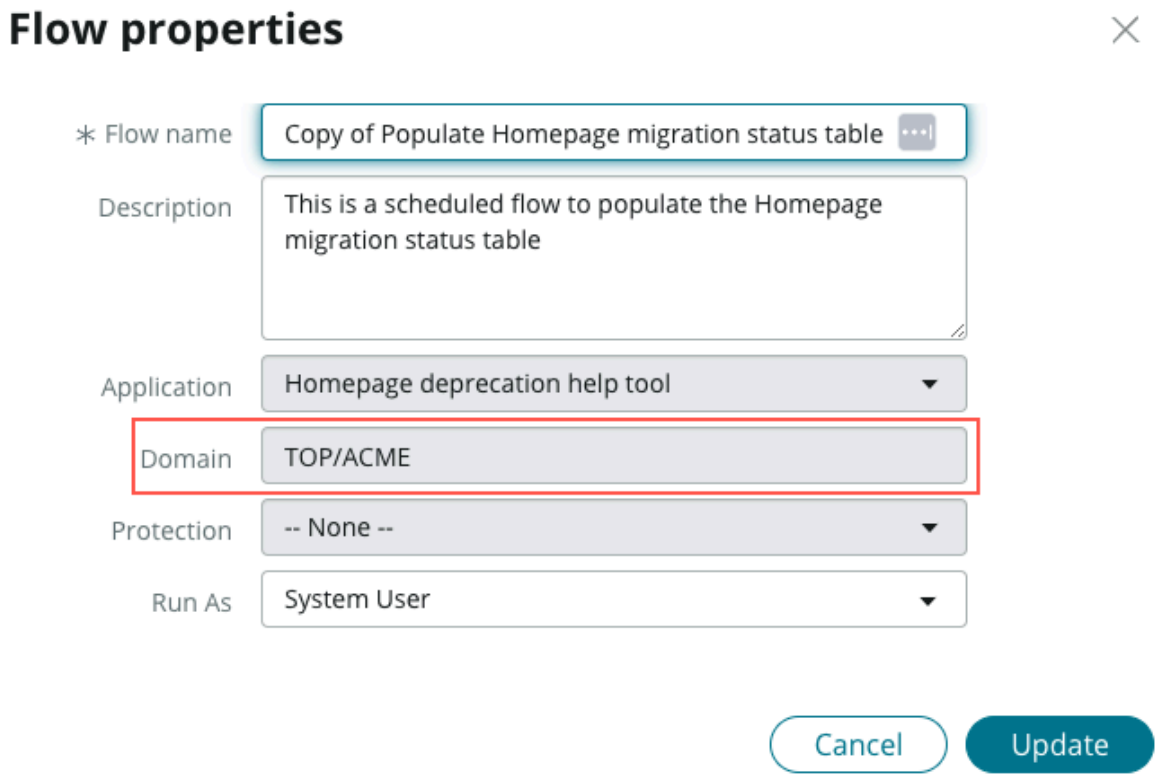


4. Wählen Sie das Menü „ **Weitere Aktionen** “ und **dann Flow kopieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Anwendung `Homepage-Veraltungshilfe-Tool` aus, und wählen Sie **Kopieren**aus.
6. Wählen Sie das Menü „ **Weitere Aktionen** “ und dann **Flow-Eigenschaften aus**.
   Der Flow verweist auf den ausgewählten Domänenbereich.



Widgets

Objekte, die Dashboards in der klassischen Umgebung hinzugefügt wurden, werden als Widgets bezeichnet. Sie können Widgets erstellen und verwalten. Viele Anwendungen haben ihre eigenen Widgets. Informationen zu den in der Anwendung enthaltenen Widgets finden Sie in der Dokumentation zu der entsprechenden Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit jedem Widget-Typ können Sie in einem Dashboard etwas anderes tun. Folgen Sie den Links für jeden Typ, um zu erfahren, wie Sie die Widgets in Ihrem Dashboard erstellen und bearbeiten. Zu den Widget-Typen gehören:

Berichte

Berichtsvisualisierungen sind Snapshots Ihrer Daten, die den Status Ihrer Informationen in Echtzeit anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reporting.

Performance Analytics

Performance Analytics -Widgets visualisieren Informationen basierend auf Indikatordaten, die im Laufe der Zeit erfasst wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Widgets.

Interaktive Filter

Mit interaktiven Filtern können Sie alle Berichte in einem Dashboard dynamisch filtern, ohne die ursprünglichen Berichte zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter.

Inhaltsblöcke

Inhaltsblöcke sind Informationen, die Sie in Ihrer Instanz wiederverwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsblöcke konfigurieren .

Widget erstellen, das eine ServiceNow-UI-Seite anzeigt

Sie können eine ServiceNow-UI-Seite erstellen, auf der eine Webseite angezeigt wird. Sie können diese UI-Seite dann einem Widget hinzufügen, das zu Dashboards hinzugefügt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine UI-Seite ist eine ServiceNow-Seite, die keine Liste oder ein Formular ist. Nicht jede UI-Seite passt in ein Widget. Einige UI-Seiten, z. B. Widgets oder Mini-Gadgets von externen Websites, werden nicht ordnungsgemäß angezeigt, wenn sie in einem Dashboard platziert werden.

Weitere Informationen zum Erstellen einer UI-Seite, ohne eine Framework-Seitenvorlage zu verwenden, finden Sie im Blog-Post Making a UI page without using the framework page template (UI-Seite ohne Framework-Seitenvorlage erstellen) eines Entwicklers in der ServiceNow-Community.

Hinweis:
Diese Funktionalität erfordert Kenntnisse in JavaScript.

Prozedur

1. Erstellen oder suchen Sie eine ServiceNow-UI-Seite, die Sie als Widget anzeigen möchten.
   Notieren Sie sich den Namen dieser UI-Seite, der in Schritt 4 verwendet werden soll. Der Name der UI-Seite ist der Wert des Namensfelds in dem Formular, in dem Sie den Inhalt der UI-Seite definieren.
2. Navigieren zu **System-UI** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
   Widgets-Datensätze sind Widget-Kategoriedatensätze, keine Datensätze für einzelne Widgets. Wenn Sie dem Dashboard ein Widget hinzufügen, wählen Sie zuerst die Kategorie und dann das Widget aus. Das in Schritt 4 angegebene JavaScript enthält die Liste der Widgets, die in diese Kategorie aufgenommen werden sollen.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie den folgenden JavaScript-Code im Feld **Skript** hinzu, um die Ersetzungen wie angegeben vorzunehmen.
   Die Rückgabeanweisung enthält die in dieser Widget-Kategorie aufgeführten Widgets.

   Hinweis:
   Das Code-Fragment in diesem Schritt funktioniert in nicht bereichsbezogenen Anwendungen. Verwenden Sie das Code-Fragment in Schritt 5 für bereichsbezogene Anwendungen.

widget_name	Der Name des Widgets, das der Benutzer in der Widget-Auswahl auswählt, wenn er das Widget zu einem Dashboard hinzufügt. Diese Zeichenfolge wird auch in der Widget-Kopfzeile angezeigt. Dieser Wert ist der Name, den Sie in Schritt 3 konfiguriert haben.
UI_page_name	Der Name der UI-Seite aus Schritt 1, die im Widget angezeigt werden soll.

```
function sections() {
   return {
      'widget_name': { 'uiPageName' : 'UI_page_name'},
      'widget_name2': {'uiPageName': 'UI_page_name_2'}
   };
}

function render() {
   var uiPageName = renderer.getPreferences().get("uiPageName");
   return renderer.getRenderedPage(uiPageName);
}

function getEditLink() {
   var uiPageName = renderer.getPreference('uiPageName');
   return 'sys_ui_page.do?sysparm_query=' + encodeURIComponent('name=' +
 uiPageName);
}
```

5. **Wahlweise:** Verwenden Sie dieses Codebeispiel für bereichsbezogene Anwendungen:

```
function sections() {
   return {
   'Widget': {
   'type': 'widgetname'
   }
   };
}

function render() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
   var page = renderer.getPreference('type');
   return renderer.getRenderedPage(scope + page);
}

function getEditLink() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  var page = renderer.getPreference('type');
  return "sys_ui_page.do?sysparm_query=name=" + scope + page;
}
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten eines reaktionsfähigen Dashboards

Interaktive Filter

Mit interaktiven Filtern können Sie alle Berichte in einem Dashboard dynamisch filtern, ohne die ursprünglichen Berichte zu ändern.

Sie können einen interaktiven Filter erstellen und als Widget zu einem Dashboard hinzufügen. Wenn Sie im Widget „Interaktiver Filter“ einen Wert auswählen, werden die Daten in Berichten im Dashboard gefiltert. In Dashboards werden ausgewählte Filter für jeden Benutzer gespeichert und automatisch angewendet, wenn der Benutzer das Dashboard das nächste Mal anzeigt.

Informationen zum Erstellen eines interaktiven Filters finden Sie unter Verfügbare interaktive Filtertypen, und wählen Sie den Filtertyp aus.

Interaktive Filter für Homepages behalten keine Standardwerte oder Werte für Anmeldungen oder Seitenaktualisierungen bei. Diese Funktionalität ist auf Dashboards verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Homepages in einzelne Dashboards.

Wichtig:

- Performance Analytics -Widgets im Dashboard folgen keinen interaktiven Filtern. Filtern Sie diese Widgets separat in derselben Aufgliederungsquelle, indem Sie die Steuerelemente des Aufgliederungs-Dashboards verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden und Aufgliederungen als interaktiven Filter verwenden.
- Interaktive Filter werden nicht für Berichte unterstützt, die auf einer Quelle MetricBase basieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase .

Weitere Informationen zu einheitlichen Filtern in Platform Analyticsfinden Sie unter Filtert in Platform Analytics.

Verfügbare interaktive Filtertypen

Sie können interaktive Filter für mehrere Feldtypen erstellen.

interaktive Filtertypen

Typ	Beschreibung
Auswahlliste	Ermöglicht das Filtern von Daten basierend auf dem Wert einer bestimmten Auswahlliste. Sie müssen das Tabellen- und Auswahllistenfeld auswählen. Der Filter wirkt sich auf Berichte in der angegebenen Tabelle aus.
Referenz	Ermöglicht das Filtern von Daten basierend auf dem Wert eines oder mehrerer Referenzfelder. Sie müssen die Referenztabelle sowie Referenzfelder aus anderen Tabellen auswählen. Der Filter wirkt sich auf Berichte in Tabellen mit den angegebenen Referenzfeldern aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

interaktive Filtertypen (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	Hinweis: Interaktive Referenzfilter unterstützen keine Zeichenfolgenfelder.
Datum	Ermöglicht das Filtern von Daten basierend auf dem Wert eines oder mehrerer Datumsfelder. Sie müssen die Tabellen und Datumsfelder auswählen. Der Filter wirkt sich auf Berichte in den angegebenen Tabellen aus.
Boolean	Ermöglicht das Filtern von Daten basierend auf dem Wert in einem bestimmten True-/False-Feld. Sie müssen die Tabelle und das True-/False-Feld auswählen. Der Filter wirkt sich auf Berichte in der angegebenen Tabelle aus.
Gruppe	Ermöglicht die Anzeige mehrerer interaktiver Filter in einem einzigen Widget in einem Dashboard. Benutzer, die das Dashboard anzeigen, können auswählen, welche gruppierten Filter angewendet werden sollen.
Leer/nicht leer	Filtert basierend darauf, ob ein Feld einen Wert enthält.
Kaskadierend	Ermöglicht das Filtern basierend auf mehreren Werten in einer Hierarchie, z. B. nach Region, Land und Stadt.

Interaktive Auswahllistenfilter erstellen

Ein interaktiver Auswahllistenfilter ermöglicht Benutzern das Filtern von Berichts-Widgets basierend auf dem Wert einer Auswahlliste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Auswahllisten enthalten eine begrenzte Anzahl angegebener Werte, aus denen Sie auswählen können. Status und Priorität sind zwei Beispiele für Auswahllisten. Benutzer und Standort sind normalerweise keine Auswahllistenoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyp Auswahlliste .

Wenn ein Benutzer Alleauswählt, wird kein Bericht mit allen angewendeten Filteroptionen angezeigt, sondern der ungefilterte Bericht.

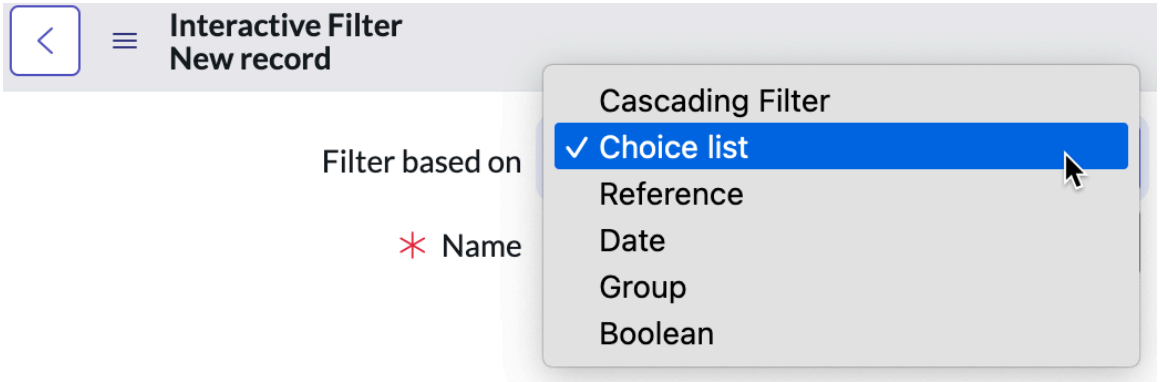
Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhandenen interaktiven Filter in derselben Tabelle.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter** und wählen Sie einen interaktiven Filter basierend auf derselben Tabelle aus, die Sie filtern möchten.
   b. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Andere Filter für Tabelle aus**.
   c. Überprüfen Sie die anderen Filter, die in derselben Tabelle verfügbar sind, um festzustellen, ob der gewünschte Filter bereits vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. In der Liste **Filter basierend auf** wählen Sie **Auswahlliste**.



5. Legen Sie die folgenden Felder fest:

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie aus, wie die verfügbaren Filteroptionen für diesen Filter im Dashboard-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Auf alle Tabellen in der Hierarchie anwenden** aus, um den Filter auf übergeordnete, nachfolgende und gleichgeordnete Tabellen einer erweiterten Tabelle anzuwenden.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Filter auf Datenbankansichten und -tabellen anwenden** aus, um den Filter auf Widgets basierend sowohl auf Datenbankansichten als auch auf Tabellen anzuwenden.

Hinweis:
Es ist nicht möglich, Filter auf Tabellen anzuwenden, die die Tabellen der Datenbankansicht erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien.

8. **Wahlweise:** Schließen Sie bestimmte Elemente davon aus, im Filter angezeigt zu werden. indem Sie die **Ausschlussliste** verwenden.
Daten von ausgeschlossenen Auswahlmöglichkeiten werden jedoch angezeigt, wenn Sie im interaktiven Filter **Alle** auswählen.
9. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** die Tabelle aus, die die Auswahlliste zum Filtern enthält.
10. Wählen Sie in der Liste **Feld** das zu filternde Feld aus.
11. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Listenelemente, die Sie vom Filter ausschließen möchten, zum Feld **Ausschlussliste** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie einen **Standardwert** für den Filter.
    Dieser Standardwert wird automatisch für alle Benutzer angewendet. Werte, die ein Benutzer auswählt, überschreiben den globalen Standard für diesen Benutzer. Sie können mehr als einen Standardwert angeben, wenn Sie einen UI-Steuerelementtyp verwenden, der mehrere Auswahlen ermöglicht, z. B. **Auswählen mehrerer Eingaben**.

    Hinweis:
    Um mehr als 50 Standardwerte zu übergeben oder wenn der Fehler Dieser Wert überschreitet die Beschränkung für GET-Aufrufe angezeigt wird, erstellen Sie mehrere interaktive Filter.

13. Wählen Sie **Absenden**.

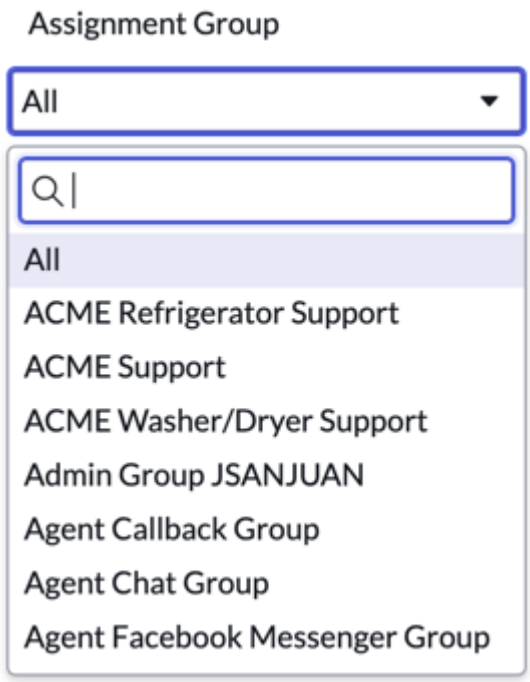
Nächste Maßnahme
Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Interaktive Referenzfeldfilter erstellen

Ein interaktiver Referenzfeldfilter ermöglicht Benutzern das Filtern von Berichts-Widgets basierend auf dem Wert eines Referenzfelds.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Wenn ein Benutzer Alleauswählt, wird kein Bericht mit allen angewendeten Filteroptionen angezeigt, sondern der ungefilterte Bericht. Dieses Beispiel eines Referenzfilters enthält Filteroptionen aus dem Feld Zuweisungsgruppe in der Gruppentabelle [sys_user_group].

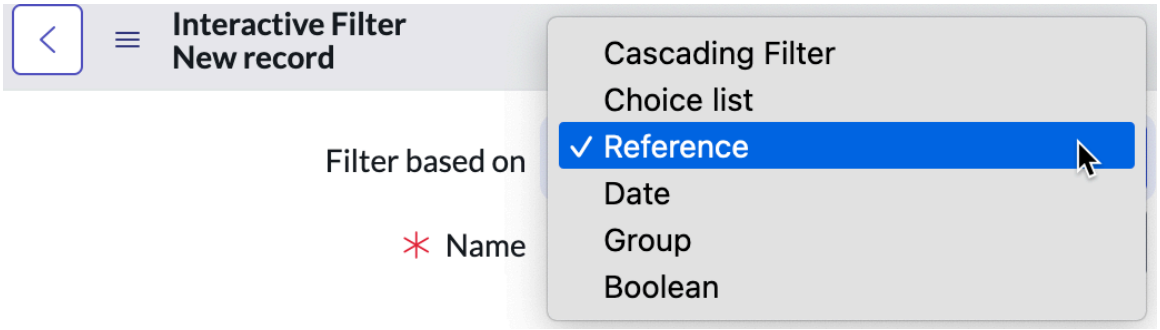


Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhandenen interaktiven Filter in derselben Tabelle.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter** und wählen Sie einen interaktiven Filter basierend auf derselben Tabelle aus, die Sie filtern möchten.
   b. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Andere Filter für Tabelle aus**.
   c. Überprüfen Sie die anderen Filter, die in derselben Tabelle verfügbar sind, um festzustellen, ob der gewünschte Filter bereits vorhanden ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Referenz** aus.



5. Wählen Sie in der Leiste **Referenztabelle** die Tabelle aus, in der die Referenzdatensätze gespeichert sind, nach denen Sie filtern möchten.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie einen **Standardwert** für den Filter.
   Dieser Standardwert wird automatisch für alle Benutzer angewendet. Werte, die ein Benutzer auswählt, überschreiben den globalen Standard für diesen Benutzer. Sie können mehr als einen Standardwert angeben, wenn Sie einen UI-Steuerelementtyp verwenden, der mehrere Auswahlen ermöglicht, z. B. **Auswählen mehrerer Eingaben**.

   Hinweis:
   Um mehr als 50 Standardwerte zu übergeben oder wenn der Fehler Dieser Wert überschreitet die Beschränkung für GET-Aufrufe angezeigt wird, erstellen Sie mehrere interaktive Filter.

7. Legen Sie die folgenden Felder fest:

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie aus, wie die verfügbaren Filteroptionen für diesen Filter im Dashboard-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter.
Nur Suchergebnisse anzeigen, die mit Stichwort beginnen	Wenn diese Option ausgewählt ist, geben Suchvorgänge nur die Ergebnisse zurück, die mit dem Suchbegriff beginnen. Andernfalls geben Suchvorgänge Ergebnisse zurück, die den Suchbegriff an beliebiger Stelle enthalten. Ziehen Sie diese Option in Betracht, wenn Sie einen Referenzfilter für eine sehr große Tabelle einrichten, z. B. eine mit Millionen von Datensätzen. Eine Suche nach einem allgemeinen Begriff kann zu viele Datensätze zurückgeben, um verwaltet zu werden.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie **Filter auf Datenbankansichten und -tabellen anwenden** aus, um den Filter auf Widgets basierend sowohl auf Datenbankansichten als auch auf Tabellen anzuwenden.

   Hinweis:
   Es ist nicht möglich, Filter auf Tabellen anzuwenden, die die Tabellen der Datenbankansicht erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien.

9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Wenn der UI-Steuerungstyp Einzelne Eingabeauswählen lautet, wählen Sie die **Option Alle entfernen** aus, um den interaktiven Filter ohne die Option Alle zu konfigurieren.
    Wenn ein Benutzer Alleauswählt, wird kein Bericht mit allen angewendeten Filteroptionen angezeigt, sondern der ungefilterte Bericht.
11. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Interaktive Filterreferenzen** die Option **Neu**aus.
    Diese zugehörige Liste wird erst angezeigt, wenn Sie den Filter speichern.
12. Wählen Sie im Feld **Referenztabelle** eine Tabelle mit Berichten aus, die Sie filtern möchten.
13. Wähle Sie das **Referenzfeld** aus, das Sie filtern möchten.

    Das Feld muss auf die im Feld **Referenztabelle** des übergeordneten Filters angegebene Tabelle verweisen.

    Sie können aus Feldern, die auf andere Tabellen verweisen, einen Dot-Walk durchführen. Wenn zum Beispiel die **Referenztabelle** des übergeordneten Filters Abteilung [cmn_department] ist, können Sie „Incident“ als verweisende **Referenztabelle** wählen. Wählen Sie dann **Anruferabteilung** als **Referenzfeld**.

    Hinweis:
    Interaktive Referenzfilter unterstützen keine Zeichenfolgenfelder.

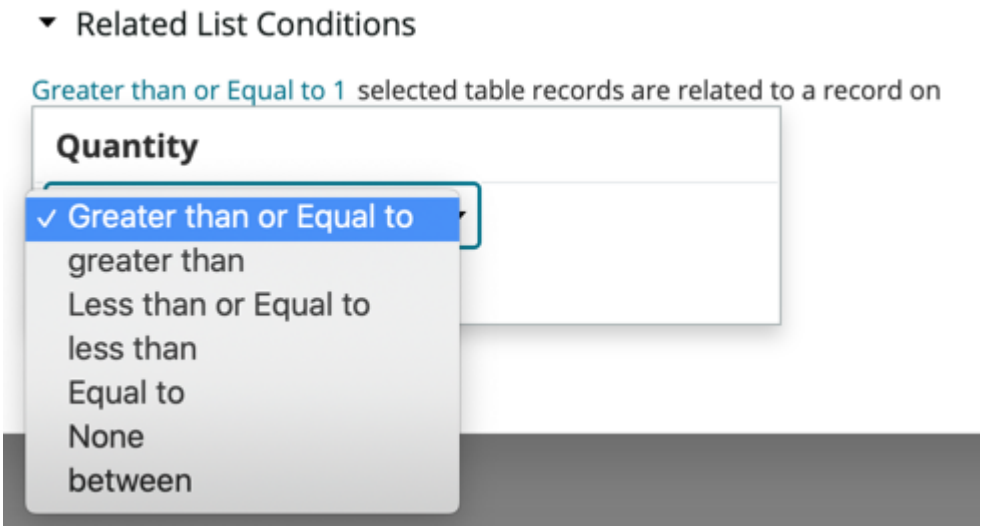
14. **Wahlweise:** Fügen Sie eine zugehörige Listenbedingung hinzu.
    Sie können Ihrem Filter eine Bedingung hinzufügen, die auf den Datensätzen in einer zugehörigen Tabelle basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf den Link mit der Bezeichnung **Größer oder gleich 1**.
Wählen Sie aus der Liste die Anzahl der Datensätze in der Quelltabelle aus, die mit einem Datensatz in der Zieltabelle verknüpft sein müssen.

Die Optionen sind:

- Größer oder gleich
- Größer als
- Weniger als oder gleich
- Weniger als
- Gleich
- Keine
- Zwischen



b. Wählen Sie die zugehörige Tabelle aus.

c. Geben Sie die Bedingungen in dieser Tabelle an, die erfüllt sein müssen, damit der Filter gültig ist.

15. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die Schritte 10–13 nach Bedarf für jedes Referenzfeld, nach dem Sie filtern möchten. Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Hinweis:
Ein Filter kann aus Leistungsgründen vom Steuerungstyp **Checkboxen** in den Steuerungstyp **Mehrere Eingaben auswählen** konvertiert werden.

Zugehörige Informationen

Referenzfeldtyp

Verfügbare interaktive Filtertypen

Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

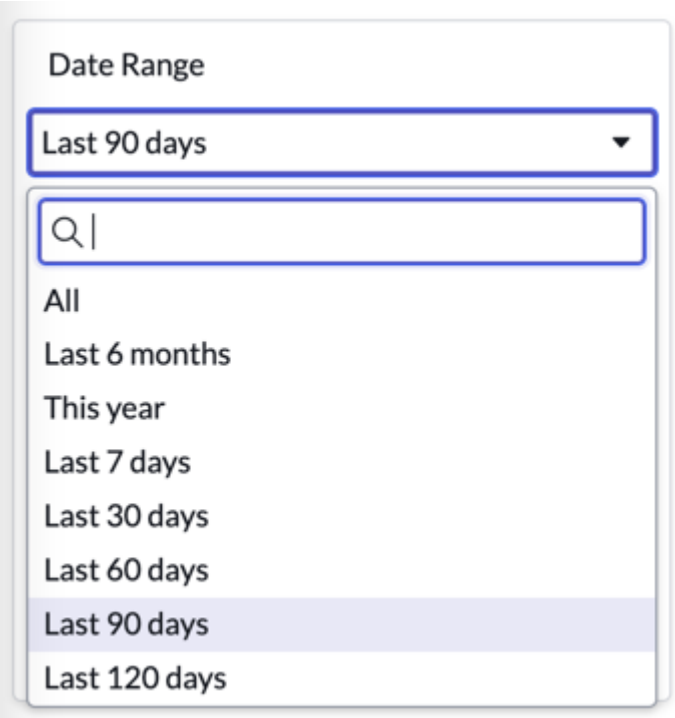
Interaktive Datumsfilter erstellen

Ein interaktiver Datumsfilter ermöglicht es Benutzern, Berichts-Widgets basierend auf dem Wert in einem Datumsfeld zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Wenn ein Benutzer Alleauswählt, wird kein Bericht mit allen angewendeten Filteroptionen angezeigt, sondern der ungefilterte Bericht. Dieses Beispiel für einen Datumsfilter zeigt eine Anzahl von Datumsbereichen, nach denen Sie filtern können.



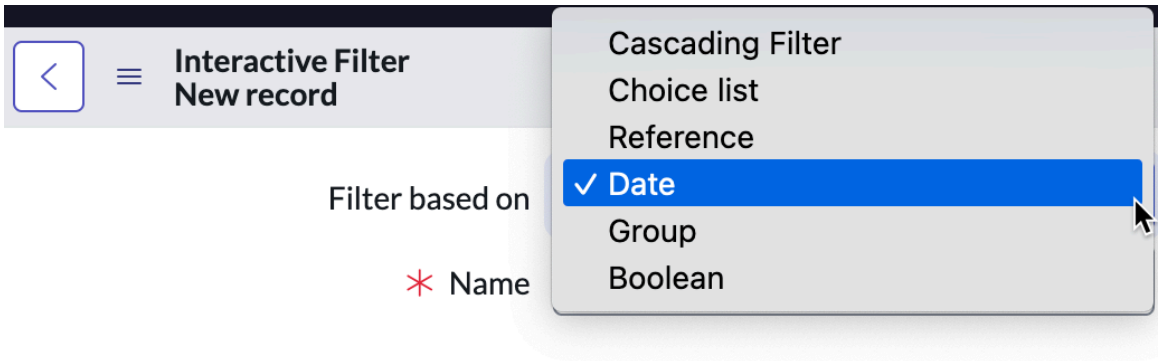
Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhandenen interaktiven Filter in derselben Tabelle.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter** und wählen Sie einen interaktiven Filter basierend auf derselben Tabelle aus, die Sie filtern möchten.
   b. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Andere Filter für Tabelle aus**.
   c. Überprüfen Sie die anderen Filter, die in derselben Tabelle verfügbar sind, um festzustellen, ob der gewünschte Filter bereits vorhanden ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Datum** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Legen Sie die folgenden Felder fest:

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie aus, wie die verfügbaren Filteroptionen für diesen Filter im Dashboard-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Auf alle Tabellen in der Hierarchie anwenden** aus, um den Filter auf übergeordnete, nachfolgende und gleichgeordnete Tabellen einer erweiterten Tabelle anzuwenden.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Filter auf Datenbankansichten und -tabellen anwenden** aus, um den Filter auf Widgets basierend sowohl auf Datenbankansichten als auch auf Tabellen anzuwenden.

   Hinweis:
   Es ist nicht möglich, Filter auf Tabellen anzuwenden, die die Tabellen der Datenbankansicht erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien.

8. Verwenden Sie im Bereich **Datum** den Slushbucket, um einen oder mehrere Datumsbereiche auszuwählen, nach denen Benutzer filtern können.
   Die verfügbaren Datumsfilter sind in der Geschäftsregel `Get Date Filter options for Date Filters` definiert. Passen Sie diese Business Rule an, um Filteroptionen hinzuzufügen oder zu entfernen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie einen **Standardwert** für den Filter.
   Dieser Standardwert wird automatisch für alle Benutzer angewendet. Werte, die ein Benutzer auswählt, überschreiben den globalen Standard für diesen Benutzer. Sie können mehr als einen Standardwert angeben, wenn Sie einen UI-Steuerelementtyp verwenden, der mehrere Auswahlen ermöglicht, z. B. **Auswählen mehrerer Eingaben**.

   Hinweis:
   Um mehr als 50 Standardwerte zu übergeben oder wenn der Fehler Dieser Wert überschreitet die Beschränkung für GET-Aufrufe angezeigt wird, erstellen Sie mehrere interaktive Filter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
11. **Wählen Sie in der zugehörigen Liste Interaktiver Filter Daten** die Option **Neu**aus.
12. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle aus, die Berichte enthält, die Sie filtern möchten.
13. Wählen Sie im Feld **Feld** ein Datumsfeld zum Filtern aus.
14. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie die Schritte 8 bis 11 nach Bedarf für jedes Datumsfeld, nach dem Sie filtern möchten. Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

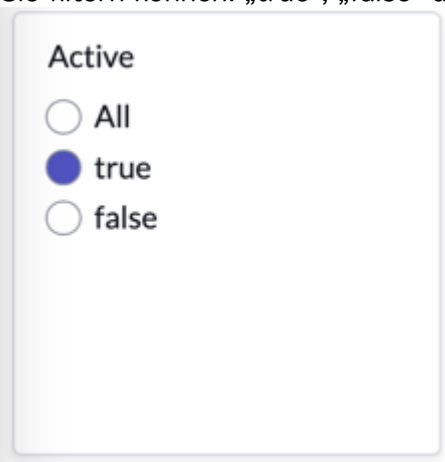
Erstellen Sie einen interaktiven boolean Filter

Mit einem interaktiven boolean Filter können Benutzer Berichts-Widgets basierend auf dem Wert eines Wahr/Falsch-Felds filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Wenn ein Benutzer Alleauswählt, wird kein Bericht mit allen angewendeten Filteroptionen angezeigt, sondern der ungefilterte Bericht. Dieses Beispiel eines boolean Filters zeigt drei Optionen, nach denen Sie filtern können: „true“, „false“ und „All“.



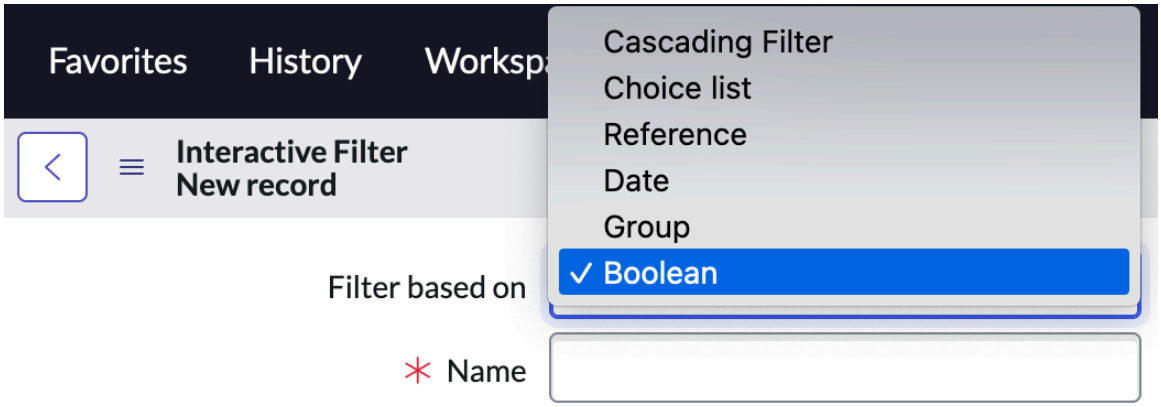
Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhandenen interaktiven Filter in derselben Tabelle.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter** und wählen Sie einen interaktiven Filter basierend auf derselben Tabelle aus, die Sie filtern möchten.
   b. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Andere Filter für Tabelle aus**.
   c. Überprüfen Sie die anderen Filter, die in derselben Tabelle verfügbar sind, um festzustellen, ob der gewünschte Filter bereits vorhanden ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Boolean** aus.



5. Legen Sie die folgenden Felder fest:

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie aus, wie die verfügbaren Filteroptionen für diesen Filter im Dashboard-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Auf alle Tabellen in der Hierarchie anwenden** aus, um den Filter auf übergeordnete, nachfolgende und gleichgeordnete Tabellen einer erweiterten Tabelle anzuwenden.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Filter auf Datenbankansichten und -tabellen anwenden** aus, um den Filter auf Widgets basierend sowohl auf Datenbankansichten als auch auf Tabellen anzuwenden.

   Hinweis:
   Es ist nicht möglich, Filter auf Tabellen anzuwenden, die die Tabellen der Datenbankansicht erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien.

8. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** die Tabelle aus, die das True/False-Feld enthält, nach dem gefiltert werden soll.
9. Wählen Sie in der Liste **Feld** das True-/False-Feld aus, nach dem Sie filtern möchten.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie einen **Standardwert** für den Filter.
    Dieser Standardwert wird automatisch für alle Benutzer angewendet. Wenn ein Benutzer einen anderen Wert auswählt, wird dieser Wert als Standard des Benutzers gespeichert und überschreibt den globalen Standardwert.
11. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Interaktive Gruppenfilter erstellen

Mit einem interaktiven Gruppenfilter können Benutzer mehrere interaktive Filter auswählen, die auf Berichte in einem Dashboard angewendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

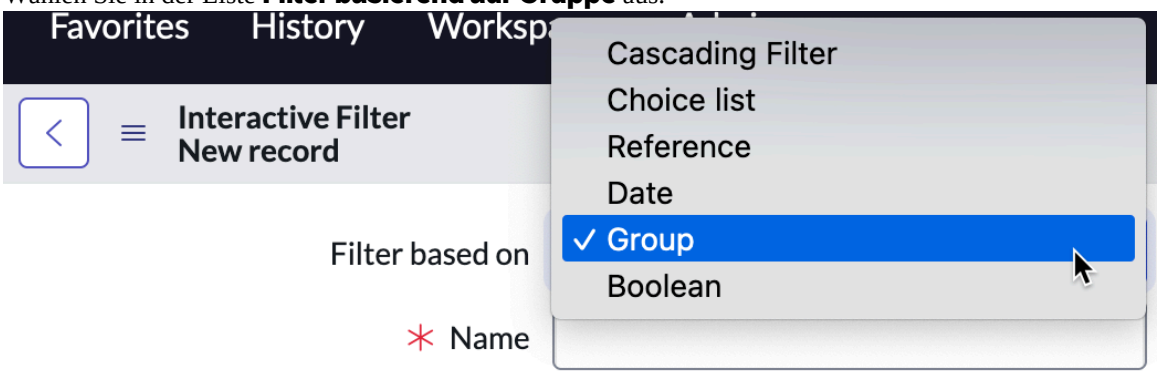
Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

Erstellen Sie, bevor Sie dieses Verfahren starten, mehrere Auswahllisten, Referenzfelder, Boolean oder Datumsfilter zum Gruppieren.

Die für nachfolgende Filter ausgewählten Standardwerte werden bei Verwendung eines Gruppenfilters nicht angewendet. Ausgewählte Werte in einem Gruppenfilter werden beim erneuten Laden des Dashboards nicht gespeichert.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhandenen interaktiven Filter in derselben Tabelle.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter** und wählen Sie einen interaktiven Filter basierend auf derselben Tabelle aus, die Sie filtern möchten.
   b. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Andere Filter für Tabelle aus**.
   c. Überprüfen Sie die anderen Filter, die in derselben Tabelle verfügbar sind, um festzustellen, ob der gewünschte Filter bereits vorhanden ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Gruppe** aus.



5. Legen Sie die folgenden Felder fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.

6. Wählen Sie im Abschnitt **„Gruppe** “ die **Option Neue Zeile einfügen**aus.
7. Wählen Sie einen interaktiven Filter aus, den Sie dieser Gruppe hinzufügen möchten.
   Sie können einen Gruppenfilter nicht einem anderen Gruppenfilter hinzufügen.
8. Wiederholen Sie die beiden vorherigen Schritte nach Bedarf für jeden Filter, den Sie gruppieren möchten.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Interaktive Filter für leere oder ausgefüllte Felder erstellen

Sie können einen interaktiven boolean Filter erstellen, mit dem Benutzer Berichts-Widgets basierend darauf filtern können, ob ein bestimmtes Feld leer oder ausgefüllt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Hinweis:
Wenn der interaktive Filter einen Standardwert hat oder den zuletzt ausgewählten Wert angibt, wenden nicht interaktive Dashboards diesen Wert nicht automatisch an. Diese Funktion ist nur für interaktive Dashboards verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie diesen Filter für ein Feld, in dem **Ja** nach Datensätzen filtert, in denen das angegebene Feld aufgefüllt ist und **Nein** nach Datensätzen, bei denen das Feld leer ist. Benennen Sie den Filter, um diese logische Beziehung darzustellen. Beispielsweise können Sie den Namen „Durch Incident generiertes Problem“ für einen Filter verwenden, der auf der Incident-Tabelle und dem Problemfeld basiert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Interaktive Filter**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Boolean** aus.
4. Legen Sie die folgenden Felder fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Filter ein. Dieser Name wird im Dashboard-Widget für den Filter angezeigt.
Nach Namen suchen	Geben Sie einen Suchnamen für den Filter ein. Dieser Name wird im Menü **Inhalt hinzufügen** angezeigt, wenn Benutzer einem Dashboard einen Filter hinzufügen. Verwenden Sie diesen Namen, um die Filter zu organisieren. Wenn Sie keinen Suchnamen angeben, wird stattdessen der Wert für **Name** verwendet.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung des Filters ein.
UI-Steuerungstyp	Wählen Sie aus, wie die verfügbaren Filteroptionen für diesen Filter im Dashboard-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Auf alle Tabellen in der Hierarchie anwenden** aus, um den Filter auf übergeordnete, nachfolgende und gleichgeordnete Tabellen einer erweiterten Tabelle anzuwenden.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Filter auf Datenbankansichten und -tabellen anwenden** aus, um den Filter auf Widgets basierend sowohl auf Datenbankansichten als auch auf Tabellen anzuwenden.

   Hinweis:
   Es ist nicht möglich, Filter auf Tabellen anzuwenden, die die Tabellen der Datenbankansicht erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien.

7. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** die Tabelle aus, die das Feld zum Filtern enthält.
8. Wählen Sie in der Liste **Feld** das zu filternde Feld aus.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie den Filter erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Kaskadierende Filter erstellen

Mit kaskadierenden Filtern können Sie basierend auf mehreren Werten in einer Hierarchie filtern, z. B. nach Region, Land und Stadt. Die Auswahlmöglichkeiten auf niedrigeren Ebenen werden durch die auf höheren Ebenen ausgewählten Werte gefiltert.

Vorbereitungen
Sie können einen kaskadierenden Filter erstellen, mit dem Benutzer aus einer Liste von Managern auswählen und dann aus Gruppen auswählen können, die diesem Manager unterstellt sind. Berichtsdaten werden dann gefiltert, um nur Datensätze anzuzeigen, die dieser Gruppe zugewiesen sind. Alternativ können Sie niedrigere Ebenen des Filters deaktivieren, z. B. indem Sie nur einen Manager, aber keine Gruppe auswählen. Berichtsdaten werden dann gefiltert, um Datensätze anzuzeigen, die einer von diesem Manager verwalteten Gruppe zugewiesen sind. Kaskadierende Filter behalten die letzten auf einem Dashboard ausgewählten Elemente bei.

Stellen Sie sicher, dass die Struktur der Daten, die Sie zum Erstellen des Filters verwenden, konsistent ist. Stellen Sie beispielsweise in einem kaskadierenden Filter basierend auf dem Standort sicher, dass die Auswahlmöglichkeiten auf der obersten Ebene alles Regionen und die Auswahlmöglichkeiten auf der zweiten Ebene alles Länder sind. Sie können Filterbedingungen definieren, um sicherzustellen, dass nur geeignete Auswahlmöglichkeiten für jede Ebene verfügbar sind.

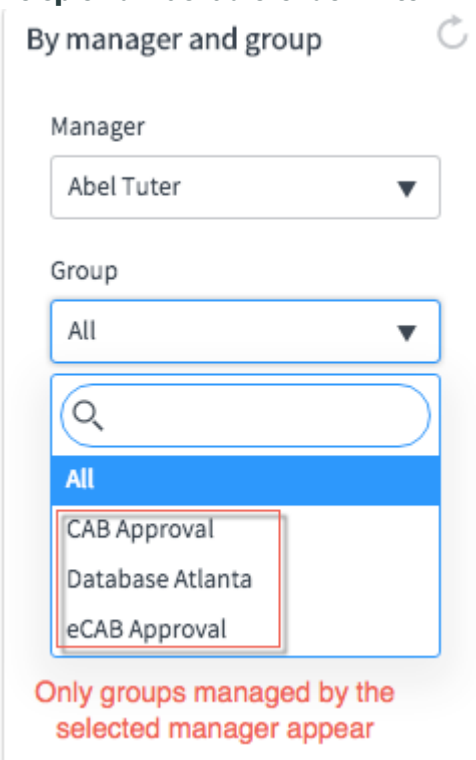
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: hp_publisher_admin und report_admin. Die Rolle „hp_publisher_admin“ ist nur für die Verwaltung interaktiver Filter verfügbar. Standardmäßig enthält sie keine anderen Rollen und ist in keiner anderen Rolle enthalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren umfasst Beispiele basierend auf einem interaktiven Kaskadierungsfilter unter Verwendung von Managern und Gruppen. In diesem Beispiel können Benutzer mit der Auswahl der obersten Ebene einen Manager auswählen und mit der Auswahl der zweiten Ebene können Benutzer eine Benutzergruppe auswählen, die von diesem Manager verwaltet wird.

Beispiel für kaskadierenden Filter



Hinweis:
Sie können Berichte ausschließlich basierend auf den Werten in Referenzfeldern filtern. Kaskadierende Filter unterstützen nur die **Einzelauswahl UI-Steuerelementtyp**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Filter basierend auf Kaskadierende Filter**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
5. Definieren Sie die erste Stufe des kaskadierenden Filters.
   a. Klicken Sie in der verknüpften Liste **Kaskadierender Filter** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie die **Tabelle** und das **Anzeigefeld** aus der Tabelle, die die Werte enthält, die Sie als Filteroptionen auf oberster Ebene verwenden möchten, aus. Das **Anzeigefeld** ist auf die Typen boolean, Auswahl, Referenz und Zeichenfolge beschränkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die oberste Ebene einer Hierarchie basierend auf Managern und den von ihnen verwalteten Gruppen zu definieren, wählen Sie **Gruppe [sys_user_group]** für **Tabelle** und **Manager** für **Anzeigefeld**.

c. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Feld **Filter**, um zu beschränken, welche Auswahlmöglichkeiten Benutzern zur Verfügung stehen.
Filterbedingungen sind besonders nützlich, wenn Sie einen kaskadierenden Filter erstellen, der auf einer selbstverweisenden Tabelle basiert, z. B. Ort [cmn_location]. Filtern Sie die Daten, um sicherzustellen, dass jede Ebene des kaskadierenden Filters nur die für diese Ebene geeigneten Optionen aufweist.

d. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

6. Definieren Sie die nächste Hierarchieebene.
Kaskadierende Filter verwenden eine 1:n-Beziehung zwischen übergeordneten Filtern und untergeordneten Filtern. Ein Filter auf höherer Ebene kann die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer beliebigen Anzahl von Filtern auf niedrigerer Ebene beeinflussen.

a. Aus dem Manager-Filter, in der verknüpften Liste **Kaskadierender Filter** klicken Sie auf **Neu**.

b. Wählen Sie die **Tabelle** und das **Anzeigefeld** aus der Tabelle, die die Werte enthält, die Sie als Filteroptionen auf zweiter Ebene verwenden möchten, aus. Das **Anzeigefeld** ist auf die Typen boolean, Auswahl, Referenz und Zeichenfolge beschränkt.
Wählen Sie im Beispiel für Manager und Gruppen **Gruppe [sys_user_group]** als **Tabelle** und **Name** als **Anzeigefeld**.

c. Wählen Sie im Feld **Übergeordnetes Referenzfeld** das Feld aus, das den Wert enthält, der aus dem übergeordneten Filter ausgewählt wurde.
Wenn Sie beispielsweise den Gruppenfilter erstellen, wird der Wert des**Übergeordneten Referenzfelds** als **Manager**festgelegt. In diesem Beispiel wird der im ersten Filter ausgewählte Manager verwendet, um die Liste verfügbarer Gruppen basierend auf dem Feldwert **Manager** jeder Gruppe zu filtern.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.

e. Wiederholen Sie diese Teilschritte für jeden zusätzlichen Filter, den Sie hinzufügen möchten.
Um der Filterhierarchie eine weitere Ebene hinzuzufügen, fügen Sie in die zugehörige Liste **Überlappender Filter** des Filters einen neuen Datensatz auf der niedrigsten Ebene ein. Fügen Sie beispielsweise den Gruppenfilter anstelle eines Filters der obersten Ebene wie den Managerfilter hinzu.

7. Legen Sie fest, wie die einzelnen Filterstufen den Filter auf Berichte in einem Dashboard anwenden.

a. Klicken Sie in der verknüpften Liste **Zieltabellen** auf **Neu**.

b. Wählen Sie die **Zieltabelle** aus, welche die Daten enthält, nach denen Sie filtern möchten, z. B. **Incident**.

c. Wählen Sie das zu filternde **Feld** aus.
Das Feld muss auf die im Filter angegebene Tabelle verweisen. Wenn Sie beispielsweise nach Incident-Daten filtern, lautet das **Feld** für den Manager-Filter auf höchster Ebene **Assignment group.Manager**. In diesem Beispiel lautet das **Feld** für den Gruppenfilter der zweiten Ebene **Zuweisungsgruppe**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

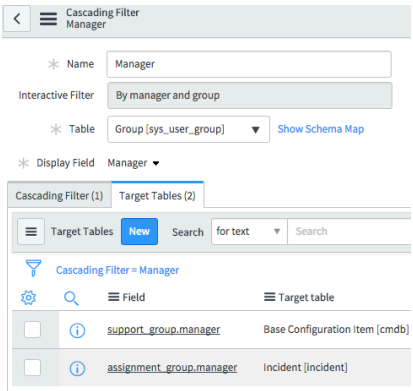
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wiederholen Sie diese Unterschritte, um Ziele für jede Ebene des Filters hinzuzufügen.
Für jede Filterebene können Sie mehrere Ziele definieren. Filtern Sie z. B. Incident-Daten nach Zuweisungsgruppe oder CMDB-CIs nach Support-Gruppe, indem Sie denselben Gruppenfilter [sys_user_group] verwenden.

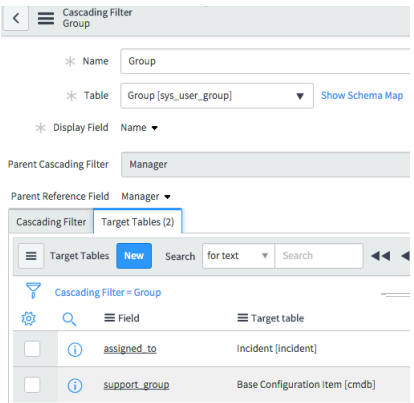
> **Hinweis:**
> Eine kaskadierende Filterhierarchie muss mindestens ein Ziel angeben. Sie können einen kaskadierenden Filter definieren, der Ebenen in einer Hierarchie überspringt, oder einen kaskadierenden Filter, der nur Ziele für bestimmte Ebenen in einer Hierarchie angibt. Definieren Sie beispielsweise ein Ziel nur für den Filter auf Gruppenebene und nicht für den Filter auf Managerebene. In diesem Beispiel werden Berichte nur gefiltert, wenn ein Benutzer eine bestimmte Gruppe und nicht nur einen Manager auswählt.

Die folgenden Bilder zeigen die vollständige Konfiguration für den Beispiel-Kaskadierungsfilter. Die verknüpfte Liste **Kaskadierender Filter** (nicht dargestellt) im Filter auf höchster Ebene enthält den Filter der zweiten Ebene.

Filter auf höchster Ebene



Filter auf zweiter Ebene



Nächste Maßnahme

Nachdem Sie alle Ebenen des Filters erstellt haben, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu.

Deduplizierung kaskadierender Filter

Damit Sie den Filterbereich nicht bereinigen müssen, werden doppelte Filter automatisch entfernt.

Doppelte Filter werden nach folgenden Kriterien entfernt:

- Wenn die Konfiguration identisch ist, wird der zuletzt bearbeitete Filter beibehalten.
- Wenn die Konfiguration identisch ist, mit der Ausnahme, dass einige Filter nur ein Ziel und andere mehrere Ziele haben, wird nur der zuletzt aktualisierte Filter beibehalten.
- Wenn die Konfiguration identisch ist, einige Filter jedoch mehrere Zielspalten in derselben Zieltabelle haben, werden alle Filter als separate Filter betrachtet und beibehalten.
  Ein Beispiel für mehrere Zielspalten in der gleichen Zieltabelle sind die Spalten **Datum geöffnet** und **Datum eskaliert** in der Incident-Tabelle.
- Wenn die Konfiguration und die UI-Steuerung identisch sind, aber die Basisbedingung für zwei Filter unterschiedlich ist, werden sie als separate Filter betrachtet und beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktive Filter für Datenbankansichten und Tabellenhierarchien

Wenn Sie einen interaktiven Filter für eine erweiterte Tabelle erstellen, können Sie den Filter auch auf Datenbankansichten und andere Tabellen in der Hierarchie anwenden.

Wenn Sie einen interaktiven Filter erstellen, können Sie:

Alle Tabellen in der Hierarchie auswählen.

Wenn die Quelltabelle Incident ist, gilt der interaktive Filter für Incident; seine übergeordnete Tabelle, Aufgabe; und seine gleichgeordneten Tabellen, Problem und Change.

Wählen Sie Filter auf Datenbankansicht und Tabellen anwenden.

Wenn die Quelltabelle Incident ist, gilt der interaktive Filter sowohl für den Incident als auch zum Beispiel für die Datenbankansicht [incident_sla].

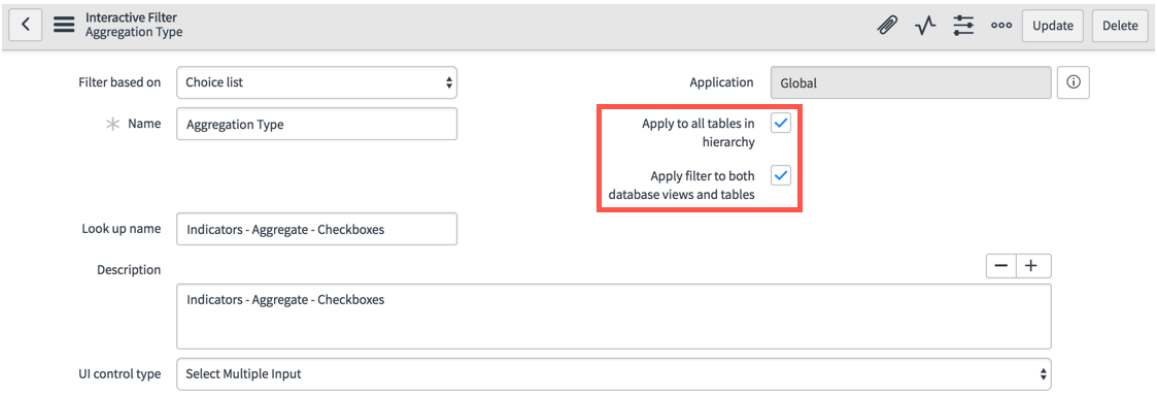
Aktivieren Sie beide Checkboxen.

Der interaktive Filter gilt für alle Tabellen in der Hierarchie und für Datenbankansichten.

Wählen Sie keine der Checkboxen aus.

Interaktive Filter gelten nur für die Quellentabelle, z. B. Incident.

Hinweis:
Dies ist die Standardeinstellung, wenn Sie einen interaktiven Filter erstellen.



Interaktive Filter, die auf erweiterte Tabellen angewendet werden, gelten auch für die anderen Tabellen in der Hierarchie.

Hinweis:
Interaktive Filter in einer Datenbankansicht gelten nicht automatisch für gleichgeordnete Tabellen der Quellentabelle in der Datenbankansicht. Zum Beispiel ist [problem_sla] eine Datenbankansicht, die in der Tabelle [task_problem] erstellt wurde. Interaktive Filter, die auf [problem_sla] angewendet werden, gelten nicht automatisch für Widgets, die auf der Tabelle [task_change], einem gleichgeordneten Element von [task_problem] basieren, selbst wenn Sie beide Optionen ausgewählt haben.

Verfügbare interaktive UI-Steuerungstyp-Filter

Der interaktive Filter **UI-Steuerelementtyp** Feld bietet mehrere Optionen zum Anzeigen des Filters.

Verfügbare UI-Steuerungstypen

UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Auswahlschaltflächen	Zeigt jede Filteroption als Optionsfeld an. Benutzer können jeweils nur ein Optionsfeld auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare UI-Steuerungstypen (Fortsetzung)

UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Checkboxen	Zeigt jede Filteroption als Checkbox an. Benutzer können eine beliebige Anzahl von Checkboxen gleichzeitig auswählen.
Einzelne Eingabe wählen	Zeigt die Filteroptionen als Auswahlliste an. Benutzer können jeweils nur eine Auswahl auswählen.
Mehrfache Eingabe wählen	Zeigt die Filteroptionen als Auswahlliste an. Benutzer können eine beliebige Anzahl von Auswahlmöglichkeiten gleichzeitig auswählen. Klicken Sie auf das X neben einer ausgewählten Auswahl, um die Auswahl aufzuheben.

Hinweis:

Das Filterverhalten hängt vom Filtertyp ab, wenn Sie mehrere Werte wählen, indem Sie die Steuertypen **Checkboxen** oder **Mehrere Eingaben wählen** verwenden. Auswahlfilter verwenden eine AND-Abfrage, d. h. Datensätze müssen allen Bedingungen entsprechen. Datums- und Referenzfilter verwenden eine OR-Abfrage, d. h. Datensätze müssen mindestens eine der angegebenen Bedingungen erfüllen.

Ein Filter kann möglicherweise aus Gründen der Performance vom Steuerungstyp **Checkboxen** zu **Mehrere Eingaben auswählen** konvertiert werden.

Interaktive Filter in Dashboards

Sie können einen interaktiven Filter für Benutzer verfügbar machen, indem Sie den Filter zu einem Dashboard hinzufügen.

Um effektiv zu sein, müssen interaktive Filter auf denselben Tabellen basieren wie die Berichte, die sie filtern. Berichte, die auf der Benutzertabelle basieren, folgen beispielsweise nicht den interaktiven Filtern, die auf der Incident-Tabelle basieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte interaktiven Filtern folgen lassen.

Performance Analytics -Widgets im Dashboard folgen keinen interaktiven Filtern. Filtern Sie diese Widgets separat in derselben Aufgliederungsquelle, indem Sie die Steuerelemente des Aufgliederungs-Dashboards verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Interaktive Filter-Widgets zu einem interaktiven Dashboard hinzufügen

Fügen Sie einen interaktiven Filter zu einem Dashboard hinzu, um Berichte auf diesem Dashboard zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user. Sie müssen über Bearbeitungszugriff auf das Dashboard verfügen, dem Sie das Widget hinzufügen möchten.

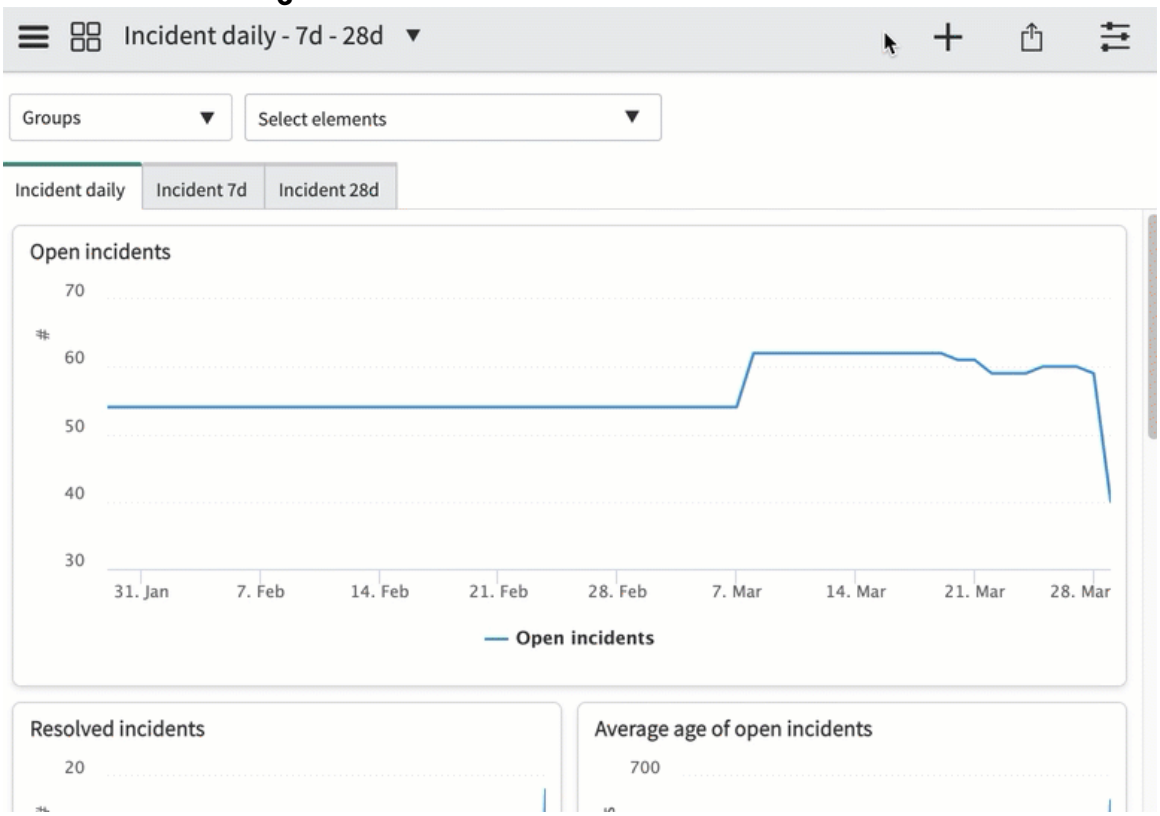
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um effektiv zu sein, müssen interaktive Filter auf denselben Tabellen basieren wie die Berichte, die sie filtern. Berichte, die auf der Benutzertabelle basieren, folgen beispielsweise nicht den interaktiven Filtern, die auf der Incident-Tabelle basieren. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte interaktiven Filtern folgen lassen. Weitere Informationen dazu, welche interaktiven Filter verfügbar sind, finden Sie unter Verfügbare interaktive Filtertypen. In diesem Thema erfahren Sie mehr über die Erstellung der verschiedenen Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Dashboard.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten ( ).
3. Wählen Sie **interaktive Filter**.
4. Wählen Sie den Typ des hinzuzufügenden Filters aus, z. B. **Auswahlliste** oder **Referenz**.
5. Wählen Sie den Filter aus, den Sie hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder ziehen Sie den Filter auf das Dashboard.



Aufgliederungen als interaktiven Filter verwenden

Sie können eine Performance Analytics -Aufgliederung in einem Dashboard so konfigurieren, dass sie als interaktiver Filter für Berichte im Dashboard fungiert. Das Dashboard muss als Aufgliederungs-Dashboard konfiguriert sein.

Vorbereitungen

Das Dashboard sollte sowohl mit Berichten als auch mit Performance Analytics -Widgets konfiguriert werden. Das Dashboard muss mit mindestens einer Aufgliederungsquelle konfiguriert werden, damit die Performance Analytics -Widgets folgen können, wie in Aufgliederungsquellen zu Dashboards hinzufügenbeschrieben. Schließlich muss das Dashboard über einen interaktiven Filter verfügen, der auf derselben Tabelle wie eine der Aufgliederungsquellen basiert.

Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Aufgliederung und ein Aufgliederungselement in einem Dashboard auswählen, kann dieses Element zum Filtern von Berichten im Dashboard auf Grundlage der in einem interaktiven Filter definierten Filterregeln verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard mit der Aufgliederung aus, die Sie als interaktiven Filter verwenden möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol , und wählen Sie **Dashboard-Eigenschaften**aus.
4. **Suchen** Sie in der zugehörigen Liste Aufgliederungsquellen die Aufgliederungsquellen, die Sie als interaktive Filter verwenden möchten.
5. Wählen Sie im Feld **Als Filter** fungieren für jede Aufgliederungsquelle den interaktiven Filter aus, für den Sie diese Aufgliederungsquelle verwenden möchten.

   Hinweis:
   Wenn die Liste **Aufgliederungsquellen** keine Spalte **Als Filter** agieren enthält, personalisieren Sie die Liste, um eine hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter v2-Liste personalisieren .

   Die **Faktentabelle** der Aufgliederungsquelle muss mit der Tabelle übereinstimmen, auf der der interaktive Filter basiert.

   Verwenden Sie z. B. für die Aufgliederungsquelle HR.Groups.Active einen interaktiven Referenzfeldfilter für die Tabelle Groups [sys_user_group]. Aufgliederungselemente aus der Aufgliederungsquelle HR.Groups.Active stellen keine gültige Auswahl für interaktive Filter in anderen Tabellen dar, z. B. interaktive Filter basierend auf einem Auswahl- oder Datumsfeld.

   Hinweis:
   Sie können eine Aufgliederungsquelle, die auf einer Bucket-Gruppe basiert, nicht als interaktiven Filter verwenden.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Klicken Sie im Datensatz des Dashboards auf **Dashboard anzeigen**.
8. Klicken Sie auf das Plus-Symbol (+), um das Dashboard in den Bearbeitungsmodus zu versetzen.
9. Führen Sie für jeden Bericht, für den Sie den interaktiven Filtern folgen möchten, die folgenden Schritte aus:
   a. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol , um das Fenster „Widget bearbeiten“ zu öffnen.
   b. Wählen Sie **Interaktivem Filter folgen** aus.
   c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Anzeigen, wenn folgender Filter** aus, um ein Filtersymbol neben dem Widget-Titel anzuzeigen, wenn das Widget einem interaktiven Filter folgt.
10. Klicken Sie auf **Fertig**.

Ergebnisse

Die ausgewählte Aufgliederung fungiert nun als interaktiver Filter für die Dashboard-Berichte.

Hinweis:
Performance Analytics -Widgets im Dashboard folgen keinen interaktiven Filtern. Filtern Sie diese Widgets separat in derselben Aufgliederungsquelle, indem Sie die Steuerelemente des Aufgliederungs-Dashboards verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Berichte interaktiven Filtern folgen lassen

Wenn Sie einem Dashboard interaktive Filter hinzufügen, können Sie die Berichte im Dashboard so konfigurieren, dass sie Eingaben von interaktiven Filtern akzeptieren. Fügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie beispielsweise dem Feld Aktiv der Incident-Tabelle einen Filter hinzu. Berichte in der Incident-Tabelle können die Auswahl des Benutzers aus diesem Filter widerspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Dashboard.
2. Versetzen Sie das Dashboard in den Bearbeitungsmodus.
3. Klicken Sie im Berichts-Widget auf das Symbol „Widget bearbeiten“ ( ).
4. Wählen Sie **Interaktivem Filter folgen** aus.
   Diese Option ist für alle Bericht-Widgets verfügbar. Wenn die Option **Interaktivem Filter folgen** nicht angezeigt wird, handelt es sich bei dem Widget um eine Liste, einen PA oder ein anderes Widget ohne Bericht.
5. Um ein Filtersymbol ( ) in der oberen linken Ecke des Berichts anzuzeigen, wenn er einem interaktiven Filter folgt, wählen Sie **Anzeigen, wenn folgen**.
6. Klicken Sie auf **Erledigt**.
7. Aktualisieren Sie die aktuelle Browserseite, um die Änderung zu übernehmen.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Dashboard einen oder mehrere interaktive Filter hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Berichte als interaktiven Filter verwenden

Sie können ein vorhandenes Berichts-Widget konfigurieren, um andere Berichts-Widgets im selben Dashboard zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, report_user.
Nur Berichte mit einem **Typ-** Wert von Torte, Ring, Halbring, Trichter oder Pyramide können als interaktive Filter fungieren.

Hinweis:
Wenn ein Bericht als interaktiver Filter fungiert, ist es nicht möglich, Detailinformationen zu den Segmenten des Berichts anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Dashboard.
2. Versetzen Sie das Dashboard in den Bearbeitungsmodus.
   - Wählen Sie in einem nicht interaktiven Dashboard **Bearbeiten**aus.
   - Klicken Sie in einem interaktiven Dashboard auf das Freigabesymbol ( ).
3. Zeigen Sie auf den oberen Rand des Berichts-Widget und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten des Widgets ( ).
4. Wählen Sie **Als interaktiver Filter agieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Feld ist nur für Berichte verfügbar, die als Filter fungieren können. Nur Berichte mit einem **Typ-** Wert von Torte, Ring, Halbring, Trichter oder Pyramide können als Filter fungieren.

Hinweis:
Wenn die Funktionalität der reaktionsfähigen Canvas inaktiv ist, kommt es zu keiner Verzögerung beim Filtern, wenn ein Benutzer schnell nacheinander auf Segmente eines Berichts klickt, der als interaktiver Filter fungiert.

5. Wählen Sie **Fertig**.
6. Aktualisieren Sie die aktuelle Browserseite, um die Änderung zu übernehmen.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie eine Teilmenge der Daten im Bericht aus, z. B. ein Tortenstück in einem Tortendiagramm, um alle Abonnentenberichte für dieselbe Tabelle zu filtern. Alle Berichte im Dashboard, die auf derselben Tabelle basieren, zeigen nur Informationen zu dieser Teilmenge von Daten an.

Alle interaktiven Filter auf einer Dashboard-Registerkarte zurücksetzen

Setzen Sie alle angewendeten Filter auf einer Dashboard-Registerkarte zurück, um den Standardwert oder die ungefilterten Daten anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine Sie müssen Zugriff auf das Dashboard haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:

Wenn für einen Filter ein Standardwert vorhanden ist, wird durch das Zurücksetzen der Filter dieser Filter auf die Standardeinstellung zurückgesetzt, anstatt ihn vollständig zu löschen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie das Dashboard und die Registerkarte aus, die Sie zurücksetzen möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü (☰), und wählen Sie **Filter zurücksetzen**aus.

Interaktive Filter anpassen

Als Administrator können Sie interaktive Widget-Filter für Skripts erstellen, um erweiterte Filteroptionen für Dashboard-Berichte bereitzustellen.

Mit einem benutzerdefinierten interaktiven Filter können Sie Aspekte der Filterschnittstelle und Filterlogik steuern. Erstellen Sie Filter, die Ihren spezifischen Anforderungen entsprechen. Benutzerdefinierte interaktive Filter umfassen Filter, die mehrere allgemeine Filtervorgänge mit einem einzigen Klick ausführen.

Benutzerdefinierte Filter sind geskriptete **System-UI- Widgets**, die die JavaScript-Klasse „ `DashboardMessageHandler` “ verwenden, um Berichtsfilter zu definieren und zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die für benutzerdefinierte interaktive Filter bereitgestellte API ist beschränkt und nicht gleichwertig mit standardmäßigen interaktiven Filtern. Überprüfen Sie vor der Implementierung benutzerdefinierter interaktiver Filter die Einschränkungen benutzerdefinierter interaktiver Filter.

Zugriffssteuerungslisten in der Tabellen-API können die bei der Filterung eines Dashboards angezeigten Datensätze einschränken. Um dieses Problem zu beheben, fügen Sie der Tabellen-API-Zugriffssteuerungsliste Benutzer oder Rollen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

Der Code, der den Filter veröffentlicht, muss die Methode `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()` und die Methode `DashboardMessageHandler.publishFilter()` aufrufen, um den Filter zu veröffentlichen.

Definieren Sie das Erscheinungsbild des Widgets, z. B. verfügbare Schaltflächen, mithilfe von Jelly.

Sie können demselben Dashboard mehrere benutzerdefinierte interaktive Filter hinzufügen. Die Filter müssen eindeutige IDs im Filterobjekt und eindeutige IDs für DashboardMessageHandleraufweisen.

Beispiele für benutzerdefinierte interaktive Filter

Als Administrator können Sie benutzerdefinierte interaktive Filter-Widgets erstellen, um erweiterte Filteroptionen in Dashboards bereitzustellen.

Anwendungsfall

In diesem Beispiel wird beschrieben, wie Sie einen benutzerdefinierten Filter erstellen, um Berichte in der Aufgabentabelle oder ihren untergeordneten Tabellen zu filtern. Der Filter zeigt nur Datensätze an, bei denen der aktuelle Benutzer der Anrufer ist. Der Filter stellt dem Benutzer zwei Schaltflächen zur Verfügung, eine Schaltfläche zum Hinzufügen des Filters und eine zum Entfernen des Filters.

Zugehörige Informationen

- Content-Block konfigurieren
- UI-Skripts
- Jelly Tags
- DashboardMessageHandler

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes interaktives Filter-Widget

Erstellen Sie benutzerdefinierte interaktive Filter-Widgets, um erweiterte Filteroptionen für Dashboards bereitzustellen.

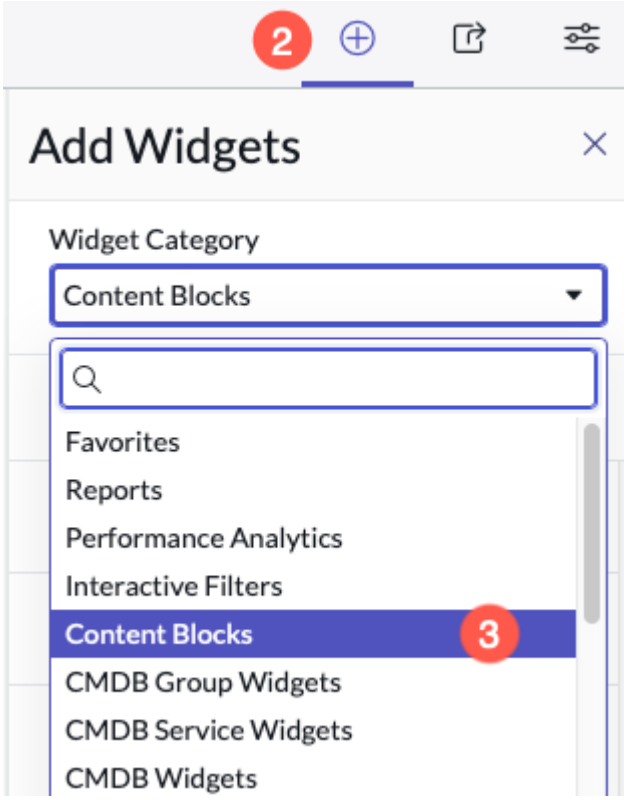
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

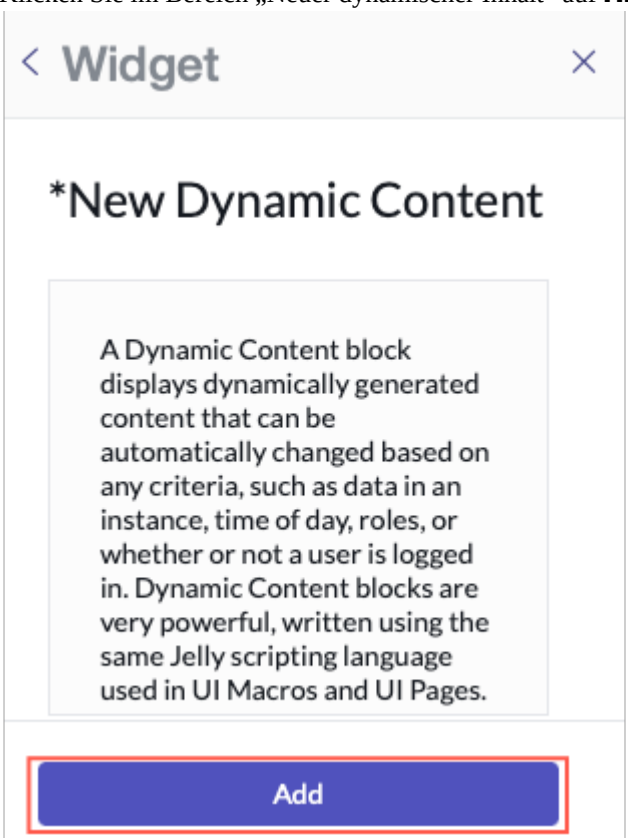
Prozedur

1. Öffnen Sie ein Dashboard, dem Sie den benutzerdefinierten interaktiven Filter hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Inhalten (⊕).
3. Wählen Sie in der Liste **„Widget-Kategorie“** die Option Inhaltsblöckeaus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



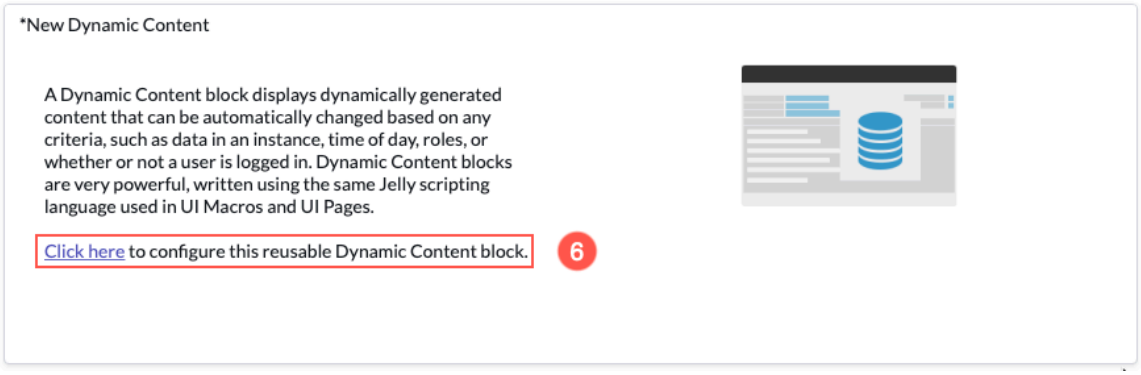
4. Wählen Sie in der Liste der Inhaltsblöcke Neuer dynamischer Inhaltaus.
5. Klicken Sie im Bereich „Neuer dynamischer Inhalt“ auf **Hinzufügen**.



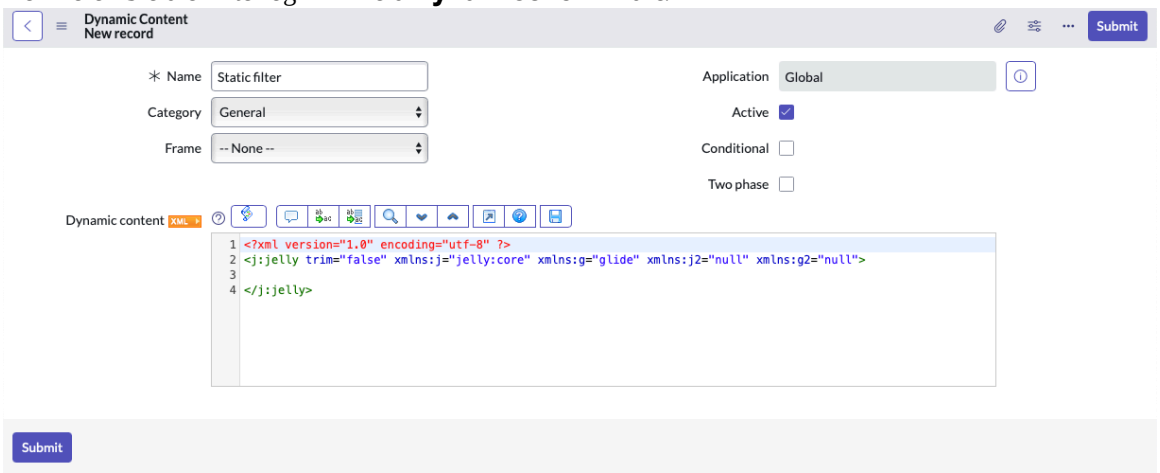
Dem Dashboard wird ein neuer dynamischer Inhaltsblock hinzugefügt.

6. Klicken Sie im Dashboard auf den Link **Klicken Sie hier, um diesen wiederverwendbaren dynamischen Inhaltsblock zu konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Definieren Sie die Filterlogik im Feld **Dynamischer Inhalt**.



Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Filterlogik.

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Datums-/Uhrzeitfilteroption

Wenn die Standardauswahl der Datums-/Uhrzeitfilteroptionen nicht Ihren Anforderungen entspricht, können Sie eine benutzerdefinierte Option erstellen.

Vorbereitungen

Befolgen Sie diese Schritte, um eine benutzerdefinierte Datums-/Uhrzeit-Filteroption zu erstellen, die dann in einen beliebigen datums-/uhrzeitbasierten interaktiven Filter zur Verwendung in einem Dashboard aufgenommen werden kann. In diesem Beispiel erstellen Sie eine Filteroption für den Zeitraum von zwei Wochen, alle zwei Wochen.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel Datumsfilteroptionen für Datumsfilter abrufen.
   Diese Regel füllt die Liste der auswählbaren Optionen in Formularen für neue oder vorhandene interaktive Filter für Datumstypen aus.
3. Ändern Sie auf der Registerkarte **Erweitert** das Feld **Skript** so, dass es das JavaScript enthält, das zum Hinzufügen der neuen Option erforderlich ist.
   Fügen Sie die folgende Zeile hinzu:

```
answer.add('<Time_Period_Name>@javascript:<Beginning_Time_Period>@javascript:<Ending_Time_Period>', gs.getMessage('<Textual_Representation_Of_Time_Period>'));
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Nehmen Sie in der hinzugefügten Zeile die folgenden Ersetzungen vor.

Option	Bezeichnung
<Time_Period_Name>	Ein eindeutiger Name für den ausgewählten Zeitraum. Diese Zeichenfolge wird intern vom System verwendet, um die Option zu identifizieren, und auf einen Wert festgelegt, der den beschriebenen Zeitraum beschreiben kann. Geben Sie den Wert `112_Last Fortnight` ein.
<Beginning_Time_Period>	Das spezifische Datum und die Uhrzeit, zu der dieser Filter beginnt. Dieser Wert kann absolute oder relative Werte verwenden. Es ist viel üblicher, einen relativen Wert zu verwenden, der die JavaScript-URL-Syntax verwendet. Geben Sie den Wert `gs.daysAgoStart(14)` ein, um anzugeben, dass das Zeitintervall für diese Auswahl genau zwei Wochen zurückliegen muss.
<Ending_Time_Period>	Das Datum und die Uhrzeit, zu der der Zeitraum für diese Filteroption enden soll. Dieser Wert kann auch absolute oder relative Werte verwenden. Ähnlich wie *`Beginning_Time_Period`* ist dieser Wert normalerweise ein relativer Zeitraum für die Verwendung der JavaScript-URL-Syntax. Geben Sie den Wert `gs.daysAgoStart(0)` ein, um anzugeben, dass der Zeitraum am aktuellen Datum und zur aktuellen Uhrzeit endet.
<Textual_Representation_Of_Time_Period>	Eine kurze Textzeichenfolge, die in der Liste der Datums-/Uhrzeit-Filteroptionen angezeigt wird, die in aufsteigender alphabetischer Reihenfolge angezeigt werden. Geben Sie `Letzte`zwei Wochen ein, um anzugeben, dass diese Auswahl einen Zeitraum von zwei Wochen vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit angibt.

Die vollständige Anweisung lautet nun:

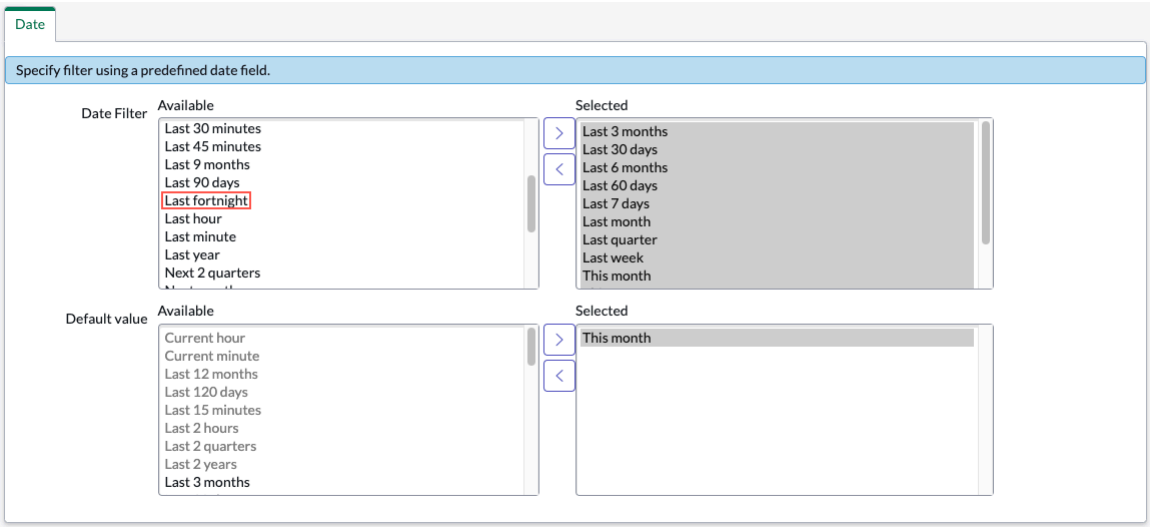
```
answer.add('112_Last
 Fortnight@javascript:gs.daysAgoStart(14)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)',
 gs.getMessage('Last fortnight'));
```

5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen an der Geschäftsregel zu speichern.
6. Überprüfen Sie, ob die neue Option verfügbar ist, wenn Sie einen Datums-/Uhrzeitfilter bearbeiten oder erstellen.

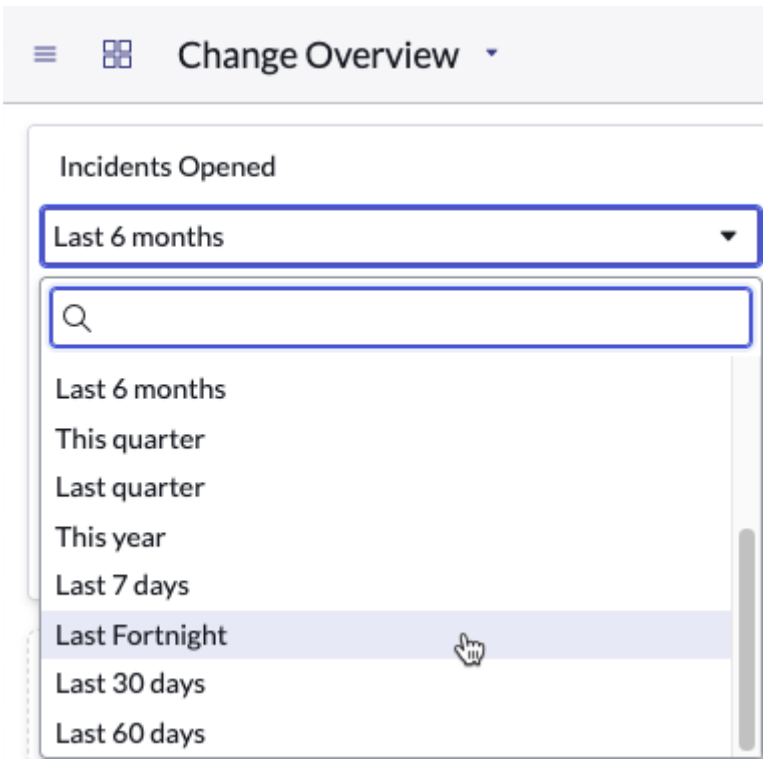
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

b. Wählen Sie einen Datumsfilter aus.
Zu den verfügbaren Filtern gehören **Letzte zwei Wochen**.



7. Bearbeiten Sie einen Datumsfilter, um den neuen Wert einzubeziehen, und fügen Sie den Filter einem Dashboard hinzu.



Filterlogik definieren – Beispiel

Nachdem Sie den interaktiven Filter erstellt haben, fügen Sie die Filterlogik hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Filter verwenden die Klasse `DashboardMessageHandler`, um aktive Filter zu verwalten. Instanziieren Sie `DashboardMessageHandler` mit einem eindeutigen Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die ID des benutzerdefinierten interaktiven Filters muss eindeutig sein. Wenn er dieselbe ID wie ein anderer interaktiver Filter oder benutzerdefinierter interaktiver Filter hat, funktioniert die Filterlogik ordnungsgemäß.

Prozedur

1. Fügen Sie im Datensatz für dynamische Inhalte die Filterlogik zum XML-Block für dynamische Inhalte hinzu.
2. Die Schaltfläche **Nur meine** publiziert einen Filter für die Berichte der Aufgaben-Tabelle mit der codierten Abfrage caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe.
   Mit der Schaltfläche **Alle Aufgaben** wird der Filter entfernt.
3. Anschließend können Sie dem dynamischen Inhalt beliebige Schaltflächen oder andere Schnittstellenelemente hinzufügen. In diesem Beispiel werden der Code für die Funktion clearFilter() und die Schaltflächen im Filter unterhalb der Funktion publishFilter() hinzugefügt.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

   function publishFilter () {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";

   <!--    Add your own filter query logic here -->
      filter_message.filter = "assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.publishFilter(filter_message.table, filter_message.filter);
   }

   function clearFilter() {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";
      filter_message.filter = "";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
   }
 </script>

Example of a filter that generates a static filter on 'task' table reports, or removes it <br/>
   <input id="allTasks" type="button" value="All tasks" onclick="clearFilter();" />
   <input id="onlyMine" type="button" value="Only mine" onclick="publishFilter();" />

</j:jelly>
```

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der benutzerdefinierte interaktive Filter wird in dem Dashboard angezeigt, zu dem Sie den dynamischen Inhaltsblock hinzugefügt haben. Sie befindet sich auch in der Liste der Inhaltsblöcke im **Bereich Widgets** hinzufügen.

Beispiel für einen benutzerdefinierten interaktiven Filter – Mehrere Berichte

Sie können einen benutzerdefinierten interaktiven Filter verwenden, um mehrere Berichte anhand verschiedener Tabellen zu filtern. Es gibt zwei verschiedene APIs zum Veröffentlichen eines interaktiven Filters für eine einzelne Tabelle oder mehrere Tabellen. In diesem Beispiel wird ein Bericht in den Incident- und Problem-Tabellen nach Zuweisungsgruppe mithilfe eines benutzerdefinierten interaktiven Filters gefiltert.

Über benutzerdefinierte interaktive Filter in mehreren Tabellen

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie einen benutzerdefinierten interaktiven Filter erstellen:

- Benutzerdefinierte interaktive Filter, die nur für eine Tabelle gelten, verwenden die Funktion `DashboardMessageHandler.publishFilter()`.
- Benutzerdefinierte interaktive Filter, die für mehrere Tabellen gelten, verwenden die Funktion `DashboardMessageHandler.publishMessage()`.
- Vor der Veröffentlichung ist ein interaktiver Filteraufruf an die Funktion `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()` erforderlich.
- Ein Aufruf der Funktion `SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue()` oder `DashboardMessageHandler.removeFilter()` ist erforderlich, bevor Sie den Filter zurücksetzen.

Ein benutzerdefinierter interaktiver Filter, der die `veröffentlichenFilter()-Methode mehrmals aufruft`, aktualisiert den zugeordneten Bericht gleich oft. Wiederholte Aufrufe dieser Methode können Leistungsprobleme verursachen.

So wenden Sie einen benutzerdefinierten interaktiven Filter auf mehrere Tabellen an

Das folgende Beispiel filtert den Bericht nach Zuweisungsgruppe in den Tabellen „Incident“ [incident] und „Problem“ [problem].

`DashboardMessageHandler.publishMessage()` akzeptiert mehrere Filter als Array. Erstellen Sie das Filter-Array, und erstellen Sie dann eine einzelne Instanz von `DashboardMessageHandler`, die `DashboardMessageHandler.publishMessage([filters])`aufruft. Diese Methode aktualisiert das Widget nur einmal.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<j:jelly xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:g2="null" xmlns:j2="null" trim="false">
  <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

function publishMultipleFilter() {
    <!-- Mutliple filters can be passed as an array -->
    var finalFilter =
[{"table":"incident","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"},
{"table":"problem","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"}];
    <!-- call setDefaultValue first -->
    SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
id: my_dashboardMessageHandler._unique_id,
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
filters: finalFilter,
}, false);
      <!-- then call Publishmessage to publish filters-->
      my_dashboardMessageHandler.publishMessage(finalFilter);
}

function clearFilter() {
SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue(my_dashboardMessageHandler._unique_id,
 false);
my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
}
   </script>

Example of a filter that filters incident and problem table where the assignment group is
 Problem solving
   <input id="allTasks" type="button" value="All" onclick="clearFilter();" />
   <input id="onlyMine" type="button" value="Assignment group is [Problem solving]"
 onclick="publishMultipleFilter();" />
</j:jelly>
```

Verwenden Sie den Debug-Filter

Mit dem interaktiven Debug-Filter können Sie benutzerdefinierte Filter erstellen. Dieser Filter zeigt eine JSON-Array-Darstellung aller aktiven Filter in einem Dashboard an.

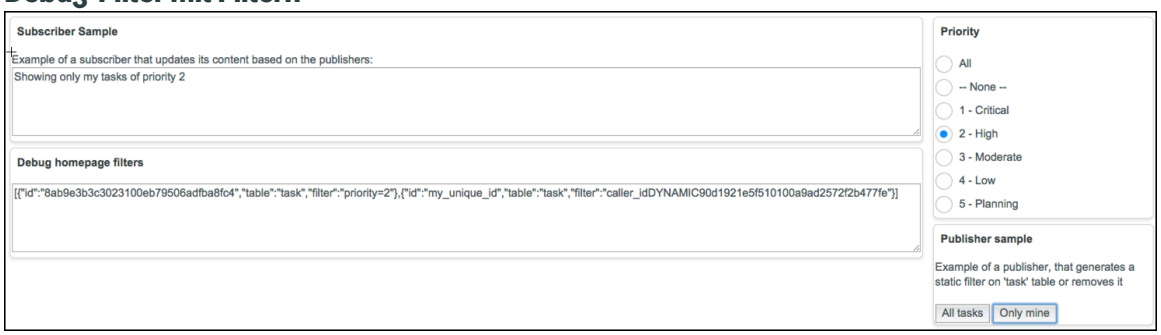
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Debug-Filter zu verwenden, fügen Sie ihn einem Dashboard hinzu. Der Debug-Filter ist schreibgeschützt und soll beim Entwurf und bei der Implementierung benutzerdefinierter interaktiver Filter hilfreich sein.

Debug-Filter mit Filtern



Prozedur

1. Klicken Sie im Dashboard auf das Symbol Widgets hinzufügen (+).
2. Wählen Sie im Bereich „Widgets hinzufügen“ die Widget-Kategorie **Interaktive Filter** und das Widget **{Debug}**aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Debug-Filter“ die Option **Debug-Homepage-Filter** aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Ergebnisse

Das Widget „Debuggen“ wird Ihrem Dashboard hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkungen benutzerdefinierter interaktiver Filter

Benutzerdefinierte interaktive Filter sind ein Fallback für den Fall, dass die standardmäßigen interaktiven Filter bestimmte Funktionen nicht bieten.

Hinweis:
Die verfügbar gemachte DashboardMessageHandler- API für benutzerdefinierte interaktive Filter ist beschränkt und bietet keine Parität mit standardmäßigen interaktiven Filtern. Die API unterstützt diese Funktionen nicht.

Nicht unterstützte benutzerdefinierte interaktive Filterfunktionen

Standardfilterwerte festlegen

Ersteller von benutzerdefinierten interaktiven Filtern können keine Standardfilterwerte auswählen.

Filterwerte beim Aktualisieren des Widgets beibehalten

Wenn Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ) eines Widgets klicken, um den Inhalt zu aktualisieren, oder wenn Sie im Kontextmenü ( ) Aktualisieren **auswählen**, wird der Wert des benutzerdefinierten interaktiven Filters nicht beibehalten.

Benutzerdefinierte/alle Filterwerte zurücksetzen

Wenn Sie **Filter zurücksetzen** aus dem Kontextmenü ( ) auswählen, ändert sich der benutzerdefinierte interaktive Filter nicht und wird weiterhin angewendet.

Filterwerte beim Laden der Seite oder beim Wechseln der Registerkarte festlegen

Benutzerdefinierte interaktive Filterwerte bleiben nicht erhalten, wenn der Benutzer die Registerkarte wechselt oder ein neues Dashboard öffnet und zum ersten Dashboard oder zur ersten Dashboard-Registerkarte zurückkehrt.

Mehrere Instanzen desselben benutzerdefinierten interaktiven Filters auf einer Registerkarte hinzufügen

Wenn mehr als eine Instanz desselben benutzerdefinierten interaktiven Filters auf einer Registerkarte vorhanden ist, kann dies zu unerwartetem Verhalten führen.

Hinweis:
Benutzerdefinierte interaktive Filterwerte bleiben nicht registerkartenübergreifend erhalten. Um Werte auf mehreren Registerkarten in demselben Dashboard zu filtern, müssen Sie den benutzerdefinierten interaktiven Filter jeder Registerkarte hinzufügen.

Berichten beim Entfernen von benutzerdefinierten interaktiven Filtern kündigen

Berichte, die einem benutzerdefinierten interaktiven Filter in einem Dashboard folgen, folgen diesem Filter auch dann weiterhin, wenn der Filter aus dem Dashboard gelöscht wird.

Widgets beim PDF-Export filtern

Wenn Sie benutzerdefinierten Inhalt erstellen, der als Widgets in Dashboards und Homepages platziert werden soll, müssen Sie zusätzliche Tests durchführen, bevor Sie den Inhalt in PDF exportieren. In der exportierten PDF werden Berichts-Widgets, die mit benutzerdefinierten interaktiven Filtern gefiltert werden, möglicherweise als leere Quadrate angezeigt, oder der Widget-Inhalt berücksichtigt den Filter nicht.

Benutzerdefinierte interaktive Filter können nicht in einem Aufgliederungs-Dashboard verwendet werden

In Aufgliederungs-Dashboards wird die Aufgliederung selbst verwendet, um alle Daten des Performance Analytics-Widgets zu filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DashboardMessageHandler

Stellt Methoden zum Definieren von benutzerdefinierter Filterlogik für interaktive Filter bereit.

Weitere Informationen zu interaktiven Filtern finden Sie unter Berichterstellung und interaktive Filter.

DashboardMessageHandler – DashboardMessageHandler(String id)

Instanziieren Sie ein DashboardMessageHandler-Objekt mit einer vorgegebenen eindeutigen ID.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
ID	Zeichenfolge	Eine eindeutige ID für den Filter. Mit dieser ID können Berichts-Widgets nachverfolgen, welcher Filter auf die einzelnen Filter angewendet wurde. Die ID muss nicht für alle Dashboards eindeutig sein, aber jedes Dashboard darf nicht mehrere Filter mit derselben ID enthalten.

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
```

DashboardMessageHandler – publishFilter(String table, String encodedQuery)

Jedes DashboardMessageHandler-Objekt kann einen einzelnen Filter veröffentlichen.

Das Veröffentlichen eines neuen Filters aus demselben Objekt überschreibt den ursprünglichen Filter. Verwenden Sie mehrere DashboardMessageHandler-Objekte, um mehrere Filter zu veröffentlichen.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
table	Zeichenfolge	Die zu filternde Tabelle, z. B. Aufgabe.
encodedQuery	Zeichenfolge	Eine codierte Abfrage, die den zu veröffentlichenden Filter angibt.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="onlyMine" type="button" value="Only mine"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.publishFilter('task','caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe');"/>
```

DashboardMessageHandler – veröffentlichenMessage(Array filter)

Wenden Sie einen benutzerdefinierten interaktiven Filter auf mehrere Tabellen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Filter	Array	Array von Filterobjekten, die die zu filternden Tabellen und die Filterkriterien definieren. `[ { "table": String, "filter": String } ]`
filter.table	Zeichenfolge	Name der zu filternden Tabelle.
filter.filter	Zeichenfolge	Codierte Abfrage, die die Filterkriterien enthält, die auf die Tabelle angewendet werden sollen.

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
Keine	

Dieses Jelly-Skript filtert die Tabellen „Incident“ und „Problem“, um Datensätze zurückzugeben, in denen die Zuweisungsgruppe „Problemlösung“ lautet.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<script>
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

function publishMultipleFilter() {
  // Multiple filters can be passed as an array
  var finalFilter =
 [{"table":"incident","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"},
 {"table":"problem","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"}];

  // Call setDefaultValue first so the filter works with lazy loading
  SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({id:
 my_dashboardMessageHandler.my_unique_id, filters: finalFilter}, false);

  // Then call publishMessage to publish filters
  my_dashboardMessageHandler.publishMessage(finalFilter);
}

function clearFilter() {

 SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue(my_dashboardMessageHandler.my_unique_
id, false);
  my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
}
</script>

Example filter on the Incident and Problem tables where assignment group is Problem solving
 <br/>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<input id="allTasks" type="button" value="All" onclick="clearFilter();" />
<input id="onlyMine" type="button" value="Assignment group is [Problem solving]"
 onclick="publishMultipleFilter();" />

</j:jelly>
```

DashboardMessageHandler – removeFilter()

Entfernt den aktuellen Filter, der von diesem DashboardMessageHandler-Objekt veröffentlicht wird, aus allen Berichten im Dashboard.

Parameter

Name	Typ	Beschreibung
Keine		

Ergebnisse

Typ	Beschreibung
void	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="removeFilter" type="button" value="Remove filter"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.removeFilter();"/>
```

Dynamische JavaScript-Filter

Erstellen Sie dynamische Bedingungen in JavaScript, die Sie als Teil der Kriterien einer Berichtsvisualisierung anstelle der angegebenen Werte konfigurieren können.

Um einen Bericht mit einer dynamischen bedingten Anweisung zu erstellen, fügen Sie eine JavaScript-URL in die Anweisung für den bedingten Wert des Filters ein. Sie können einen JavaScript-Befehl direkt in das Feld eingeben, aber für ein Skript, das länger als eine Anweisung ist, sollte das Skript in einem eigenen Datensatz platziert werden. Anschließend rufen Sie eine Funktion aus diesem Datensatz im Wertfeld der Berichtsbedingung auf.

Fügen Sie einen dynamischen JavaScript-Filter hinzu

Fügen Sie eine dynamische JavaScript-Anweisung zur Auswertung als Teil der Filterkriterien einer Berichtsvisualisierung hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin oder admin. Um einen aussagekräftigen Bericht zu erstellen, müssen Sie berechtigt sein, auf die Daten zuzugreifen, über die Sie berichten möchten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

JavaScript-Filter können einzeilige Anweisungen oder längere Skripts sein. Erstellen Sie für längere JavaScript-Anweisungen eine Skripteinbindung, die das richtige Format und den richtigen Datentyp zurückgibt, den spezifischen Daten entspricht, nach denen der Bericht filtern soll, und vom Client aufrufbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Öffnen Sie die Berichtsvisualisierung, der Sie den dynamischen Filter hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), um den Bedingungsgenerator zu erweitern.
4. Erstellen Sie Ihre Filterbedingung.
   Mit diesen Kombinationen von Feldtypen und Operatoren können Sie eine dynamische JavaScript-Anweisung angeben.

Hinweis:

- Der Operator „between“ stellt zwei Felder bereit, die dieselben oder verschiedene JavaScript-URLs unterstützen können.
- Der Operator „ist“ kann ein Array von Datenelementen des erwarteten Typs zurückgeben. In diesem Fall wird der Operator als „ist einer von“-Operator behandelt.

Feldtyp	Zulässige Operatoren	Erwarteter Rückgabedatentyp
Sys-ID (GUID)	„ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „zwischen“, „größer als oder ist“, „kleiner als oder“. ist“.	Textdarstellung eines vollständigen oder teilweisen sys_id-Werts. Für den Operator „ist einer von“ wäre der erwartete Rückgabetyp entweder eine durch Kommas getrennte Liste von sys_id-Werten oder ein Array, das jede sys_id enthält, die in die Ergebnisse aufgenommen werden soll.
Freitextzeichenfolge	„ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „zwischen“, „größer als oder ist“, „kleiner als oder“. ist“	Ein oder mehrere Textzeichen. Für den Operator „ist einer von“ ist das erwartete Ergebnis entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Zeichenfolgenwerten oder ein Array mit allen Werten, die in das Suchwertfeld „ist einer von“ aufgenommen werden sollen.
Referenz	„beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“	Ein oder mehrere Textzeichen, die einen Wert oder einen Teil eines Werts darstellen können, der in diesem Feld in der Tabelle oder Datenquelle gefunden wurde.
Zeichenfolge (referenziert eine andere Tabelle)	„enthält“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält nicht“	Ein oder mehrere Textzeichen, die einen Wert oder einen Teil eines Werts darstellen können, der in diesem Feld in der Tabelle oder Datenquelle gefunden wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtyp	Zulässige Operatoren	Erwarteter Rückgabedatentyp
Benutzereingabe	„ist“, „ist nicht“	Textzeichen, die den vollständigen Wert eines Datensatzes für dieses Feld in der Tabelle oder Datenquelle darstellen könnten.
Tabellenname	„ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „zwischen“, „größer als oder ist“, „kleiner als oder“. ist“	Textdarstellung eines vollständigen oder teilweisen Tabellennamens im System. Für den Operator „ist einer von“ wäre der erwartete Rückgabetyp entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Tabellennamenwerten oder ein Array, das jeden Tabellennamen enthält, der in die Ergebnisse aufgenommen werden soll.
Vorlagenwert	„ist“, „ist nicht“	Textzeichen, die den Wert gemäß einer in der Instanz gefundenen Vorlage erfüllen.
Domänen-ID	„beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“	Ein oder mehrere Textzeichen, die einen Wert oder einen Teil eines Werts darstellen können, der im Domänenfeld in der Tabelle oder Datenquelle gefunden wurde.
Benutzerrollen	„ist“, „ist nicht“	Textdarstellung eines Zeichenfolgenwerts für eine Benutzerrolle.
Domänenpfad	„beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „kleiner als oder gleich“, „größer als oder gleich“, „ zwischen“	Ein oder mehrere Textzeichen, die einen Wert oder einen Teil eines Werts darstellen können, der in diesem Feld in der Tabelle oder Datenquelle gefunden wurde. Für den Operator „ist einer von“ entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Textwerten oder ein Array-Objekt, das jeden Wert enthält, der enthalten sein soll.
Übersetzter Text Übersetztes Feld	„ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „zwischen“, „größer als oder ist“, „kleiner als oder“. ist“	Textwert. Für den Operator „ist einer von“ wäre der erwartete Rückgabetyp entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Textwerten oder ein Array von Textwerten.
HTML HTML-Vorlage	„enthält“, „enthält nicht“	Textwert, der Daten im ausgewählten Feld in diesen Berichtskriterien entsprechen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtyp	Zulässige Operatoren	Erwarteter Rückgabedatentyp
E-Mail-Skript	„enthält“, „enthält nicht“	Textwert, der einen Wert darstellt, der im Feld „E-Mail-Skript“ enthalten sein sollte (oder nicht).
Skript (einfach) Skript (auf Serverseite) Skript	„enthält“, „enthält nicht“	Textwert, der einen Wert darstellt, der im Skriptfeld enthalten sein soll (oder nicht).
Tabellenkurzname	„ist“, „ist nicht“	Textwert (unter 40 Zeichen). Für den Operator „ist einer von“ ist der erwartete Rückgabetyp entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Textwerten oder ein Array, das jedes Textzeichen enthält, das einen kurzen Tabellennamen darstellen würde.
Feldname	„ist“, „ist nicht“, „ist einer von“, „beginnt mit“, „endet mit“, „enthält“, „enthält nicht“, „zwischen“, „größer als oder ist“, „kleiner als oder“. ist“	Textdarstellung eines vollständigen oder teilweisen Feldnamenwerts. Für den Operator „ist einer von“ wäre der erwartete Rückgabetyp entweder eine durch Kommas getrennte Liste von Feldnamenwerten oder ein Array, das jeden Feldnamen enthält, der in die Ergebnisse aufgenommen werden soll.

5. Wählen Sie einen Feldtyp und einen Operator aus, und geben Sie eine JavaScript-Anweisung ein.
   - Verwenden Sie für eine einzeilige JavaScript-Anweisung das Format `javascript:<JavaScript_Statement> ; .`
   - Verwenden Sie für eine JavaScript-Anweisung, die eine Skripteinbindung aufruft, das Format `javascript:new <Record_Name> ().<Function_Name> ();` wobei `Record_Name` dem Datensatznamen der Skripteinbindung entspricht und `Function_Name` die Funktion in der Skripteinbindung ist, die den im Filter verglichenen Wert zurückgibt.

Hinweis:
Die Javascript-URL kann auch einen oder mehrere Parameter enthalten, die an die Funktion übergeben werden, die die Berechnung durchführt und ein Ergebnis zurückgibt. Zum Beispiel könnte eine JavaScript-Funktion, die zwei Parameter an den Datensatz der Skripteinbindung übergibt, als `javascript:new TextJSFilter().getGroupIDs("Professional Services","Sales");`geschrieben werden. .

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die erforderlichen JavaScript-Anweisungen und -Bedingungen hinzugefügt und den Rest des Berichts konfiguriert haben, testen Sie den Bericht, um sicherzustellen, dass er die erwarteten Ergebnisse zurückgibt und anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Widgets

Mit Widgets können Sie Visualisierungen für Indikatorwerte definieren. Widgets werden in Dashboards angezeigt.

Ein Performance Analytics-Widget verknüpft einen Indikator mit einer Visualisierung, wie z. B. einer Trendlinie, einer Reihe von Spalten oder einem Kreisdiagramm. Innerhalb des Widgets können Sie Indikatorwerte nach Aufgliederungen filtern oder gruppieren. Sie können auch Zeitreihenfunktionen wie 7-Tage-Summen auf die Punktzahl anwenden.

Um Performance Analytics-Widgets erstellen oder bearbeiten zu können, muss der Benutzer die Rolle „pa_admin“ oder „pa_power_user“ haben. Diese Rollen sind auch erforderlich, um Widgets zu einem Dashboard hinzuzufügen. Jeder Benutzer kann jedoch ein Widget anzeigen, das einem Dashboard hinzugefügt wurde.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer eine Visualisierung nicht anzeigen kann, wird er in einer Warnmeldung aufgefordert, sich an den Administrator zu wenden.

Wenn das Dashboard so konfiguriert ist, können Sie Aufgliederungselemente im Dashboard auswählen, die für alle Widgets im Dashboard gelten. Wenn Sie auf eine Punktzahl in einem Widget in einem Dashboard klicken, öffnen Sie den Analytics Hub mit Fokus auf diesem Indikator.

Hinweis:
Zeitreihenaggregationen werden im Analytics Hub und in KPI-Details validiert, aber nicht in Widgets. Daher könnten Sie von einem funktionierenden Widget zu Analytics Hub navigieren und eine Warnung erhalten, dass der Indikator eine ungültige Zusammenfassung aufweist.

Abrunden

Werte zwischen 10.000 und 999.999 werden auf den nächsten Tausender abgerundet und mit einem K abgekürzt, z. B. 11K für 11.234. Werte zwischen 1.000.000 und 999.999.999 werden auf die nächste Millionen abgerundet und mit einem M abgekürzt. Werte von 1 Milliarde und höher werden auf die nächste Milliarde gerundet und mit einem G abgekürzt.

Gerundete Berechnungen, die auf Durchschnittswerten basieren, können aufgrund von Rundungsfehlern geringfügig abweichen.

Widget-Typen und Erstellungsdetails

Der erste Schritt beim Erstellen eines Widgets besteht darin, den Typ des zu erstellenden Widgets auszuwählen. Basieren Sie diese Entscheidung auf den Geschäftszielen, die Sie mit dem Widget erreichen möchten.

Widget-Typ	Zweck	Typische Visualisierungen
Zeitreihen-Widget	Zeigt Änderungen im Laufe der Zeit in Indikatorwerten an.	Linienvisualisierung ist die üblichste. Andere Visualisierungen sind: Spline, Schritt, Spalte, gestapelte Spalte, Bereich, und relativer Vergleich.
Aufgliederungs-Widget	Gruppiert Indikatorpunkte nach den Elementen einer Aufgliederung.	Bewertungsliste, Torte und ähnliche Diagramme, Funnel und Pyramide, Spalte und ähnliche Diagramme, relativer Vergleich, Linie, Pareto, Pivot-Bewertungsliste, und Verzeichnisübersicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Typ	Zweck	Typische Visualisierungen
Punktzahl-Widget	Zeigt zusammengefasste Indikatorpunktzahlen an. Kann eine Indikatorpunktzahl für ein Ziel anzeigen.	Neueste Punktzahl, Tachometer, Echtzeitpunktzahl.
Widget auflisten	Listet die Metriken für mehrere Indikatoren auf.	Bewertungsliste, Spinnennetz.
Pivot-Widget	Gruppiert die Punktzahlen eines Indikators nach den Elementen von zwei Aufgliederungen.	Heatmap
Textanalysen	Visualisiert Worthäufigkeiten und Gruppierungen in Text, den Benutzer in Formulare eingeben	Wortwolke
Workbench-Widget	Zeigt mehrere Indikatoren und ihre Beziehungen an, um einen Workflow oder einen anderen Prozess zu überwachen.	Workbench

Sicherheitsanforderungen zur Anzeige von Widgets

Ab Quebec folgen Widgets Zugriffssteuerungslisten (Access Ccontrol Lists, ACLs) für Indikatoren und Aufgliederungen. Außerhalb von ACLs sind keine Rollen zum Anzeigen von Widgets erforderlich.

Wenn Sie jedoch das Upgrade einer Instanz einer Version vor Quebec durchführen, gelten standardmäßig weiterhin die Regeln vor Quebec. Indikator- und Aufgliederungs-ACLs werden nur in den folgenden Bereichen befolgt:

- Listen-Widgets folgen Indikator-ACLs.
- Beim Anzeigen von Aufgliederungen gelten Aufgliederungs-ACLs.

Darüber hinaus benötigen Benutzer in einer aktualisierten Instanz für die folgenden Widgets möglicherweise die Rolle pa_viewer:

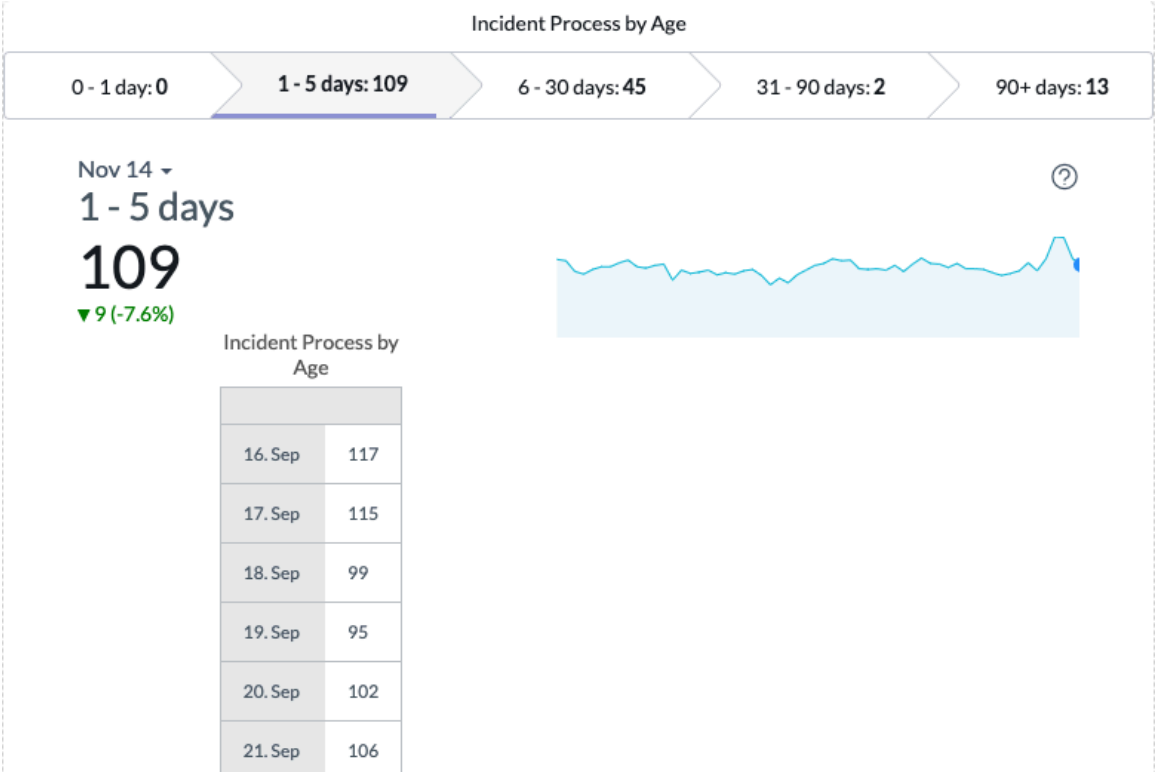
- Widgets auflisten
- Text-Widgets
- Der Abschnitt „Aufgliederungen“ der Workbench-Widgets

Aktualisierte Instanzen können die in Quebec eingeführten Regeln nicht automatisch befolgen, da die Konfiguration von ACLs anders verläuft.

Datentabellen für Widget-Barrierefreiheit

Wenn Sie unter Einstellungen die Option aktiviert haben **Eingabehilfe** > **Aktivieren Sie die Datentabelle für Diagramme und Grafiken.**, -Tabellen ersetzen die grafischen Diagramme für alle Performance Analytics -Widgets in Ihrer Instanz. Eine Ausnahme bilden Arbeitsbereichs-Widgets, da sie sowohl Diagramme als auch Tabellen anzeigen. Weitere Informationen zu Barrierefreiheit und Widgets, einschließlich zum Ersetzen von Farben durch Muster, finden Sie unter Eingabehilfeoptionen in Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeitreihen-Widgets

Zeitreihen-Widgets zeigen Änderungen in einer Indikatorpunktzahl im Zeitverlauf an. Unterschiedliche Visualisierungen betonen den Trend in den Punktzahlen oder den Punktzahlen selbst und können einen Indikator anzeigen oder mehrere Indikatoren vergleichen.

Eine Zeitreihe ist eine geordnete Folge von Metriken, die kontinuierlich über die Zeit hinweg erfasst werden. Indikatorpunktzahlen werden über die Zeit in gleichmäßigen Intervallen gemessen, was sie zu einem geeigneten Gegenstand für Zeitreihen-Widgets macht. Die folgenden Geschäftsfälle sind einige der Anwendungen eines Zeitreihen-Widgets:

- Identifizieren von Trends, Mustern und Ausreißern in Indikatorpunktzahlen.
- Identifizieren von Wendepunkten, z. B. ob eine Änderung der Politik zu einer Änderung der Indikatorpunktzahlen geführt hat.
- Bewerten der Beziehungen zwischen Indikatoren.

Wenn Sie eine Visualisierung für eine Zeitreihe auswählen, überlegen Sie, ob Sie den Trend in den Punktzahlen oder bestimmte Änderungen in den Punktzahlen betonen möchten. Überlegen Sie auch, ob Sie einen Indikator anzeigen oder mehrere verwandte Indikatoren vergleichen möchten.

Hinweis:
Einige Visualisierungen anderer Widget-Typen enthalten eine Zeitreihe. Zum Beispiel enthalten die Aufgliederungs-Widget-Visualisierungen „Gestapelte Spalten“ und „Spalten“ und „Summe“ eine Zeitreihe der Indikatorpunktzahlen.

Zeitreihen-Widget-Visualisierungen

	Visualisierung	Beschreibung und Anwendungsfall
Visualisierung von Trends in den Punktzahlen eines Indikators		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitreihen-Widget-Visualisierungen (Fortsetzung)

	Visualisierung	Beschreibung und Anwendungsfall
	Linie	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von Datenpunkten mit geraden Linien verbunden wird. Verwenden Sie eine Linienvisualisierung, um den Trend in den Punktzahlen zu betonen. Betrachten Sie Linienvisualisierungen als Standardoption für die Anzeige einer Zeitreihe. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Visualisierung verwendet werden soll, verwenden Sie eine Linie.
	Spline	Zeigt an, wie sich ein oder mehrere Werte im Laufe der Zeit ändern, indem eine Reihe von Datenpunkten mit einer angepassten Kurve durch die Datenpunkte verbunden wird. Mit Spline-Diagrammen können Sie eine begrenzte Menge bekannter Datenpunkte und ungefähre intervenierende Werte verwenden.
Vergleichen von Punktzahlen in einem Indikator		
	Spalte	Zeigt Änderungen zwischen den Punktzahlen im Zeitverlauf an, indem sie als proportionale vertikale Spalten angezeigt werden. Verwenden Sie diese Option, um Änderungen der Punkte in einem Indikator zu visualisieren oder Indikatoren zu vergleichen. Um Indikatoren mit einer Spaltenvisualisierung zu vergleichen, fügen Sie entweder Indikatoren zum Widget hinzu oder platzieren Sie mehrere Spaltenvisualisierungs-Widgets nebeneinander in einem Dashboard.
	Schritt	Betont Änderungen der Indikatorpunktzahlen zwischen diskreten Zeitpunkten. Verwenden Sie diese Option, um kleine inkrementelle Änderungen der Punktzahlen anzuzeigen, insbesondere wenn eine Linienvisualisierung die Daten verschmiert.
Vergleichen von Punktzahlen oder Trends zwischen Indikatoren		
	Gestapelte Spalten	Jede Spalte ist in einen Stapel von Scheiben unterteilt, die verschiedene Indikatoren darstellen. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie das kumulative Ergebnis mehrerer Indikatoren anzeigen möchten.
	Fläche	Ähnelt einer Linienvisualisierung, aber der Bereich zwischen Achse und Linie ist mit Farben hervorgehoben. Verwenden Sie mehrere Indikatoren, um den relativen Beitrag jedes Indikators zum Ganzen hervorzuheben.
	Relativer Vergleich	Zeigt, wie sich mehrere Indikatoren im Laufe der Zeit unterscheiden.

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Um ein Zeitreihen-Widget zu erstellen, das Ihr Geschäftsziel erfüllt, sollten Sie einige Punkte beachten.

Berücksichtigen Sie beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets die folgenden Punkte:

- Um eine gefilterte Reihe von Punktzahlen in einem Zeitreihen-Widget anzuzeigen, wenden Sie eine Aufgliederung auf das Widget an. Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element der Aufgliederung entsprechen.
- Verwenden Sie eine Zeitreihe für das Widget, um zusammengefasste Aufgliederungen anzuzeigen, z. B. einen Sieben-Tage-Durchschnitt oder eine Summe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Punktzahlen der Sekundärindikatoren über dieselbe Zeitlinie anzuzeigen, fügen Sie Widget-Indikatoren zu einem vorhandenen Widget hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Indikatoren hinzufügen.
- Wenn Sie eine Visualisierung für eine Zeitreihe auswählen, überlegen Sie, ob Sie den Trend in den Punktzahlen oder bestimmte Änderungen in den Punktzahlen betonen möchten. Überlegen Sie auch, ob Sie einen Indikator anzeigen oder mehrere verwandte Indikatoren vergleichen möchten.
- Gerundete Berechnungen, die auf Durchschnittswerten basieren, können aufgrund von Rundungsfehlern geringfügig abweichen.

Linienvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

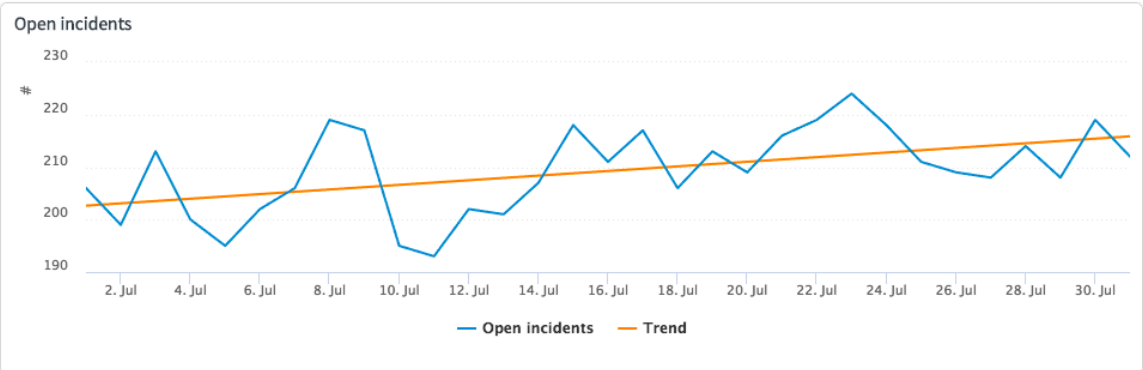
Um den Trend im Zeitverlauf in Indikatorpunktzahlen anzuzeigen, erstellen Sie ein Zeitreihen-Widget mit einer Linienvisualisierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Linienvisualisierung ist der einfachste Weg, den Trend im Zeitverlauf in den Punktzahlen eines einzelnen Indikators anzuzeigen. Betrachten Sie es als Standardvisualisierung für eine Zeitreihe. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Visualisierung für eine Zeitreihe verwendet werden soll, verwenden Sie eine Linie.

Das folgende Beispiel zeigt eine Linienvisualisierung der Anzahl der offenen Incidents im Juli. Die optionale Anzeigeeinstellung **Trend anzeigen** wurde aktiviert.

Linienvisualisierung - Zeitreihen



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Linie** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen. Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Linienvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Spaltenvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

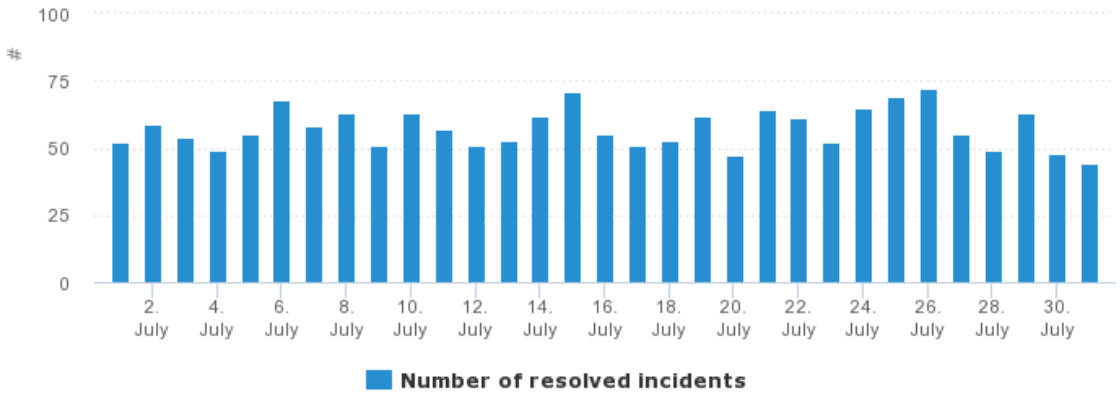
Um die Indikatorpunktzahlen im Zeitverlauf und nicht den Trend in den Punktzahlen hervorzuheben, erstellen Sie ein Zeitreihen-Widget mit einer Spaltenvisualisierung. Sie können auch Spaltenvisualisierungen verwenden, um Indikatoren zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Indikatorpunktzahlen anstelle des Trends in den Punktzahlen im Zeitverlauf hervorheben möchten, verwenden Sie eine Spaltenvisualisierung. Spaltenvisualisierungen sind auch nützlich, um die Punktzahlen mehrerer Indikatoren zu vergleichen. Um Indikatoren zu vergleichen, fügen Sie Indikatoren zum Widget hinzu oder platzieren Sie mehrere Widgets mit Spaltenvisualisierung nebeneinander in einem Dashboard.

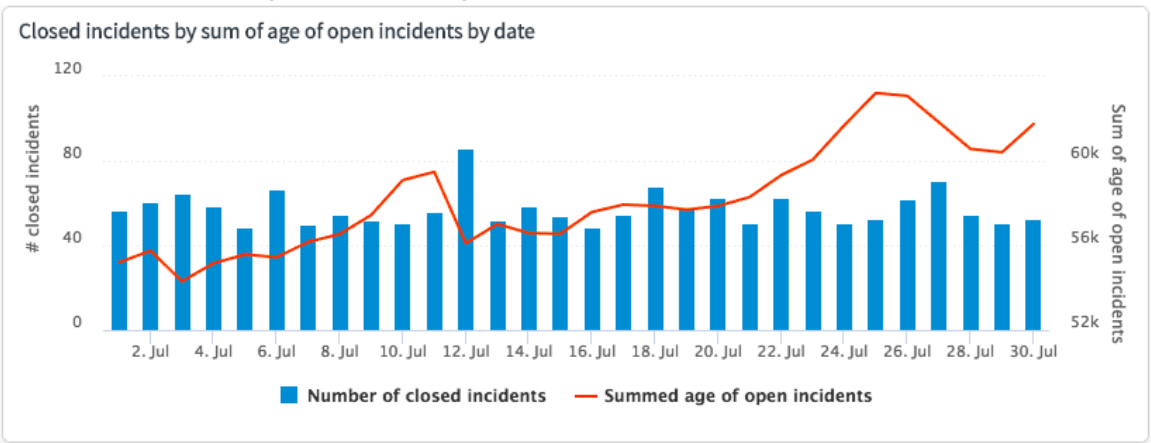
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenvisualisierung



Um festzustellen, ob eine Korrelation zwischen zwei Indikatoren besteht, fügen Sie dem Widget einen zweiten Indikator hinzu. Wählen Sie für beste Ergebnisse einen Indikator mit diskreten Werten als Hauptindikator und einen kontinuierlichen Datensatz als Sekundärindikator aus.

Spaltenvisualisierung – Überprüfung der Korrelation



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Spalte**.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
      In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

      (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihren Indikator mit anderen Indikatoren zu vergleichen:

- Fügen Sie Indikatoren zur zugehörigen Liste der Widget-Indikatoren hinzu. Benutzen Sie die **Spalten**-Visualisierung für diese Indikatoren.
- Erstellen Sie Widgets mit **Spalten**-Visualisierungen für jeden der anderen Indikatoren. Platzieren Sie diese Widgets in einem Dashboard nebeneinander.

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Widget-Indikatoren hinzufügen

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

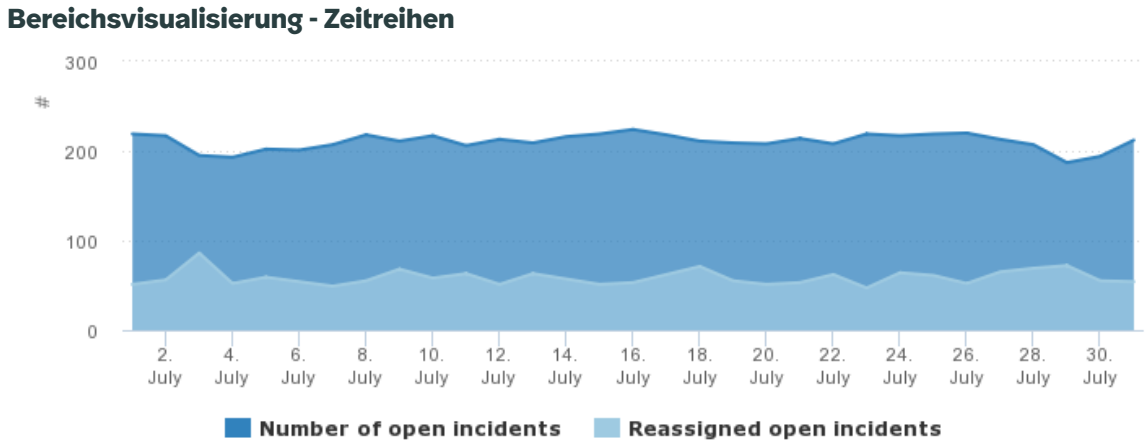
Bereichsvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Um den Beitrag eines oder mehrerer Indikatoren zu einem Summierungsindikator zu untersuchen, erstellen Sie ein Zeitreihen-Widget mit einer Bereichsvisualisierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie den Beitrag eines oder mehrerer Indikatoren zu einem umfassenderen Indikator untersuchen möchten, verwenden Sie eine Bereichsvisualisierung.
Eine Bereichsvisualisierung kann den relativen Beitrag eines oder mehrerer Komponentenindikatoren zum Gesamttrend hervorheben. Gleichzeitig können Sie immer noch die einzelnen Trends sehen. Vergleichen Sie mit der gestapelten Spaltenvisualisierung, die die Indikatorpunktzahlen summiert und den Beitrag jeder Punktzahl zur Summe hervorhebt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Bereich** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen. Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

   Wichtig:
   Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Um Ihren ausgewählten Indikator mit anderen Indikatoren zu vergleichen, fügen Sie Indikatoren zur zugehörigen Liste für Widget-Indikatoren hinzu. Wählen Sie die Visualisierung **Bereich** für diese Indikatoren aus.
- Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Widget-Indikatoren hinzufügen

Spline-Visualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Um den Trend im Zeitverlauf in Indikatorpunktzahlen anzuzeigen, wenn Sie die Kurvenanpassung anwenden müssen, erstellen Sie ein Zeitreihen-Widget mit einer Spline-Visualisierung.

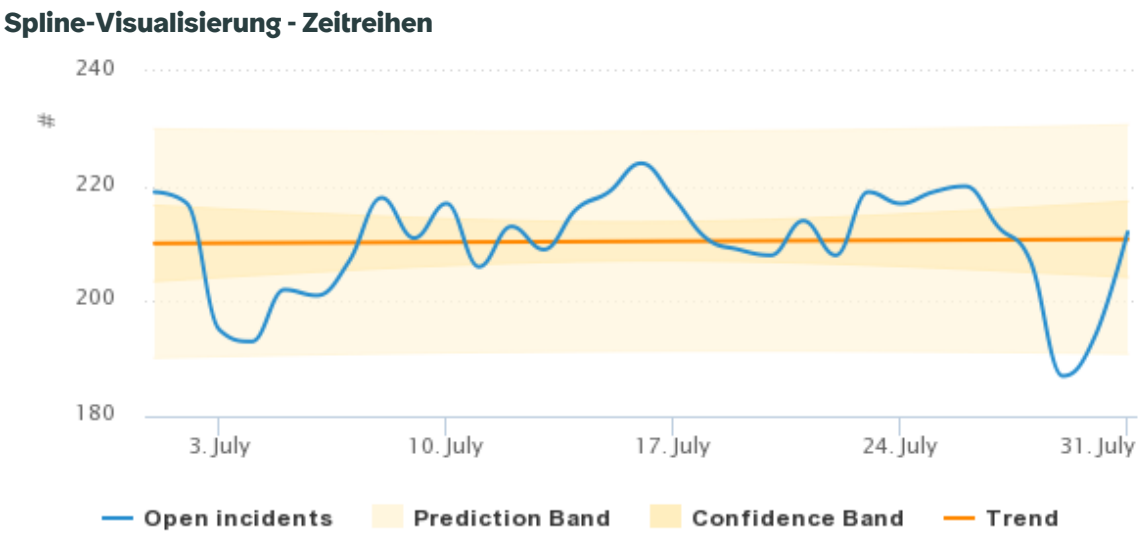
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Spline-Visualisierung ersetzt die Gerade einer Linienvisualisierung durch eine Kurve. Wie bei einer Linienvisualisierung verwenden Sie eine Spline-Visualisierung, um den Trend über die Zeit in den Indikatorpunktzahlen anzuzeigen. Verwenden Sie einen Spline anstelle einer Linie, wenn Sie eine Kurve an Ihre Indikatorpunktzahlen anpassen müssen.

Im folgenden Beispiel wird die Trendlinie und das 95% -Konfidenzintervall mit einer Spline-Visualisierung der Anzahl der offenen Incidents angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.

4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Spline** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen. Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen
Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Schrittvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Um Änderungen der Indikatorpunktzahlen zwischen diskreten Zeitpunkten hervorzuheben, erstellen Sie ein Zeitreihen-Widget mit einer Schrittvisualisierung.

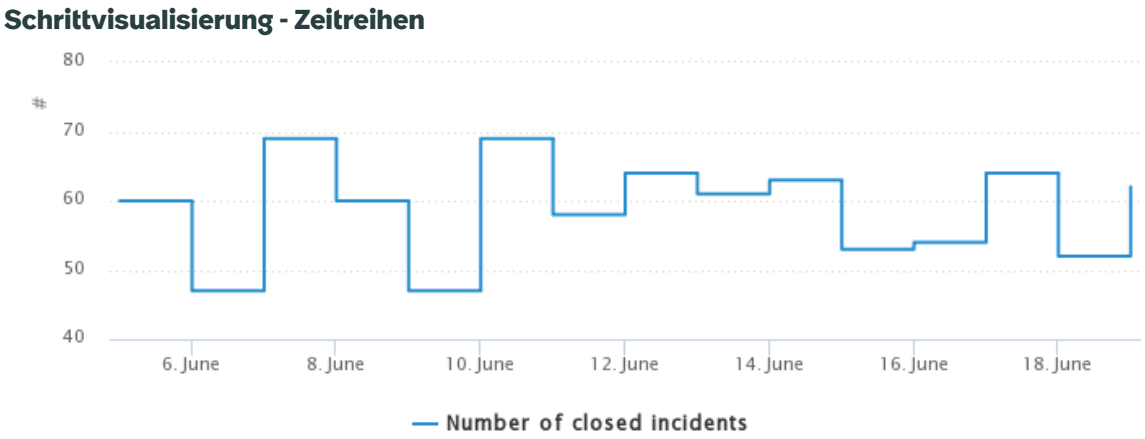
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erwägen Sie die Verwendung einer Schrittvisualisierung unter folgenden Umständen:

- Sie möchten die Änderung einer Indikatorpunktzahl zwischen bestimmten Zeitpunkten anstelle des Trends im Zeitverlauf hervorheben.
- Die Änderungen der Indikatorpunktzahlen sind zu klein, um in einer Linienvisualisierung leicht zu erkennen zu sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Anwendungsfall für eine Schrittvisualisierung ist das Gegenteil des Anwendungsfalls für die Spline-Visualisierung. Verwenden Sie einen Spline, um einen Trend oder die Unschärfe Ihrer Daten im Zeitverlauf hervorzuheben.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Schritt** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ **„Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen. Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

      (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

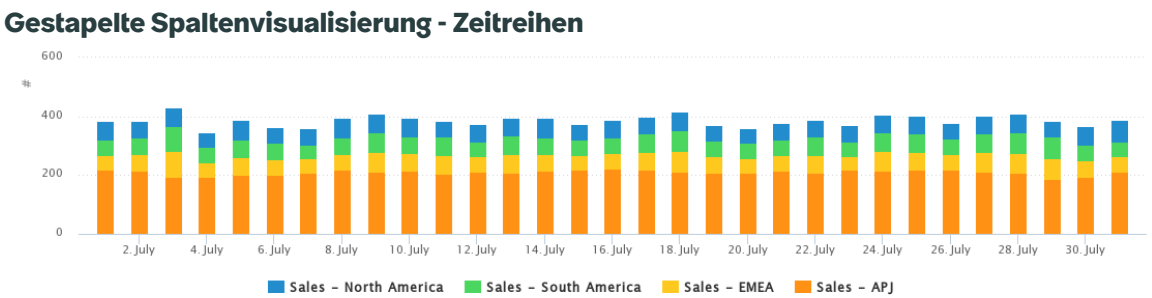
Gestapelte Spaltenvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Um Punktzahlen mehrerer Indikatoren zu vergleichen und zu summieren, erstellen Sie ein Widget als Zeitreihe mit einer gestapelten Spaltenvisualisierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Summe der Punktzahlen mehrerer Indikatoren im Zeitverlauf anzuzeigen und den relativen Beitrag jedes Indikators zur Summe anzuzeigen, verwenden Sie eine gestapelte Spaltenvisualisierung.

Im folgenden Beispiel sind die Indikatoren für jedes regionale Vertriebszentrum in Spalten angeordnet, um sowohl den Gesamtumsatz als auch den relativen Beitrag jeder Region anzuzeigen.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Zeitreihen** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Gestapelte Spalte** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, für den Punktzahlen angezeigt werden sollen.
6. Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Diagramm des vorangegangenen Zeitraums	Vergleicht die Punktzahlen des Hauptindikators in ähnlichen Zeiträumen. Die Visualisierung **Spaltendiagramm** eignet sich gut für Diagramme vorangegangener Zeiträume. Erwägen Sie auch das Festlegen eines **Farbschemas**. Durch das Aktivieren des Diagramms des vorangegangenen Zeitraums werden alle sekundären Widget-Indikatoren deaktiviert.
Bezeichnung	Gibt eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Hauptindikator an.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen des Hauptindikators gilt. Dieses Feld überschreibt alle unter **Farbschema** ausgewählten Farben.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Indikatoren. Wenn nur ein Indikator angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. Wenn Sie kein Farbschema angeben, gilt das durch die Eigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierte Standardfarbschema. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Wichtig:
Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
10. Fügen Sie zusätzliche Indikatoren in die zugehörigen Liste der Widget-Indikatoren ein, und geben Sie jedem Indikator den Wert **Gestapelte Spalten**-Visualisierung.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Widget-Indikatoren hinzufügen

Relative Vergleichsvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Um zu zeigen, wie sich die relativen Anteile mehrerer Indikatoren im Laufe der Zeit ändern, verwenden Sie eine relative Vergleichsvisualisierung für eine Zeitreihe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

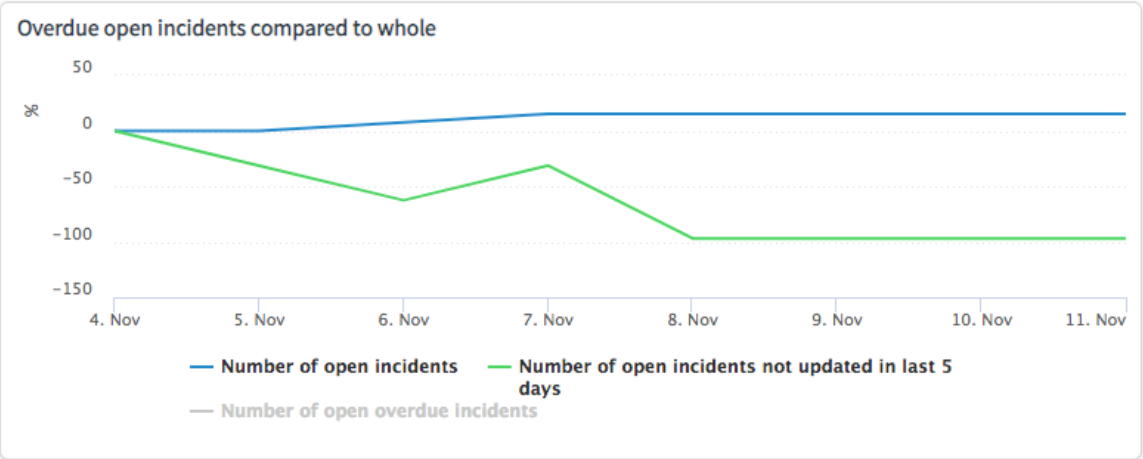
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wie ein Kreisdiagramm zeigt eine relative Vergleichsvisualisierung relative Anteile zwischen Datenpunkten, sie kann aber auch zeigen, wie sich diese Anteile im Zeitverlauf ändern. Herkömmliche Verwendungen von relativen Vergleichsvisualisierungen sind Bestandsdiagramme oder Trends des Bevölkerungswachstums. Wenn Sie eine relative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichsvisualisierung erstellen, verwendet sie eine Baseline und zeigt dann an, wie sich die Daten im Zeitverlauf ändern.

Diese Visualisierung zeigt zum Beispiel die Änderung der Gesamtzahl der offenen Incidents im Vergleich zur Änderung der Anzahl der offenen Incidents, die mindestens 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden. Wenn Sie auf eine Zeile zeigen, wird die Anzahl der Incidents und die prozentuale Veränderung für diesen Tag angezeigt. Die prozentuale Veränderung, die für einen Datenpunkt angezeigt wird, wird von einer Baseline aus berechnet, nicht vom vorherigen Datenpunkt aus wie bei den meisten anderen Zeitreihenvisualisierungen.

Vergleich einer relativer Vergleichsvisualisierung für eine Zeitreihe



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Typ** die Option **Zeitreihen**.
4. Wählen Sie in der Liste **Visualisierung** die Option **Relativer Vergleich**.
5. Geben Sie an, welche Indikatoren in die Visualisierung mit einer der folgenden Optionen aufgenommen werden sollen.
6. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
8. Wenn Sie einen einzelnen Indikator ausgewählt haben, fügen Sie in der zugehörigen Liste der Widget-Indikatoren zusätzliche Indikatoren hinzu.
   Wenn Sie eine Indikatorgruppe ausgewählt haben, sind keine zusätzlichen Indikatoren erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Aktivieren Sie die Checkbox **Datumsbereichsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Datumseinstellungen**.
   Mit dieser Einstellung können Benutzer die in der Visualisierung angezeigte Zeit dynamisch ändern.
10. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

    a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

    Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

    b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
    In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

    (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

    c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

    Wichtig:
    Geben Sie keine Aufgliederung und kein Element im Widget-Datensatz an, wenn die Elemente für diese Aufgliederung in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden sollen. Das Element im Widget-Datensatz überschreibt alle Elemente, die im Aufgliederungs-Dashboard für diese Aufgliederung ausgewählt wurden.

11. Füllen Sie andere Felder nach Bedarf aus.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets

Überlegungen beim Erstellen eines Zeitreihen-Widgets

Widget-Indikatoren hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

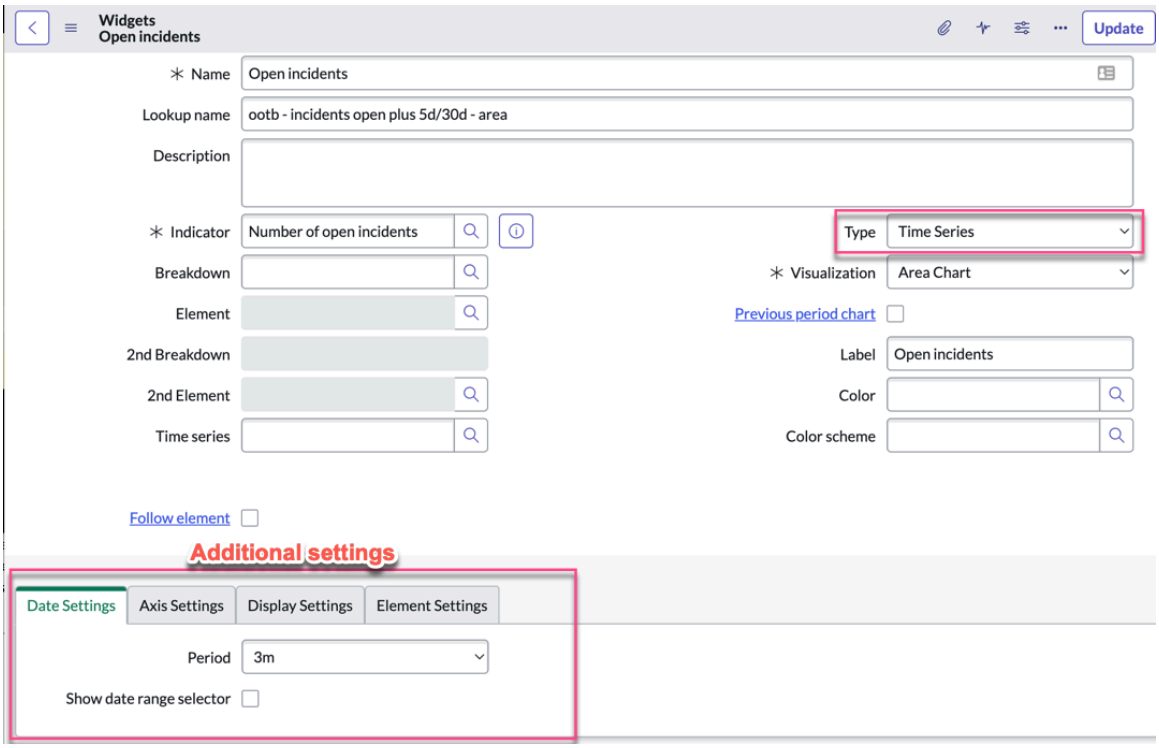
Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets

Zeitreihen-Widgets haben die folgenden optionalen Einstellungen für die Anzeige, den Datumsbereich, und die Achsenbeschriftungen. Sie können diese Einstellung auch verwenden, um einen Elementfilter anstelle eines Aufgliederungselements der ersten Ebene auszuwählen.

Wichtig:
Dieses Thema enthält ZUSÄTZLICHE Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. Es handelt sich nicht um eine Anleitung zum Erstellen von Zeitreihen-Widgets. ANWEISUNGEN ZUM ERSTELLEN VON ZEITREIHEN-WIDGETS FINDEN SIE IM ENTSPRECHENDEN THEMA „ERSTELLEN“:

- Linienvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Spaltenvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Bereichsvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Spline-Visualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Schrittvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Gestapelte Spaltenvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Relative Vergleichsvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Die verfügbaren Einstellungen hängen von der ausgewählten Visualisierung ab. Das folgende Beispiel bezieht sich auf eine Flächendiagramm-Visualisierung.



Datumseinstellungen

Die Datumseinstellungen sind nur verfügbar, wenn **Diagramm des vorangegangenen Zeitraums** nicht ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum aus, der im Widget angezeigt werden soll. Verschiedene Optionen sind verfügbar. • Wählen Sie einen bestimmten Zeitraum aus. Der Standardwert ist **3m** (3 Monate). • Wählen Sie **max.** aus, um Werte bis zum aktuellen Datum zu verwenden. • Wählen Sie **zwischen** aus, und füllen Sie dann die Felder **Von** und **Bis** aus, um einen Zeitraum zu definieren. Das Feld **Zeitraum** ist nur bei den folgenden Visualisierungen verfügbar: • Liniendiagramm • Spline • Service Portal-Spalte • Bereich • Schritt • Gestapelte Spalten • Relativer Vergleich
Zeige Zeitraumauswahl	Zeigen Sie eine Datumsbereichsauswahl im Widget an. Benutzer können dann den ausgewählten Zeitraum ändern, wenn sie das Widget in einem Dashboard anzeigen. **Hinweis:** • Durch Auswahl eines Zeitraums in einem Widget wird die Trendlinie nicht aktualisiert. • Wenn Sie eine Zeitreihenaggregation wie „Pro Monat - Summe“ mit einer Zeitraumauswahl kombinieren, wird möglicherweise ein weiterer Zeitraum angezeigt, mit dem der Benutzer nicht gerechnet hat. Die Instanz interpretiert einen Zeitraum wie 3 Minuten als 0 bis 3 Monate und kann Punktzahlen für vier Monate anzeigen. • Die Datumsbereichsauswahl wird für Indikatoren, die auf einem Geschäftskalender basieren, nicht unterstützt.

Achseneinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Titel Y-Achse	Geben Sie einen Titel an, der auf der vertikalen Achse des Diagramms angezeigt werden soll.
Y-Achse von	Geben Sie den Anfangspunkt für den Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.
Y-Achse bis	Geben Sie den Endpunkt für den Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.
Titel 2. Y-Achse	Geben Sie einen sekundären Titel an, der auf der vertikalen Achse des Diagramms angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
2. Y-Achse von	Geben Sie den Startpunkt für einen zweiten Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an. Die zweite Y-Achse kann verwendet werden, wenn sich die Punktzahlen normalerweise zwischen einem begrenzten Bereich bewegen, aber Sie einige Ausnahmen haben, die das Diagramm andernfalls verzerren würden. Zum Beispiel liegen die Punktzahlen normalerweise zwischen 40 und 60, es gibt jedoch eine Ausnahme bei 1000.
2. Y-Achse bis	Geben Sie den Endpunkt für einen zweiten Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.

Anzeigeeinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Ziel anzeigen	Zeigen Sie die Zielpunktzahl an, falls definiert. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Diagramm des vorangegangenen Zeitraums** nicht ausgewählt ist.
Schwellenwerte anzeigen	Anzeige von Schwellenwerten wie Allzeithoch oder Allzeittief. Schwellenwerte werden nur angezeigt, wenn sie für diesen Indikator definiert wurden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Zeigen Sie die Punktzahl für jeden Datenpunkt an, z. B. für jedes Segment eines Kreisdiagramms.
Trend anzeigen	Zeigen Sie die Trendlinie an. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Diagramm des vorangegangenen Zeitraums** nicht ausgewählt ist.
Konfidenzbänder anzeigen	Zeigen Sie die Konfidenzbänder in diesem Diagramm an. Informationen darüber, wie das Konfidenzband berechnet wird, finden Sie unter Widget-Konfidenzbänder .
Prognose anzeigen	Zeigen Sie die Prognosedaten im Diagramm basierend auf den aktuellen Trenddaten an. Die Prognose muss auf dem Indikator konfiguriert werden.
Vorhersagebereich anzeigen	Zeigen Sie das 95% -Konfidenzintervall der Prognose an. Nur verfügbar, wenn **Prognose wählen** aktiviert ist.
Anmerkungen anzeigen	Zeigen Sie Anmerkungen zu Datenpunkten im Diagramm an.

Elementeinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Elementfilter	Geben Sie einen Elementfilter anstelle des Aufgliederungselements der ersten Ebene an. Verwenden Sie einen Elementfilter, um zu personalisieren, welche Elemente gemäß den Eigenschaften des Betrachters angezeigt werden. Sie können beispielsweise Elemente der Aufgliederung „Zuweisungsgruppe“ filtern, um nur die Gruppen anzuzeigen, denen der Betrachter angehört. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.

Einstellungen des vorherigen Zeitraums

Einstellungen des vorherigen Zeitraums sind nur verfügbar, wenn **Diagramm des vorangegangenen Zeitraums** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
Zeitraumsbereiche	Wählen Sie die Zeitraumbereiche, die mit dem aktuellen Zeitraum verglichen werden sollen.
Anzahl der Zeiträume	Geben Sie die Anzahl der anzuzeigenden vorherigen Zeiträume an.

Widget-Konfidenzbänder

Die sichtbaren Punkte der Trendlinie werden zur Berechnung des Konfidenzbands verwendet. Wenn Sie den Datumsbereich vergrößern, werden die Bänder anhand des Trends für den neuen Datumsbereich neu berechnet.

Zuerst werden die Konfidenzbänder mit dem Standardfehler des Trends berechnet. Die Breite des Bandes hängt von der Anzahl der Punkte ab, die in die Berechnung eingehen, und vom Mittelwert der Punkte. Wenn der Standardfehler niedrig ist, wird die Trendlinie als genau angezeigt. Wenn die Anzahl der Punkte abnimmt oder Ausreißer aufgezeichnet werden, erweitert sich das Konfidenzband. Die Zuverlässigkeit des Trends ist bei weniger Datenpunkten oder bei volatilen Punktzahlen somit geringer.

Punktzahl-Widgets

Punktzahl-Widgets zeigen zusammengefasste Indikatorpunktzahlen an.

Punktzahl-Widget-Visualisierungen

	Visualisierung	Beschreibung
	Neueste Punktzahl	Zeigt eine einzelne Indikatorpunktzahl und die Änderung dieser Punktzahl im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum an. Im Hintergrund erscheint eine Linie, die die Zeitreihe der Punkte darstellt.
	Tachometer	Zeigt die zuletzt erfasste Punktzahl eines Indikators in Form eines Geschwindigkeitsmesser an. Das Indikatorziel und sein Farbschema werden auf der Skala angezeigt.
	Skala	Zeigt einen Überblick über die zuletzt erfasste Punktzahl eines Indikators in einem Ziffernblatt an.
	Echtzeitpunktzahl	Zeigt die aktuelle Indikatorpunktzahl und die Änderung dieser Punktzahl im Vergleich zum Ergebnis bei der letzten geplanten Erfassung an. Im Hintergrund erscheint eine Linie, die die Zeitreihe der Punkte darstellt.

Visualisierungen der neuesten Punktzahl für ein Punktzahl-Widget erstellen

Um die Änderung zwischen der letzten und einer früheren Punktzahl anzuzeigen, verwenden Sie in einem Punktzahl-Widget eine Visualisierung der neuesten Punktzahl. Sie können auch eine Trendlinie von Punktzahlen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Visualisierung der neuesten Punktzahl zeigt die neueste Punktzahl und sowohl die absolute als auch die prozentuale Veränderung zwischen dieser Punktzahl und einer vorherigen Punktzahl an. Diese Visualisierung ähnelt einer **Diagramm**-Ansicht in einem Analytics Hub. Sie können wählen, wie viele Punktzahlen zurückgegangen soll, um sie mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der neuesten Punktzahl zu vergleichen. Sie können auch eine Trendlinie absoluter oder prozentualer Änderungen in den Punktzahlen anzeigen.

Hinweis:
Diese Datenvisualisierung wird auf der mobilen Plattform unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Displaying KPI Details for the mobile dashboard und Mobile dashboard preview .

Visualisierung der neuesten Punktzahl



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie in den Feldern **Name** und **Untertitel** einen Namen und Untertitel für das Widget ein, die die angezeigten Informationen widerspiegeln.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Punktzahl**.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Neueste Punktzahl** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Indikator aus, für den Sie Punktzahlen anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ **„Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

Hinweis:
Datensatzbeobachtung wird bei Punktzahl-Widgets nicht unterstützt, wenn mehrere Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden. In diesem Fall erfolgt die Echtzeitaktualisierung nur bei der Seitenaktualisierung.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Vorlage.
   Formelindikatoren, die einen Prozentwert liefern, verwenden standardmäßig Vorlage 2. Andere Indikatoren verwenden standardmäßig Vorlage 1.
9. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen für neueste Punktzahl** aus, welche vorherige Punktzahl mit der neuesten Punktzahl im Feld Punktzahl **vergleichen mit** verglichen werden soll:

Vorherige Punktzahl	Die Punktzahl aus der vorherigen Datensammlung. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung.
Zeiträume zurück	Geben Sie die Anzahl der Datensammlungszeiträume an, ab der die Punktzahl mit der neuesten Punktzahl verglichen werden soll.

10. Auf der Registerkarte **Elementeinstellungen** können Sie einen Elementfilter auswählen, anstatt ein bestimmtes Element im Feld **Element** auszuwählen.
    Verwenden Sie diesen Ansatz, um zu personalisieren, welche Aufgliederungen abhängig vom Betrachter angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Elementfiltern zum Personalisieren von Widgets finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Punktzahlen und Statistiken anzeigen

Tachometer- oder Skala-Visualisierungen für ein Punktzahl-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Tachometer- oder Skala-Visualisierung in einem Punktzahl-Widget, um die neueste Punktzahl eines Indikators im Vergleich zum Punktzahlbereich anzuzeigen. Ein Tachometer zeigt auch das Indikatorziel an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

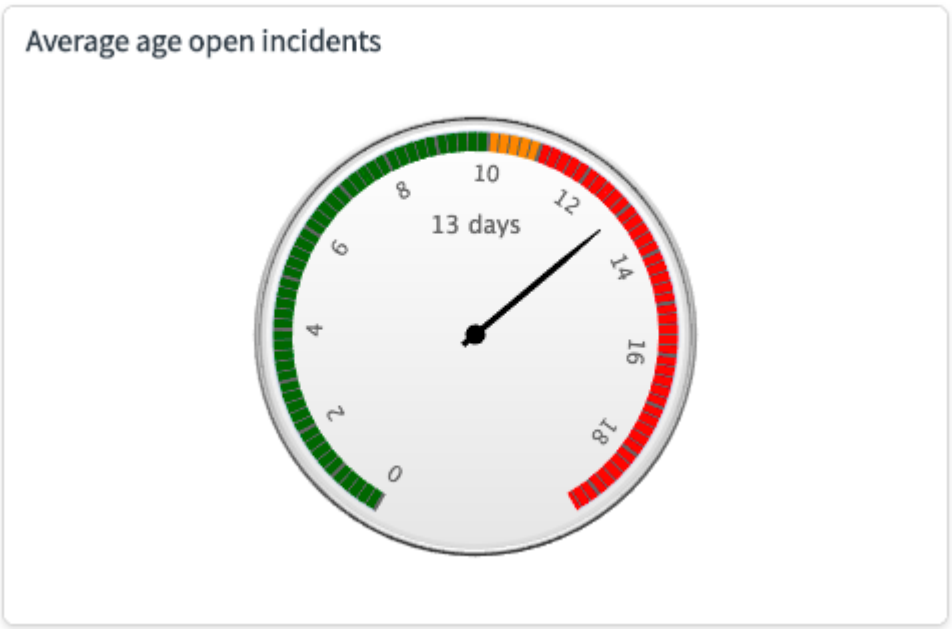
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Tachometervisualisierung zeigt die neueste Punktzahl mit einer Nadel auf einem Tachometer an. Eine Skalavisualisierung zeigt die neueste Punktzahl mit einem farbigen Halbkreisausschnitt an. Standardmäßig zeigt der Tachometer oder die Skala den Bereich möglicher Punktzahlen an, Sie können jedoch Ihren eigenen Bereich erstellen.

Der Tachometer ist besonders nützlich, wenn ein Ziel auf dem Indikator eingestellt ist. Wenn eine Richtung auf dem Indikator eingestellt ist (Minimieren oder Maximieren), reproduziert die Visualisierung das Ziel und die auf dem Indikator eingestellte 3- oder 5-farbige Ampel. Der folgende Tachometer zeigt beispielsweise den Indikator für das Durchschnittsalter für offene Incidents mit einer Minimierungsrichtung, ein Ziel von 10, und eine Ampel mit 3 Farben an.

Informationen zum Erstellen eines Zielfarbschemas finden Sie unter Performance Analytics Ziele.

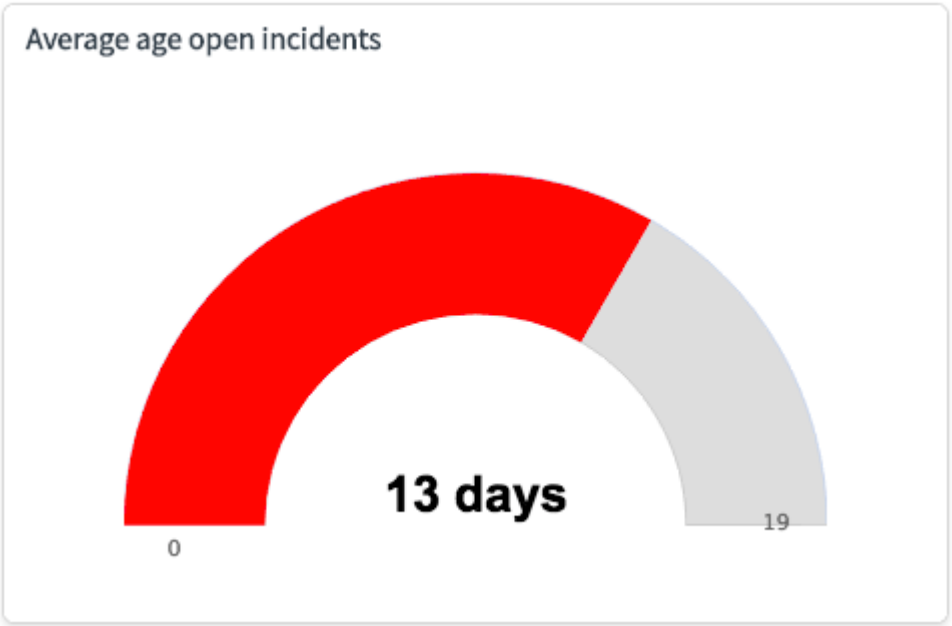
Tachometervisualisierung - Punktzahl-Widget



Die Skalavisualisierung zeigt das Indikatorziel nicht an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skalavisualisierung - Punktzahl-Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Punktzahl**.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Tachometer** oder **Skala** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Indikator aus, für den Sie Punktzahlen anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ **„Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

Hinweis:
Datensatzbeobachtung wird bei Punktzahl-Widgets nicht unterstützt, wenn mehrere Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden. In diesem Fall erfolgt die Echtzeitaktualisierung nur bei der Seitenaktualisierung.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte **Tachometer-/Skalaeinstellungen** entweder Automatische Skalierung aus, die den Bereich der tatsächlichen Werte auf dem Tachometer anzeigt, oder geben Sie eine andere Skala an.
9. Auf der Registerkarte **Elementeinstellungen** können Sie einen Elementfilter auswählen, anstatt ein bestimmtes Element im Feld **Element** auszuwählen.
   Verwenden Sie diesen Ansatz, um zu personalisieren, welche Aufgliederungen abhängig vom Betrachter angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Elementfiltern zum Personalisieren von Widgets finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Performance Analytics Ziele

Echtzeitpunktzahl-Visualisierungen für ein Punktzahl-Widget erstellen

Um die neuste Punktzahl zu sehen, verwenden Sie eine Echtzeitpunktzahl-Visualisierung in einem Punktzahl-Widget. Sie können auch eine Trendlinie von Punktzahlen anzeigen.

Vorbereitungen

- Beim Indikator, für den Sie die Echtzeitpunktzahlen anzeigen möchten, muss die Eigenschaft **Echtzeitpunktzahl anzeigen** aktiviert sein.
- Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Echtzeitpunktzahl-Visualisierung zeigt die neueste Punktzahl und sowohl die absolute als auch die prozentuale Änderung zwischen dieser Punktzahl und der Punktzahl bei der letzten vorherigen geplanten Datensammlung an. Die Punktzahl wird berechnet, wenn ein Dashboard-Benutzer ein Dashboard öffnet, das das Widget enthält. Diese Visualisierung ähnelt einer **Diagramm**-Ansicht in einem Analytics Hub. Sie können auch eine Trendlinie absoluter oder prozentualer Änderungen in den Punktzahlen anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

⚠ Warnung:

- Echtzeit-Punktzahlen können sich je nach Betrachter unterscheiden und sich von den gesammelten Punktzahlen unterscheiden. Echtzeit-Punktzahlen werden direkt den relevanten Faktentabellen entnommen. Daher beeinflussen die Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) dieser Faktentabellen die Echtzeit-Punktzahlen, die jeder angemeldete Benutzer sieht.
- Wenn das Widget zu viele Datenelemente enthält, kann es nicht in Echtzeit aktualisiert werden. In diesem Fall wird eine Nachricht angezeigt, die den Betrachter anweist, das Widget manuell zu aktualisieren.

Echtzeitpunktzahl-Visualisierung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in den Feldern **Name** und **Untertitel** einen Namen und Untertitel für das Widget ein, die die angezeigten Informationen widerspiegeln.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Punktzahl**.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
5. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Echtzeitpunktzahl** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Indikator aus, für den Sie Punktzahlen anzeigen möchten.
7. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Anstatt ein Element für die Aufgliederung der ersten Ebene anzugeben, können Sie auf der Registerkarte „ **Elementeinstellungen** “ einen Elementfilter angeben. Verwenden Sie Elementfilter zum Erstellen persönlicher Visualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Zeitreihen-Widgets. **Wichtig:** Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

8. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   Hinweis:
   Datensatzbeobachtung wird bei Punktzahl-Widgets nicht unterstützt, wenn mehrere Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden. In diesem Fall erfolgt die Echtzeitaktualisierung nur bei der Seitenaktualisierung.

   Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Vorlage.
   Echtzeitpunktzahl-Visualisierungen verwenden standardmäßig Vorlage 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Auf der Registerkarte **Elementeinstellungen** können Sie einen Elementfilter auswählen, anstatt ein bestimmtes Element im Feld **Element** auszuwählen.
    Verwenden Sie diesen Ansatz, um zu personalisieren, welche Aufgliederungen abhängig vom Betrachter angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Elementfiltern zum Personalisieren von Widgets finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Echtzeitpunktzahlen

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Automatisierte Indikatoren erstellen

Widgets auflisten

Listen-Widgets zeigen die Punktzahlen mehrerer Indikatoren an.

Widget-Visualisierungen auflisten

	Visualisierung	Beschreibung
	Bewertungsliste	Zeigt für mehrere Indikatoren eines der folgenden Attribute an: • Punktzahlen zu mehreren Zeitpunkten • Änderungen zwischen den letzten beiden Punktzahlen • % Change • Trends • Balkendiagramme
	Spinne	Zeigt eine Grafik der neuesten Punktezahl jedes Indikators auf seiner eigenen Achse, beginnend mit 0 in der Mitte.

Berechtigung zum Anzeigen von Indikatoren

Bei aktualisierten Instanzen benötigen Sie möglicherweise die Rolle „pa_viewer“, um Listen-Widgets anzuzeigen. Zudem zeigen Listen-Widgets keine Indikatoren an, für die Sie keine Leseberechtigung haben.

Bewertungslistenvisualisierungen für ein Listen-Widget erstellen

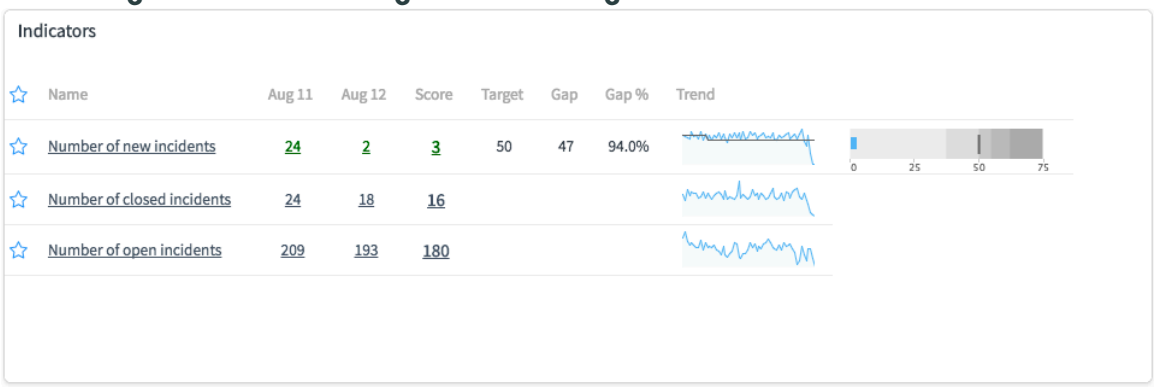
Verwenden Sie eine Bewertungslistenvisualisierung in einem Listen-Widget, um die Metriken mehrerer Indikatoren aufzulisten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Visualisierung, um mehrere ähnliche Indikatoren hinsichtlich ihrer Punktzahlen, der Tendenz ihrer Punktzahlen und ihrer Compliance mit Zielen zu vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungslistenvisualisierungen - Listen-Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Liste** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
5. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Bewertungsliste** aus.
6. Wählen Sie auf eine der folgenden Arten Indikatoren aus:
   - Wählen Sie eine Gruppe im Feld **Indikatorgruppe** aus.
   - Klicken Sie auf **Speichern**, und fügen Sie dann wie unter Widget-Indikatoren hinzufügen beschrieben Widget-Indikatoren hinzu.
7. Um die Widget-Daten für einen bestimmen Zeitraum zusammenzufassen (z. B. Anwenden einer Summe oder eines Durchschnitts für 7 Tage), wählen Sie im Feld **Zeitreihen** eine Funktion aus.

   Hinweis:
   Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

8. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie das Attribut, nach dem die Daten im Feld **Sortieren am** sortiert werden sollen.
10. Wählen Sie die Punktzahlen und Metriken aus, die in der Registerkarte **Spalteneinstellungen** angezeigt werden sollen.

Spalteneinstellung	Beschreibung
Aktuelle Punktzahl	Zeigt die Punktzahl aus der letzten Datensammlung an. Standardmäßig ausgewählt.
Trend	Zeigt die Richtung an, in die sich der Indikator bewegt. Der Trend wird in einem Mini-Diagramm auf dem Dashboard angezeigt. Standardmäßig ausgewählt.
Balkendiagramm	Zeigt eine Grafik an, die zeigt, wie nahe die neueste Punktzahl an dem neuesten Zielwert liegt. Die Grafik erscheint nur, wenn der Indikator ein definiertes Ziel hat.
Mehrere Punktzahlen	Zeigt die Anzahl der Punktzahlen an, die im Feld **Anzahl der Zeiträume** definiert ist, das erscheint, wenn **Mehrere Punktzahlen** ausgewählt ist. Wenn **Aktuelle Punktzahl** ebenfalls ausgewählt ist, wird der letzte Zeitraum mit **Punktzahl** gekennzeichnet. Andernfalls wird der letzte Zeitraum mit dem Datum gekennzeichnet.
Anzahl der Zeiträume	Wählen Sie die Anzahl der zusätzlichen Zeiträume aus, die im Widget enthalten sein sollen.
Zeitraumschritt	Wenn **Anzahl der Zeiträume** > 1, wählen Sie die Länge der einzelnen Zeiträume. Die Einheit basiert auf der Frequenz des ersten Indikators. **Hinweis:** Die Einbeziehung von Indikatoren mit unterschiedlichen Häufigkeiten, z. B. täglich oder wöchentlich, kann zu unterschiedlichen Zeiträumen pro Indikator führen. Wenn zum Beispiel der erste Indikator eine tägliche Häufigkeit aufweist und ein anderer Indikator eine wöchentliche Häufigkeit aufweist, zeigt der tägliche Indikator 7 Punktzahlen für jede Punktzahl des wöchentlichen Indikators.
Change	Zeigt die Wertänderung von der vorherigen Punktzahl an.
Änderung %	Zeigt die prozentuale Änderung gegenüber der vorherigen Punktzahl an.
Ziel	Zeigt das Ziel für den Indikator an. Ein Wert wird nur angezeigt, wenn der Indikator ein definiertes Ziel hat. Das Ziel und die aktuelle Punktzahl werden im **Balkendiagramm** grafisch dargestellt.
Abstand	Zeigt den Unterschied zwischen der aktuellen Punktzahl und den Zielwerten. Bei Indikatoren mit der Richtung „Maximieren“ wird der Abstand durch Punktzahl-Ziel berechnet. Bei Indikatoren mit der Richtung „Minimieren“ wird der Abstand durch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalteneinstellung	Beschreibung
	Ziel-Punktzahl berechnet. Ein positiver Wert ist daher immer gut und ein negativer Wert immer schlecht. Ein Wert wird nur angezeigt, wenn der Indikator ein definiertes Ziel hat.
Abstand %	Zeigt den prozentualen Unterschied zwischen den aktuellen und den Zielwerten an. Wie beim Abstand ist unabhängig von der Richtung des Indikators ein positiver „Abstand %“ immer gut und ein negativer „Abstand %“ immer schlecht. Ein Wert wird nur angezeigt, wenn der Indikator ein definiertes Ziel hat.

11. **Wahlweise:** Filtern Sie, welche Indikatoren auf der Registerkarte **Listeneinstellungen** angezeigt werden sollen.

Listeneinstellung	Beschreibung
Bewertungslistenoptionen	Wählen Sie **Alle** Indikatoren, mit **Schlüssel** markierte Indikatoren oder **Favorit**-Indikatoren, um nur diese Indikatoren im Dashboard anzuzeigen.
Seitengröße	Wählen Sie die Anzahl an Zeilen, die in der Bewertungsliste angezeigt werden soll.
Filter	Filtern Sie die Bewertungsliste nach **Beste Leistung**, **Schlechteste Leistung**, **Verbessert**, **Abgelehnt** oder **Verschlechtert** . Es werden nur Indikatorpunktzahlen angezeigt, die dem Filter entsprechen.

12. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Spinnenvisualisierungen in einem Listen-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Spinnenvisualisierung in einem Listen-Widget, um die Punktzahlen mehrerer Indikatoren zu plotten.

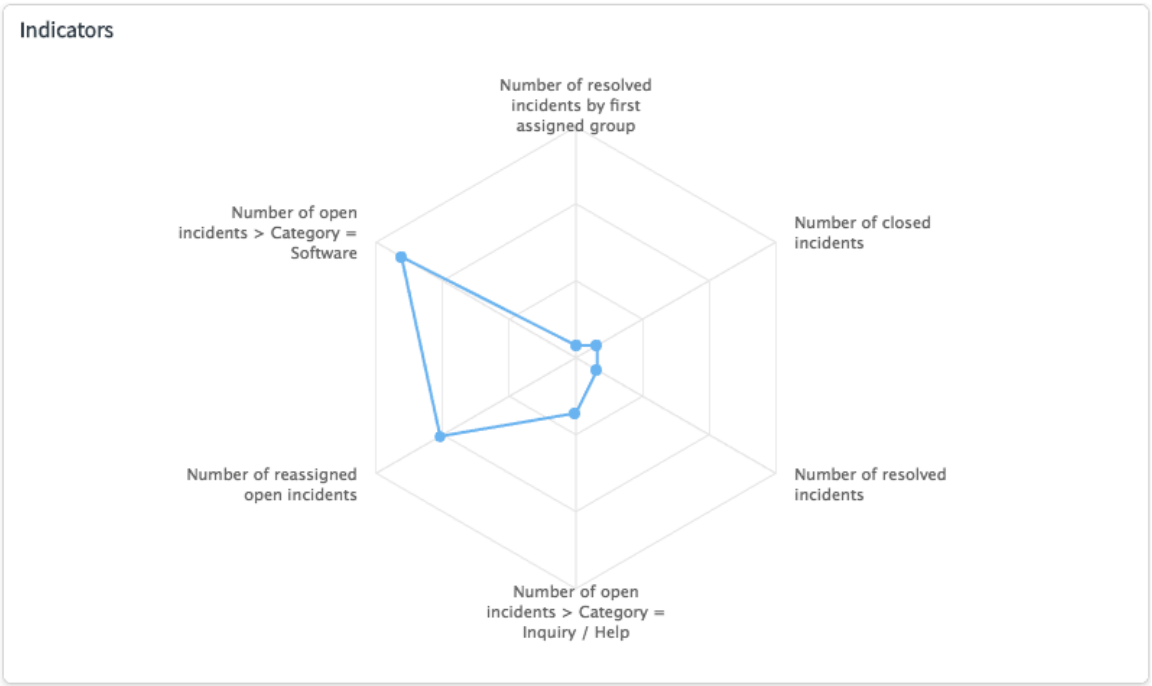
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Visualisierung, um die Punktzahlen mehrerer ähnlicher Indikatoren zu vergleichen.

Hinweis:
In einer Spider-Visualisierung können Sie maximal zehn Indikatoren vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spinnenvisualisierung – Listen-Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Liste** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
5. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Spinne** aus.
6. Wählen Sie auf eine der folgenden Arten Indikatoren aus:
   - Wählen Sie eine Gruppe im Feld **Indikatorgruppe** aus.
   - Klicken Sie auf **Speichern**, und fügen Sie dann wie unter Widget-Indikatoren hinzufügen beschrieben Widget-Indikatoren hinzu.
7. Um die Widget-Daten für einen bestimmen Zeitraum zusammenzufassen (z. B. Anwenden einer Summe oder eines Durchschnitts für 7 Tage), wählen Sie im Feld **Zeitreihen** eine Funktion aus.

   Hinweis:
   Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.

8. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. Wählen Sie in **Mehrere Elemente anzeigen als** aus, ob jedes Element einzeln oder ob eine Zusammenfassung der Elemente basierend auf der Indikatorzusammenfassung angezeigt werden soll. Weder alle Widget-Visualisierungen noch alle Indikatoren unterstützen zusammengefasste und separate Ansichten. Bei automatisierten und externen Indikatoren unterstützen nur die Datenaggregationen COUNT, SUM, MAX und MIN Zusammenfassungsansichten. COUNT DISTINCT und AVG nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie das Attribut, nach dem die Daten im Feld **Sortieren am** sortiert werden sollen.
10. **Wahlweise:** Filtern Sie, welche Indikatoren auf der Registerkarte **Listeneinstellungen** angezeigt werden sollen.

Listeneinstellung	Beschreibung
Indikatoroptionen	Wählen Sie die Indikatoren vom Typ **Alle**, als **Schlüssel** markierte Indikatoren oder die Indikatoren vom Typ **Favorit** aus.
Seitengröße	Wählen Sie die Anzahl an Zeilen, die in der Indikatorliste angezeigt werden soll.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Aufgliederungs-Widgets

Aufgliederungs-Widgets zeigen Indikatorpunktzahlen, die nach Aufgliederungselementen gruppiert sind. Unterschiedliche Visualisierungen können verwendet werden, um den relativen Anteil der Aufgliederungselemente oder die Trends dieser Anteile zu vergleichen.

Wenn Sie eine Visualisierung für ein Aufgliederungs-Widget auswählen, überlegen Sie, ob Sie die Trends oder die relativen Anteile der Aufgliederungselemente vergleichen möchten. Berücksichtigen Sie auch, ob Sie einen Indikator anzeigen oder mehrere verwandte Indikatoren vergleichen möchten, und ob Sie eine oder zwei Aufgliederungen anzeigen möchten.

Visualisierungen von Aufgliederungs-Widgets

	Visualisierung	Beschreibung
Visualisierung von Trends in den Punktzahlen eines Indikators nach Elementen einer Aufgliederung		
	Bewertungsliste	Zeigt die Trends für eine Aufgliederung für einen einzelnen Indikator an.
Relative Anteile der Elemente einer Aufgliederung visualisieren		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen von Aufgliederungs-Widgets (Fortsetzung)

	Visualisierung	Beschreibung
	Spalte	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem sie als proportionale vertikale Spalten angezeigt werden. Verwenden Sie diese Option, wenn ein Kreisdiagramm, eine Funnelgrafik oder eine andere Visualisierung nicht geeignet sind.
	Kreis	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem ein Kreis verwendet wird, um das Ganze darzustellen.
	Ring	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem ein Ring verwendet wird, um das Ganze darzustellen.
	Halbring	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem ein Halbring verwendet wird, um das Ganze darzustellen. Bei einem Halbringdiagramm wird ein halbierter Ring verwendet, um das Ganze darzustellen.
	Trichter	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem Werte als progressiv abnehmende Anteile angezeigt werden. Die Größe jedes Abschnitts spiegelt einen Prozentsatz der Summe aller Werte wider.
	Pyramide	Ermöglicht einen Vergleich zwischen dem relativen Anteil von Aufgliederungselementen, indem Werte als progressiv zunehmende Anteile angezeigt werden. Die Größe jedes Abschnitts spiegelt einen Prozentsatz der Summe aller Werte wider.
Trend hinsichtlich Punktzahlen und relative Anteile der Elemente einer Aufgliederung visualisieren		
	Gestapelte Spalten	Kombiniert Zeitreihen- und Aufgliederungs-Widget-Funktionen. Die X-Achse ist eine Zeitlinie, und die Visualisierung zeigt die Entwicklung von Indikatorpunktzahlen im Zeitverlauf. Außerdem ist jede Spalte entsprechend den Elementen einer Aufgliederung in einen Stapel von Scheiben unterteilt. Somit zeigt die Visualisierung den relativen Anteil der Aufgliederungselemente im Zeitverlauf.
	Spalte und Gesamtsumme	Zeigt sowohl den relativen Anteil der Aufgliederungselemente als auch den Trend der Indikatorpunktzahl an. Zeigt eine separate Spalte für jeden Aufgliederungswert und eine Linie, die die Summe für alle Werte im Zeitverlauf darstellt.
	Linie	Zeigt Änderungen im relativen Anteil von Aufgliederungselemente für einen Indikator im Zeitverlauf an, indem eine Reihe von Datenpunkten mit geraden Linien verbunden wird.
	Relativer Vergleich	Zeigt, wie mehrere Aufgliederungen im Zeitverlauf abweichen.
Andere Visualisierungen		
	Pareto	Kombiniert Spalten- und Linienvisualisierungen, um die wichtigsten Faktoren in einer Vielzahl von Faktoren zu identifizieren.
	Pivot-Bewertungsliste	Ermöglicht Ihnen, die Aufgliederungselemente für eine Aufgliederung, die auf mehrere Indikatoren angewendet wird, zu vergleichen. Die Y-Achse kann Indikatoren oder Aufgliederungselemente darstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungen von Aufgliederungs-Widgets (Fortsetzung)

	Visualisierung	Beschreibung
	Verzeichnisübersicht	Zeigt eine baumähnliche Darstellung verschachtelter Rechtecke mit einem Farbverlauf, der positive bis negative Punktzahlen oder Trends hinsichtlich Punktzahlen kennzeichnet.

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

In Aufgliederungs-Widgets gruppieren oder filtern Aufgliederungen Indikatorpunktzahlen. Wenn Sie ein Widget erstellen, wirkt sich dieser doppelte Zweck von Aufgliederungen auf die Funktion der Aufgliederungsfelder aus.

Die Felder **Aufgliederung** und **2. Aufgliederung** im Widget-Formular haben für Aufgliederungs-Widgets eine andere Funktion als für andere Widget-Typen. Bei den meisten anderen Widget-Typen werden in diesen Feldern Filter angegeben. Es werden nur die Indikatorpunktzahlen angezeigt, die den angegebenen Aufgliederungselementen entsprechen. Wenn Sie jedoch ein Aufgliederungs-Widget erstellen, gruppieren Sie die Punktzahlen nach einer Aufgliederung, anstatt sie zu filtern. Die Elemente der Aufgliederung werden als die verschiedenen Teile einer Kreisvisualisierung oder als separate Spalten in einer Spaltenvisualisierung gezeigt.

Standardmäßig zeigt ein Aufgliederungs-Widget alle Elemente der Aufgliederung an. Sie können jedoch einschränken, welche Elemente angezeigt werden, indem Sie einen Elementfilter anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Elementfilter.

Sie können die Punktzahlen nach einer Aufgliederung und einem Element der ersten Ebene filtern und die Elemente einer Aufgliederung der zweiten Ebene anzeigen. Geben Sie dazu eine Aufgliederung und ein Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** an. Geben Sie dann die Aufgliederung an, die zum Gruppieren der Daten im Feld **2. Aufgliederung** verwendet wird. Wenn Sie keine **2. Aufgliederung**angeben, wird das Feld **Element** ignoriert, und die erste **Aufgliederung** wird verwendet, um Indikatorpunktzahlen zu gruppieren, anstatt sie zu filtern.

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Performance Analytics-Benutzer können mit einzelnen Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren, um die Visualisierung oder die Aufgliederung zu ändern.

Mit Widgets vom **TypAufgliederung** können Benutzer die Visualisierung auswählen, wenn sie das Widget in einem Dashboard anzeigen. Benutzer können jede Visualisierung für den Widget-Typ aus der Auswahlliste **Visualisierung** auswählen, wenn sie das Widget auf einem Dashboard anzeigen.

Hinweis:
Die Visualisierung **Pivot-Bewertungsliste** können Sie nicht über ein Dashboard auswählen. Um diese Visualisierung zu verwenden, konfigurieren Sie den Widget-Datensatz.

Aufgliederungs-Widgets ermöglichen es Benutzern auch, die Aufgliederung auszuwählen, wenn mehrere Aufgliederungen verfügbar sind. Alle verfügbaren Aufgliederungen für das Widget **Indikator** werden in der Auswahlliste **Aufgliederung** angezeigt, wenn das Widget in einem Dashboard angezeigt wird. Wenn der Indikator nur eine zugeordnete Aufgliederung aufweist, wird die Auswahlliste **Aufgliederung** nicht für das Widget angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Widget einem Aufgliederungs-Dashboard hinzugefügt wird und der Benutzer die gleiche Aufgliederung für das Widget und das Dashboard auswählt, wird die Dashboard-Aufgliederung ignoriert. Wenn der Benutzer jedoch eine andere Kombination aus Widget- und Dashboard-Aufgliederungen auswählt, gelten beide Aufgliederungen.

Standardmäßig gilt die interaktive Aufgliederung als Aufgliederung der 1. Ebene. Wenn sich das Widget jedoch in einem Aufgliederungs-Dashboard befindet und **Element verfolgen** im Widget-Formular ausgewählt wird, gilt die interaktive Aufgliederung als Aufgliederung der 2. Ebene (**Aufgliederungsmatrix sammeln** muss für den Indikator festgelegt sein, damit Aufgliederungen der 2. Ebene angewendet werden). Eine Aufgliederung, die in einem Dashboard mit dem Widget festgelegt wird, gilt als Aufgliederung der 1. Ebene.

Sie können diese Funktionalität für ein bestimmtes Widget deaktivieren, indem Sie die Checkbox **Visualisierungsauswahl anzeigen** oder **Aufgliederungsauswahl anzeigen** im Widget-Formular deaktivieren.

Die im Widget-Datensatz ausgewählte Visualisierung oder Aufgliederung wird als Standard verwendet.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics – Aufgliederungen

Aufgliederungen in Dashboards verwenden

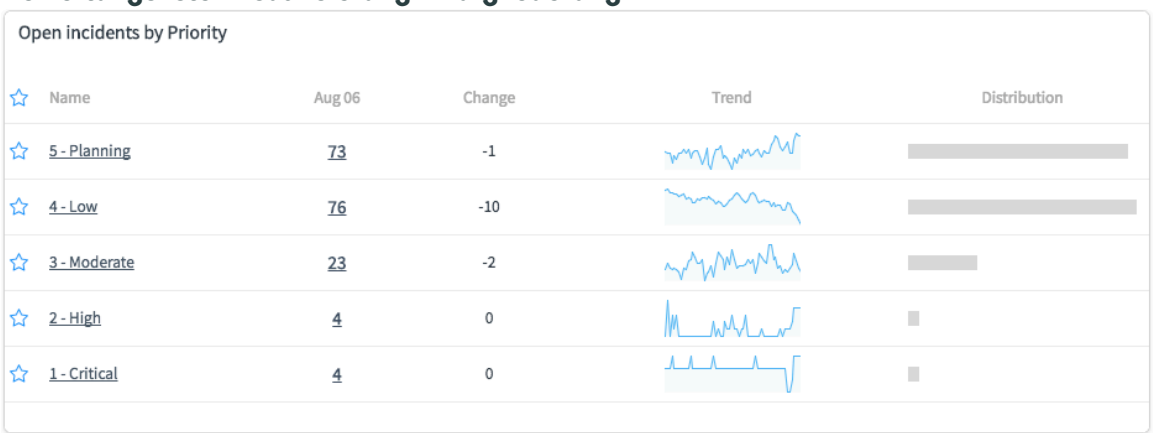
Bewertungslistenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Bewertungslistenvisualisierung, um den Trend für die Elemente einer Aufgliederung für einen Indikator anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bewertungslistenvisualisierungen zeigen die Trends nach Element für eine Aufgliederung für einen Indikator.

Bewertungslistenvisualisierung – Aufgliederung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.

4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Bewertungsliste** aus.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

     Hinweis:
     - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
     - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

   - Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

     Wichtig:
     Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wahlweise: Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

d. Wahlweise: Wählen Sie eine Aufgliederungsbeziehung in **Folge Aufgliederungsbeziehung** aus. Das Widget zeigt nur die Aufgliederungselemente an, die die angegebene Aufgliederungsbeziehung verfolgen. Ein zugehöriges Aufgliederungselement muss im Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden. Andernfalls zeigt das Widget keine Daten an. Ein detailliertes Beispiel finden Sie unter Aufgliederungsbeziehungen in Dashboards anzeigen.

Hinweis:

- Sie können entweder eine Folgeaufgliederung oder eine Folgeaufgliederungsbeziehung angeben, nicht beides.
- Die Auswahl mehrerer Elemente wird in einem Widget, das einer Aufgliederungsbeziehung folgt, nicht unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

8. Wahlweise: Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Analytics Hub

Kreis-, Ring- oder Halbringvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Kreis-, Ring- oder Halbringvisualisierung, um die relativen Anteile der Elemente einer Aufgliederung anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Prozentsätze oder relativen Anteile von Aufgliederungselementen vergleichen möchten, können Sie eine Kreis-, Ring- oder Halbringvisualisierung verwenden. Sie können alle drei ausprobieren, um zu sehen, welche Visualisierung für ein bestimmtes Widget am besten funktioniert.

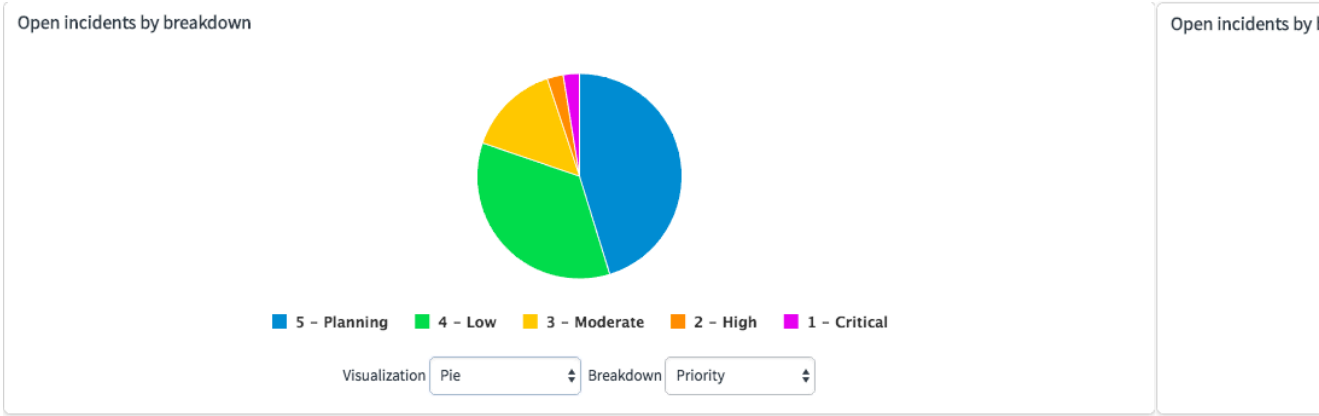
Diese Visualisierungen können in den folgenden Fällen unklar sein:

- Die Aufgliederung hat viele Elemente.
- Mehrere Elemente in der Aufgliederung sind viel kleiner als die anderen.

In diesen Fällen oder zum Vergleichen von Punktzahlen anstelle von Anteilen sollten Sie eine Spaltenvisualisierung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kreis-, Ring- und Halbringvisualisierungen



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Kreis**, **Ring** oder **Halbring**.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

Hinweis:

- Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
- Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

   Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pyramiden- oder Funnelvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Um die relativen Anteile der Elemente einer Aufgliederung zu zeigen, insbesondere wenn die Elemente Phasen eines Prozesses darstellen, verwenden Sie eine Pyramiden- oder Funnelvisualisierung.

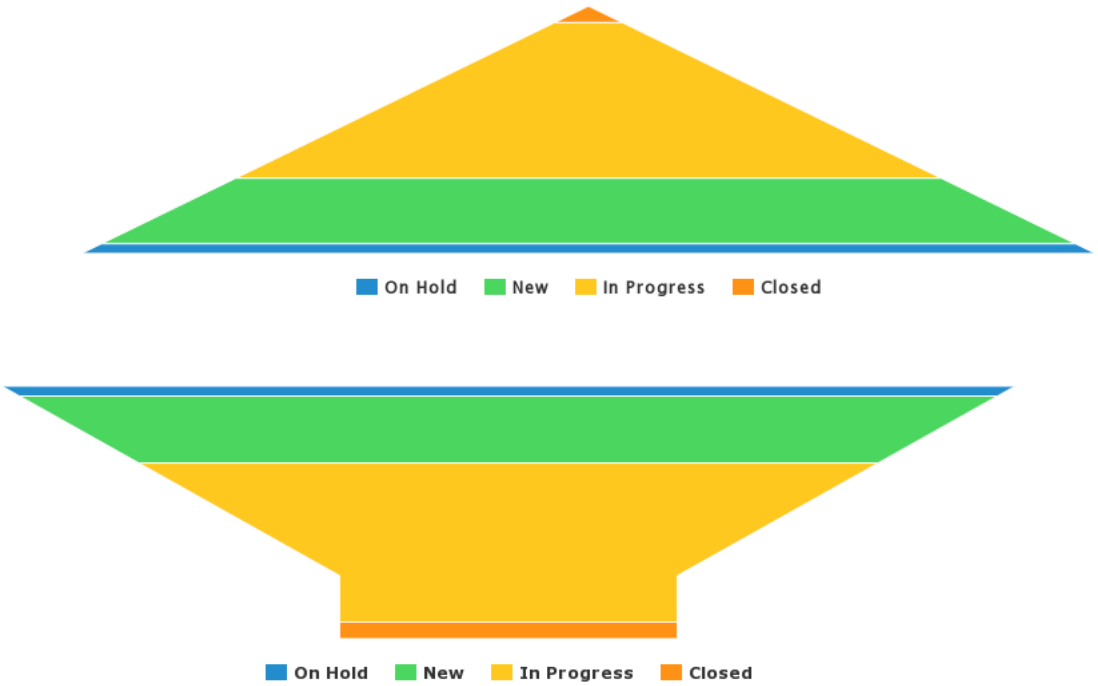
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Prozentsätze oder relativen Anteile von Aufgliederungselementen vergleichen möchten, sollten Sie statt einer Kreisvisualisierung eine Funnel- oder Pyramidenvisualisierung verwenden. Funnel- und Pyramidenvisualisierungen eignen sich besonders dann, wenn die Elemente einer Aufgliederung Phasen eines Prozesses darstellen, z. B. den Übergang von Lead zu Geschäftsabschluss in einem Verkaufsprozess.

Bei Funneldiagrammen werden Schichten nach abnehmendem Prozentsatz von oben nach unten gestapelt, während sie bei Pyramidendiagrammen nach steigendem Prozentsatz gestapelt werden. Pyramidendiagramme werden häufig verwendet, um hierarchische Ebenen in einer Organisation darzustellen.

Pyramiden- und Funnelvisualisierungen – Aufgliederung

In den folgenden Beispielen werden offene Incidents entsprechend ihren Phasen angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Pyramide** oder **Funnel** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.

5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

     Hinweis:
     - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
     - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

   - Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. Wahlweise: Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

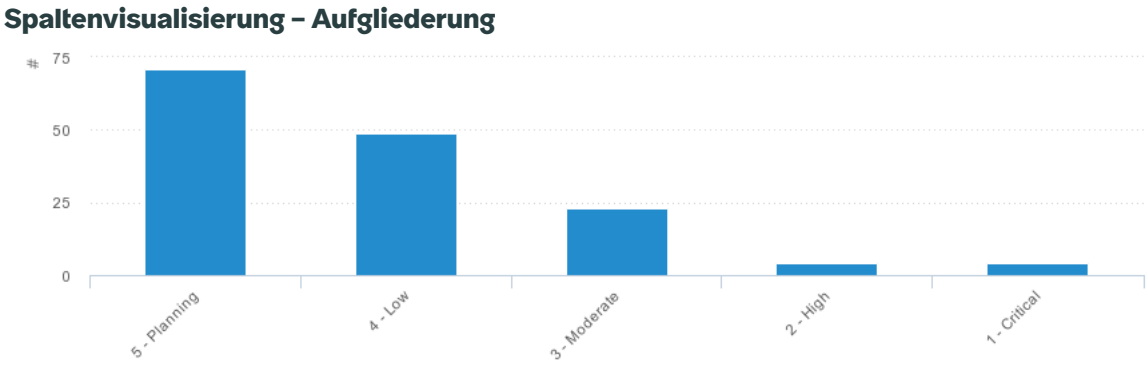
Spaltenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Spaltenvisualisierung, um die Elemente einer Aufgliederung für einen Indikator zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie den relativen Anteil der Indikatorpunktzahlen nach Aufgliederungselementen vergleichen möchten und eine Kreisvisualisierung nicht geeignet ist, verwenden Sie eine Spaltenvisualisierung. Spaltenvisualisierungen sind deutlicher, wenn viele Elemente vorhanden sind, wenn mehrere Elemente viel kleiner als andere sind oder wenn mehrere Elemente in ihrem Wert nahe beieinander liegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Spalte**.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

     Hinweis:

     - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
     - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

   - Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

   Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

   Hinweis:
   Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pareto-Visualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Pareto-Visualisierung, um die wichtigsten Aufgliederungselemente zu identifizieren, wenn die Aufgliederung viele Elemente enthält.

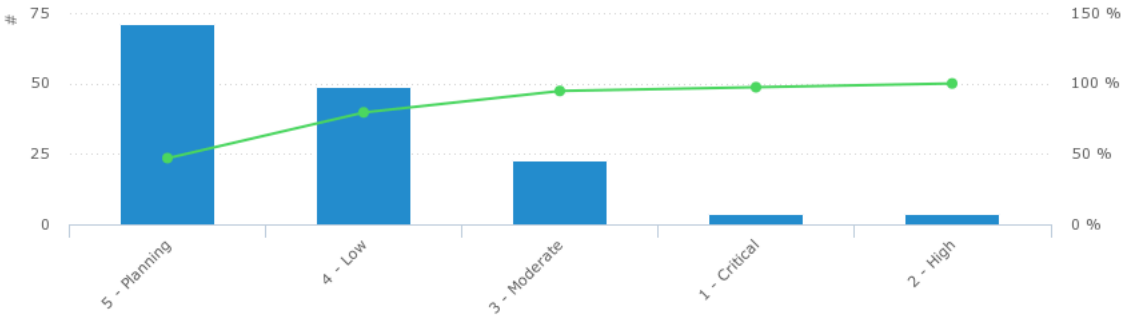
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Pareto-Visualisierungen enthalten Balken- und Liniendiagramme. Die Balken zeigen die Daten in absteigender Reihenfolge von links nach rechts an, und das Liniendiagramm zeigt die kumulativen Summen aus jeder Kategorie in der gleichen Reihenfolge. Die linke Y-Achse ist die Datensatzanzahl und die rechte Y-Achse ist der kumulative Prozentsatz der Gesamtzahl der bewerteten Datensätze. Die Daten links vom Schnittpunkt des Liniendiagramms und der 80-%-Marke haben die größte Auswirkung auf das Gesamtergebnis.

Pareto-Visualisierung – Aufgliederung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Pareto** aus.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederung und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

Hinweis:

- Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
- Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

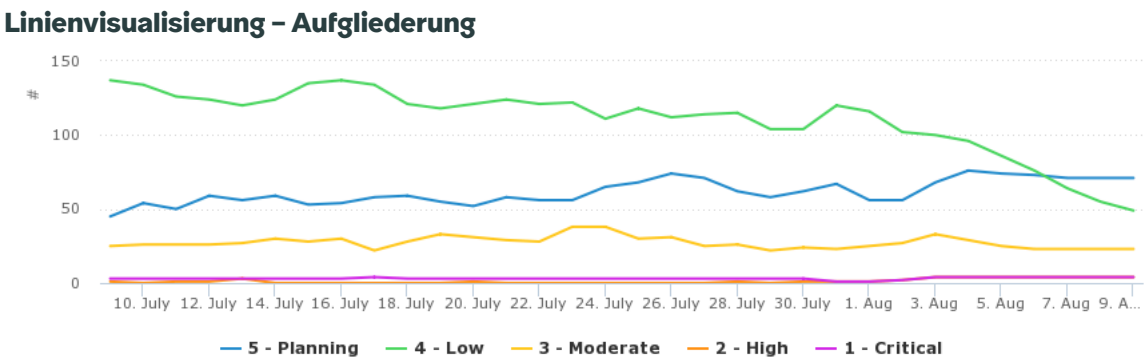
Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Linienvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Um die Änderungen im relativen Anteil der Aufgliederungselemente für einen Indikator im Zeitverlauf zu verfolgen, verwenden Sie eine Linienvisualisierung in einem Aufgliederungs-Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Linienvisualisierung in einem Aufgliederungs-Widget zeigt, wie sich der Anteil der zu verschiedenen Aufgliederungselementen gehörenden Indikatorpunktzahlen im Zeitverlauf ändert. Um den Zeitraum auszuwählen, über den Änderungen nachverfolgt werden, wechseln Sie zur Registerkarte **Datumseinstellungen**.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Linie** aus.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
- Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
- Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

  Hinweis:

  - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
  - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. Wahlweise: Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen
- Interaktive Dashboards bearbeiten
- Performance Analytics-Widgets im Service Portal
- Linienvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen
- Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung
- Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

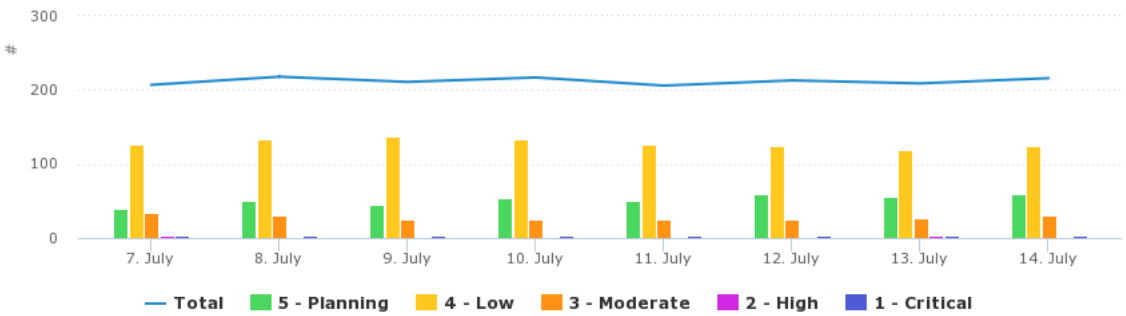
Spalten- und Gesamtsummenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Um die Änderungen in den Punktzahlen eines Indikators und im relativen Anteil der Aufgliederungselemente für diesen Indikator im Zeitverlauf zu verfolgen, verwenden Sie eine Spalten- und Gesamtsummenvisualisierung in einem Aufgliederungs-Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Visualisierung kombiniert eine Zeitreihe und ein Aufgliederungs-Widget. Für die Indikatorpunktzahlen wird eine klassische Zeitreihe mit einer Linienvisualisierung angezeigt. Diese Linie wird für jeden Zeitpunkt, an dem Indikatorpunktzahlen gesammelt wurden, mit einer Spaltenvisualisierung der Aufgliederung kombiniert. Verwenden Sie dieses Widget, um die Beziehungen zwischen der Indikatorpunktzahl und dem relativen Anteil der Aufgliederungselemente für diesen Indikator zu erkunden.

Spalten- und Gesamtsummenvisualisierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Spalten und Gesamtsumme** aus.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

     Hinweis:
     - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
     - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

   - Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

   Wichtig:
   Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Linienvisualisierung für Zeitreihen-Widgets erstellen

Gestapelte Spaltenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

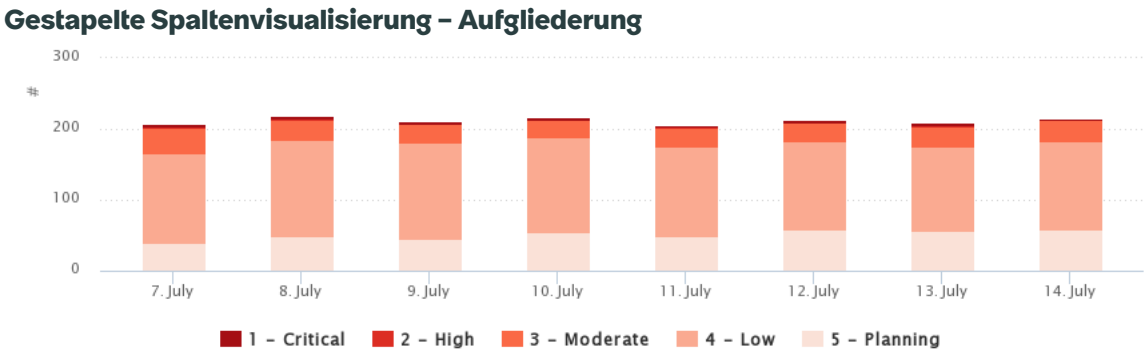
Um die Änderungen im relativen Anteil der Aufgliederungselemente für einen Indikator im Zeitverlauf zu verfolgen, verwenden Sie eine gestapelte Spaltenvisualisierung in einem Aufgliederungs-Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Visualisierung zeigt den relativen Anteil der Aufgliederungselemente in einer einzelnen Spalte und zeigt eine Spalte für jeden Zeitpunkt an, zu dem Indikatorpunktzahlen erfasst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Um den Zeitraum auszuwählen, über den Änderungen nachverfolgt werden, wechseln Sie zur Registerkarte **Datumseinstellungen**.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Gestapelte Spalte** aus.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

Hinweis:

- Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
- Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

   Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Relative Vergleichsvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Um zu zeigen, wie sich die relativen Anteile mehrerer Indikatoren im Laufe der Zeit ändern, verwenden Sie eine relative Vergleichsvisualisierung für eine Zeitreihe.

Vorbereitungen

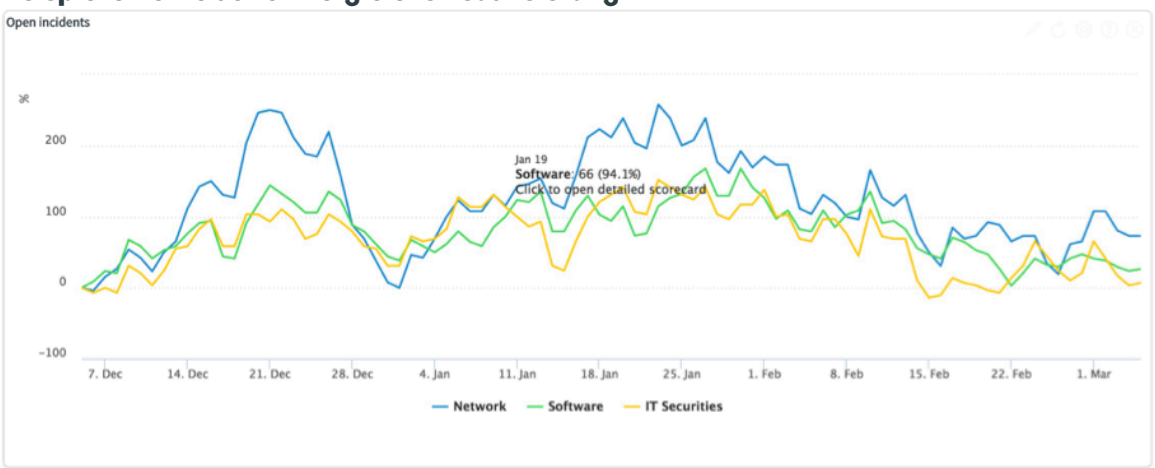
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wie ein Kreisdiagramm zeigt eine relative Vergleichsvisualisierung relative Anteile zwischen Datenpunkten, sie kann aber auch zeigen, wie sich diese Anteile im Zeitverlauf ändern. Herkömmliche Verwendungen von relativen Vergleichsvisualisierungen sind Bestandsdiagramme oder Trends des Bevölkerungswachstums. Wenn Sie eine relative Vergleichsvisualisierung erstellen, verwendet sie eine Baseline und zeigt dann an, wie sich die Daten im Zeitverlauf ändern.

Diese Visualisierung zeigt beispielsweise die Anzahl der offenen Incidents von Dezember bis März für drei verschiedene Incident-Typen. Wenn Sie auf eine Zeile zeigen, wird die Anzahl der Incidents und die prozentuale Veränderung für diesen Tag angezeigt. Die prozentuale Veränderung, die für einen Datenpunkt angezeigt wird, wird von einer Baseline aus berechnet, nicht vom vorherigen Datenpunkt aus wie bei den meisten anderen Zeitreihenvisualisierungen.

Beispiel einer relativen Vergleichsvisualisierung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Relativer Vergleich**.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
- Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
- Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

  Hinweis:

  - Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
  - Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

Durch Auswählen dieser Option können Sie keine Filterungsaufgliederung im Widget mehr festlegen. Punktzahlen werden nach den Elementen der ersten Aufgliederung gruppiert und nach den Elementen gefiltert, die der Benutzer im Dashboard auswählt.

b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

(Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

c. In **Mehrere Elemente anzeigen als** ist nur die Ansicht **Zusammengefasst** möglich.

Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Hinweis:
Das Menü **Folge Aufgliederungsbeziehung** funktioniert nur mit Bewertungslistenvisualisierungen. Außerdem wird die Auswahl mehrerer Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard im Widget nicht unterstützt, wenn Sie eine Aufgliederungsbeziehung festlegen, der gefolgt werden soll.

8. Wahlweise: Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll. **Hinweis:** Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft `glide.ui.chart.default.colors` definierten Farben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

9. Wählen Sie auf der Registerkarte **Datumseinstellungen** die Option **Zeige Zeitraumindikator** aus.
10. Überprüfen Sie die Registerkarte **Einstellungen** , und passen Sie anderen Einstellungen wie gewünscht an.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen
- Interaktive Dashboards bearbeiten
- Performance Analytics-Widgets im Service Portal
- Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets
- Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung
- Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Pivot-Bewertungslistenvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Um die relativen Anteile von Aufgliederungselementen zwischen einer Anzahl von Indikatoren zu vergleichen, verwenden Sie eine Pivot-Bewertungslistenvisualisierung in einem Aufgliederungs-Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die gleiche Aufgliederung für mehr als einen Indikator in demselben Widget verwenden möchten, verwenden Sie eine Pivot-Bewertungsliste. Sie können die Bewertungsliste so drehen, dass die Achsen für Aufgliederungselemente und für Indikatoren umgekehrt werden.

Pivot-Bewertungsliste – Aufgliederung

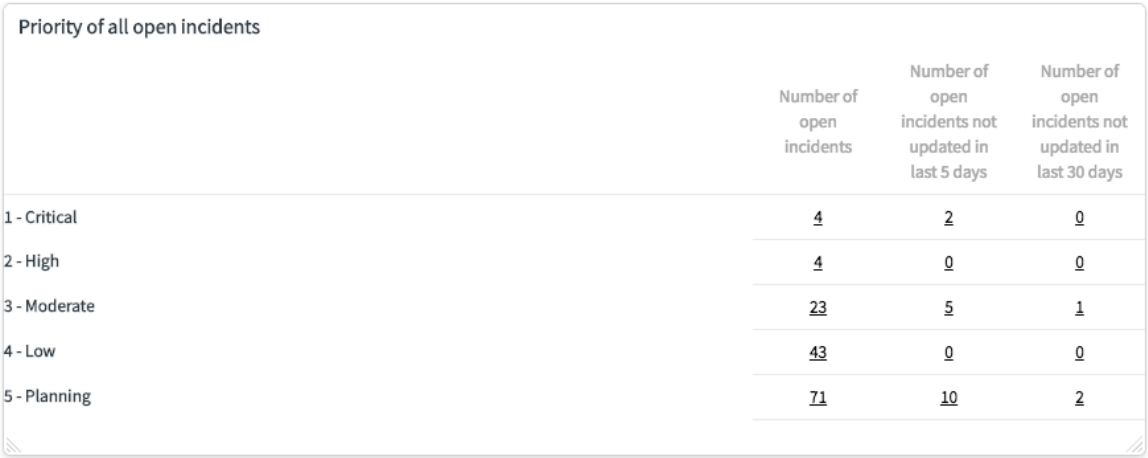
Priority of all open incidents

	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning
Number of open incidents	4	4	23	43	71
Number of open incidents not updated in last 5 days	2	0	5	0	10
Number of open incidents not updated in last 30 days	0	0	1	0	2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pivot-Bewertungsliste mit der Aufgliederung auf der Y-Achse


Priority of all open incidents

	Number of open incidents	Number of open incidents not updated in last 5 days	Number of open incidents not updated in last 30 days
1 - Critical	4	2	0
2 - High	4	0	0
3 - Moderate	23	5	1
4 - Low	43	0	0
5 - Planning	71	10	2

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Pivot-Bewertungsliste** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Pivot-Aufgliederung** die Aufgliederung, deren Elemente über mehrere Indikatoren angezeigt werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Indikatoren** wird am unteren Rand des Formulars angezeigt.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Indikatoren** auf **Neu**.
8. Wählen Sie im angezeigten Menü die Indikatoren aus, zwischen denen Sie Aufgliederungselemente vergleichen möchten.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

- Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.
- Sobald sich das Widget in einem Dashboard befindet, bearbeiten Sie das Widget, und versuchen Sie die Anzeigeeinstellung **Aufgliederung auf Y-Achse**.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

Verzeichnisübersichts-Visualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Verzeichnisübersichts-Visualisierung, um eine Hierarchie von Aufgliederungselementen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power-user oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn sich die Elemente einer Aufgliederung in ihrer Günstigkeit unterscheiden oder wenn Sie jedes Aufgliederungselement mit einem Indikatorziel vergleichen möchten, können Sie eine Verzeichnisübersicht verwenden. Verzeichnisübersichten verwenden verschachtelte Rechtecke, wobei die Größe den relativen Anteil des Elements und die Farbe die Günstigkeit darstellt.

Verzeichnisübersichts-Visualisierung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Aufgliederung** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
4. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Verzeichnisübersicht**.
   Sie können den Benutzer zwischen Visualisierungen wechseln lassen. Wählen Sie **Visualisierungsauswahl anzeigen** auf der Registerkarte **Anzeigeeinstellungen** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator aus, der aufgegliedert werden soll.
6. Wählen Sie die Aufgliederung aus, um die Punktzahlen zu gruppieren.
   Sie können auch eine Aufgliederung und ein Element festlegen, um die Punktzahlen zu filtern.
   - Damit das Widget Punktzahlen nach den Elementen einer Aufgliederung gruppiert anzeigt, wählen Sie im Feld **Aufgliederung** eine Aufgliederung aus. Wählen Sie kein Element bzw. keine zweite Aufgliederung aus.
   - Sie können festlegen, dass das Widget je nach Eigenschaften des Betrachters verschiedene Elemente anzeigt. Geben Sie dazu auf der Registerkarte **Elementeinstellungen einen Elementfilter** an. Geben Sie im Feld **Element** kein Element an. Sie können nur die Aufgliederungselemente der ersten Ebene personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.
   - Damit das Widget Punktzahlen anzeigt, die nach einem Element einer Aufgliederung gefiltert und dann nach den Elementen einer anderen Aufgliederung gruppiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind, wählen Sie die Filterungsaufgliederung und das Element in den Feldern **Aufgliederung** und **Element** aus. Wählen Sie dann die Gruppierungsaufgliederung im Feld **2. Aufgliederung** aus. Das Widget zeigt Punktzahlen für jedes Element der **2. Aufgliederung** an, allerdings nur, wenn sie mit der ersten **Aufgliederung** und dem ersten **Element** übereinstimmen.

Hinweis:

- Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein.
- Um eine zweite Aufgliederung zu erhalten, muss **Element** verfolgen deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

- Das Widget kann auch Punktzahlen anzeigen, die nach einer Aufgliederung gruppiert sind und nach einem Element gefiltert werden, das der Benutzer in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt. Wählen Sie die Gruppierungsaufgliederung im Feld **Aufgliederung** aus. Wählen Sie dann **Element verfolgen** aus, wie in einem späteren Schritt beschrieben.

Wichtig:
Wenn das Widget für einen Formelindikator gilt, müssen alle beitragenden Indikatoren in der Formel die Aufgliederung unterstützen. Andernfalls wird im Widget in einem Dashboard eine Fehlermeldung anstelle eines Werts angezeigt.

7. Wählen Sie im Feld **Farbgebungsmethode** aus, ob die Günstigkeit basierend auf der Punktzahl, der Änderung der Punktzahl, dem Prozentsatz der Änderung oder einem Indikatorziel bewertet werden soll.
8. Wählen Sie die Farbe, die einen positiven Wert angibt, im Feld **Positive Farbe** aus.
9. Je nach **Farbgebungsmethode** müssen Sie möglicherweise eine **Negative Farbe** auswählen.
10. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Zeitreihen	Führen Sie für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Punktzahlen aus, z. B. die Anwendung einer 7-Tage-Summe oder eines Durchschnitts. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Sortieren am (Optional) Sortierrichtung	Sortiert die Daten anhand des Attributs **Sortieren am**. Wählen Sie dann aus, ob die Sortierung in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das System versucht, die Daten basierend auf den Punktzahlen aus der aktuellen Erfassungsaufgabe zu sortieren. Wenn durch die aktuelle Aufgabe keine Punktzahlen erfasst wurden, wird die Einstellung **Sortieren am** ignoriert.
Farbschema	Ein Spektrum von Farben für die Punktzahlen aller Aufgliederungen. Wenn nur eine Aufgliederung angezeigt wird, wird nur die erste Farbe verwendet. (Optional) Wenn Sie kein Farbschema angeben, gelten die in der Systemeigenschaft *glide.ui.chart.default.colors* definierten Farben. Sie können ein eigenes Farbschema erstellen, anstatt ein bereitgestelltes Farbschema zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Farbschema.

11. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Registerkarten mit **Einstellungen**. und ändern Sie Einstellungen wie gewünscht.
    Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets.
12. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Zugehörige Informationen

Interaktive Dashboards bearbeiten

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Gruppierung nach Aufgliederung und Filterung nach Aufgliederung

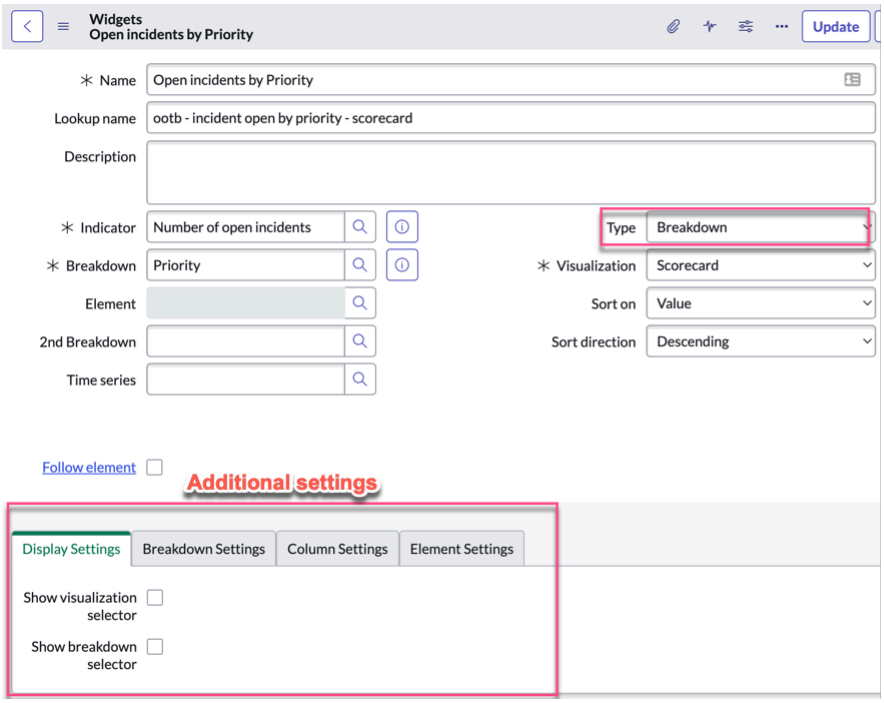
Mit Aufgliederungs-Widgets in Dashboards interagieren

Zusätzliche Einstellungen für Aufgliederungs-Widgets

Aufgliederungs-Widgets bieten die folgenden optionalen Einstellungen für den Datumsbereich, die Anzeige, die Gruppierungsaufgliederung und den Spalteninhalt. Nicht alle Optionen sind für alle Visualisierungen verfügbar.

Die verfügbaren Einstellungen hängen von der ausgewählten Visualisierung ab. Das folgende Beispiel bezieht sich auf eine Bewertungslistenvisualisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Datumseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Zeitraum	Wählen Sie den Zeitraum aus, der im Widget angezeigt werden soll. Verschiedene Optionen sind verfügbar. • Wählen Sie einen bestimmten Zeitraum aus. Der Standardwert ist **3m** (3 Monate). • Wählen Sie **max.** aus, um Werte bis zum aktuellen Datum zu verwenden. • Wählen Sie **zwischen** aus, und füllen Sie dann die Felder **Von** und **Bis** aus, um einen Zeitraum zu definieren. Das Feld **Zeitraum** ist nur verfügbar, wenn Sie **Linie**, **Spalten und Gesamtsumme** oder **Gestapelte Spalten** als **Visualisierung** auswählen.
Zeige Zeitraumauswahl	Zeigen Sie eine Zeitraumauswahl im Widget an, mit der Benutzer den ausgewählten Zeitraum ändern können, wenn sie das Widget in einem Dashboard anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	Hinweis: • Durch Auswahl eines Zeitraums in einem Widget wird die Trendlinie nicht aktualisiert. • Wenn Sie eine Zeitreihenaggregation wie „Pro Monat - Summe“ mit einer Zeitraumauswahl kombinieren, wird möglicherweise ein weiterer Zeitraum angezeigt, mit dem der Benutzer nicht gerechnet hat. Die Instanz interpretiert einen Zeitraum wie 3 Monate als 0-3 Monate und kann Punktzahlen aus vier Monaten anzeigen.

Achseneinstellungen

Hinweis:
Achseneinstellungen sind nicht verfügbar, wenn die gestapelte Spalte die Visualisierung ist.

Einstellung	Beschreibung
Titel Y-Achse	Geben Sie einen Titel an, der auf der vertikalen Achse des Diagramms angezeigt werden soll.
Y-Achse von	Geben Sie den Anfangspunkt für den Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.
Y-Achse bis	Geben Sie den Endpunkt für den Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.
Titel 2. Y-Achse	Geben Sie einen sekundären Titel an, der auf der vertikalen Achse des Diagramms angezeigt werden soll.
2. Y-Achse von	Geben Sie den Startpunkt für einen zweiten Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an. Die zweite Y-Achse kann verwendet werden, wenn sich die Werte normalerweise zwischen einem begrenzten Bereich bewegen, aber Sie haben einige Ausnahmen, die das Diagramm andernfalls verzerren würden, wie beispielsweise einen Bereich von 40 bis 60, mit einer Ausnahme von 1.000.
2. Y-Achse bis	Geben Sie den Endpunkt für einen zweiten Wertebereich für die vertikale Achse des Diagramms an.

Anzeigeeinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Ziel anzeigen	Zeigen Sie die Zielpunktzahl an, falls definiert. Dieses Feld erscheint nur, wenn **Diagramm des vorangegangenen Zeitraums** nicht ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
Schwellenwerte anzeigen	Anzeige von Schwellenwerten wie Allzeithoch oder Allzeittief. Schwellenwerte werden nur angezeigt, wenn sie für diesen Indikator definiert wurden.
Datenbezeichnungen anzeigen	Zeigen Sie die Punktzahl für jeden Abschnitt des Diagramms an, z. B. für jedes Segment eines Kreisdiagramms.
Trend anzeigen	Zeigen Sie die Richtung an, in der sich der Indikator bewegt. Der Trend wird in einem Mini-Diagramm auf dem Dashboard angezeigt.
Konfidenzbänder anzeigen	Zeigen Sie die Konfidenzbänder in diesem Diagramm an. Informationen darüber, wie das Konfidenzband berechnet wird, finden Sie unter Widget-Konfidenzbänder .
Prognose anzeigen	Zeigen Sie die Prognosedaten im Diagramm basierend auf den aktuellen Trenddaten an. Die Prognose muss auf dem Indikator konfiguriert werden.
Kommentare anzeigen	Zeigen Sie Anmerkungen zu Datenpunkten im Diagramm an.
Visualisierungsauswahl anzeigen	Zeigen Sie eine Auswahlliste im Widget an, mit der Benutzer die ausgewählte Visualisierung über ein Dashboard ändern können. **Hinweis:** Die Visualisierung **Pivot-Bewertungsliste** können Sie nicht über ein Dashboard auswählen. Sie müssen den Widget-Datensatz für die Verwendung dieser Visualisierung konfigurieren.
Aufgliederungsauswahl anzeigen	Zeigen Sie eine Auswahlliste im Widget an, mit der Benutzer die ausgewählte Aufgliederung über ein Dashboard ändern können. Es muss mehr als eine Aufgliederung für das Widget verfügbar sein, damit die Aufgliederungsauswahlliste angezeigt wird.
Positive Farbe	Wenn **Visualisierung** auf **Verzeichnisübersicht** festgelegt ist, wählen Sie die Farbe aus, die verwendet wird, um eine Punktzahl anzuzeigen, die sich basierend auf dem Indikatorwert **Richtung** in die gewünschte Richtung bewegt. Wenn **Farbe basierend auf** auf **Ziel** festgelegt ist, gibt die positive Farbe Werte an, die näher am Ziel liegen.
Negative Farbe	Wenn **Visualisierung** auf **Verzeichnisübersicht** festgelegt ist, wählen Sie die Farbe aus, die verwendet wird, um eine Punktzahl anzuzeigen, die sich basierend auf dem Indikatorwert **Richtung** in die falsche Richtung bewegt. Wenn **Farbe basierend auf** auf **Ziel** festgelegt ist, gibt die negative Farbe Werte an, die weiter vom Ziel weg sind. Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn **Farbe basierend auf** auf **Punktzahl** festgelegt ist.
Legende anzeigen	Wenn **Visualisierung** auf **Verzeichnisübersicht** festgelegt ist, wählen Sie diese Option aus, um eine Legende für die positiven und negativen Farben anzuzeigen.
Elemente ohne Daten in die Legende einbeziehen	Zeigt den Aufgliederungsnamen in der Legende des Widgets an, auch wenn keine Datensätze mit den Elementen der Aufgliederung übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

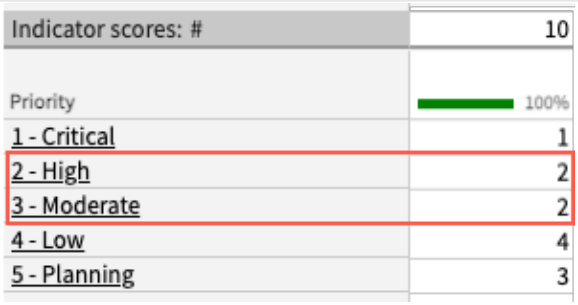
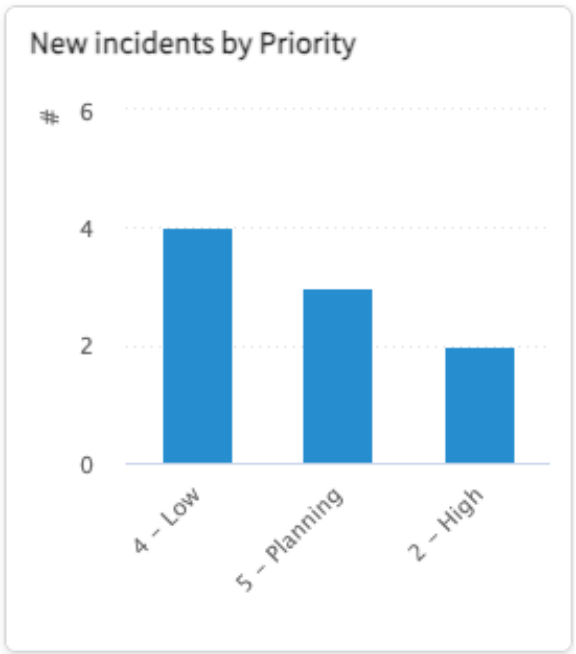
Aufgliederungseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Aufgliederung auf Y-Achse	Aufgliederungs-Widgets für Pivot-Analytics Hub zeigen standardmäßig Aufgliederungselemente als X-Achse und Indikatoren als Y-Achse an. Aktivieren Sie diese Checkbox, um Aufgliederungselemente als Y-Achse und Indikatoren als X-Achse anzuzeigen.
Gesamtsumme anzeigen	Wenn Sie **Bewertungsliste** im Feld **Visualisierung** ausgewählt haben, kann eine zusätzliche Zeile in das Aufgliederungsdiagramm aufgenommen werden, die die Gesamtsummen aller ausgewählten Aufgliederungen anzeigt.
Balken anzeigen	Stellen Sie die Punktzahl für jede Instanz durch einen Balken dar.

Elementeinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Elementfilter	Geben Sie an, ob für dieses Widget nur eine bestimmte Untergruppe von Aufgliederungselementen verfügbar ist. Standardmäßig sind alle Elemente verfügbar. Beispielsweise gibt es folgende Elemente der Aufgliederung **Priorität**: **Kritisch**, **Hoch**, **Mittel**, **Niedrig** oder **Planung**.
Manuelle Elemente	Aufgliederungselemente können automatisch oder manuell ausgewählt werden. Aktivieren Sie die Checkbox **Manuelle Elemente**, um die zugehörige Liste **Widget-Elemente** zum Hinzufügen von Elementen anzuzeigen. Deaktivieren Sie die Checkbox **Manuelle Elemente**, um automatisch die Elemente zu verwenden, die zu der Aufgliederung gehören.
x oben anzeigen	Zeigen Sie nur die Elemente mit den höchsten x-Punktzahlen an, um das Diagramm leichter lesbar zu machen. Bei Gleichstand wird das erste im Bewertungsblatt aufgeführte Element angezeigt. Beispiel: Wenn Sie ein Widget haben, in dem **Oben x** anzeigen gleich 3 ist und der dritthöchste Wert für die Prioritätsaufgliederung zwischen Hoch und Mittel festgelegt ist, wird im Widget Hoch und nicht Mittel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	  Die Reihenfolge, in der die Elemente im Bewertungsblatt aufgelistet werden, hängt von der Tabelle ab, die die Elemente enthält. Beispielsweise folgt diese Reihenfolge für Elemente in der Auswahltabelle [sys_choice] dem Wert im Feld Sequenz. Für Elemente in der Gruppentabelle [sys_group] ist die Reihenfolge alphabetisch basierend auf dem Feld Name. **Hinweis:** Die besten Elemente werden aus den neuesten Punktzahlen ausgewählt. Wenn das Widget über eine Linienvisualisierung verfügt, werden die obersten Elemente weiterhin aus den neuesten Punktzahlen ausgewählt, auch wenn andere Elemente über die angezeigte Zeitspanne eine höhere durchschnittliche Punktzahl aufweisen.
Prozentsätze	Wenn Sie **Keine Prozentsätze** auswählen, werden für die Instanzen keine Prozentsätze angezeigt. Wenn Sie **Prozentsatz von Elementen** auswählen, wird für jede Instanz ein Prozentsatz angezeigt. Beispielsweise sind 6,4 % aller Incidents kritisch, 11,8 % hoch und so weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalteneinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Aktuelle Punktzahl	Zeigen Sie die Punktzahl aus der letzten Datensammlung an.
Trend	Zeigen Sie die Richtung an, in der sich der Indikator bewegt. Der Trend wird in einem Mini-Diagramm auf dem Dashboard angezeigt.
Mehrere Punktzahlen	Fügt dem Analytics Hub Punktzahlen hinzu. Wählen Sie die Anzahl der zusätzlichen Punktzahlen, die unter **Anzahl der Zeiträume** angezeigt werden sollen. Wählen Sie die Länge jedes Zeitraums unter **Zeitraumschritt** aus. Wenn **Aktuelle Punktzahl** ebenfalls ausgewählt ist, wird die Spalte „Punktzahl“ als der letzte Zeitraum gezählt, und es werden N-1 Zeiträume hinzugefügt.
Change	Zeigen Sie die Änderung gegenüber der vorherigen Punktzahl an.
Änderung %	Zeigen Sie die prozentuale Änderung gegenüber der vorherigen Punktzahl an.
Ziel	Zeigen Sie das Ziel für den Indikator an, wenn ein Ziel definiert wurde.
Abstand	Zeigen Sie den Unterschied zwischen den aktuellen und den Zielwerten an. „Abstand“ kann positiv (bewegt sich in Richtung des Ziels) oder negativ (bewegt sich vom Ziel weg) sein.
Abstand %	Zeigen Sie den prozentualen Unterschied zwischen den aktuellen und den Zielwerten an. „Abstand %“ kann positiv (bewegt sich in Richtung des Ziels) oder negativ (bewegt sich vom Ziel weg) sein.

Einstellungen der letzten Punktzahl

Einstellung	Beschreibung
Punktzahl vergleichen mit	Diese Registerkarte wird angezeigt, wenn der Visualisierungstyp „Neueste Punktzahl“ lautet. Wählen Sie „Vorherige Punktzahl“ oder „Zeiträume zurück“ aus. Sie können eine beliebige Anzahl von vorherigen Zeiträumen angeben.

Personalisierte Visualisierungen

Konfigurieren Sie Visuals mit dynamischen Elementen, um Informationen anzuzeigen, die nur für die Person gelten, die das Visual in einem Dashboard, Service Portal oder Workspace-Canvas betrachtet.

Eine Visualisierung kann beispielsweise nur die Tickets anzeigen, die einem Support-Mitarbeiter zugewiesen sind, oder die Anzahl der Aufgaben, die dem Team eines Managers zugewiesen sind. Wenn Sie aus einer personalisierten Visualisierung zu einem Analytics Hub navigieren, wird Analytics Hub ebenfalls personalisiert.

Verwenden Sie personalisierte Grafiken, um Performance Analytics an die Manager und Mitarbeiter weiterzugeben. Es kann besonders nützlich sein, Widgets mit personalisierten Grafiken zu Serviceportalen hinzuzufügen. Ermöglichen Sie Managern, die sich bei ihrem Portal anmelden, nur Analysen für Datensätze anzuzeigen, die zu Gruppen gehören, die sie besitzen. Ermöglichen Sie es Linienmitarbeitern, die sich bei ihrem Portal anmelden, nur

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysen für Datensätze anzuzeigen, die ihnen selbst oder einer ihrer Gruppen angehören. Performance Analytics enthält die Elementfilter „Eine meiner Gruppen“, „Von mir verwaltete Gruppen“ und „Ich“, mit denen Sie solche personalisierten Grafiken erstellen können.

Die Personalisierung gilt für Zeitreihen-, Punktzahl- und Aufgliederungs-Widgets. Wenn Sie personalisierte Grafiken konfigurieren, gilt die Personalisierung überall dort, wo das Widget angezeigt wird: Dashboard, Zielseite oder Service Portal.

Technisch gesehen personalisieren Sie eine Visualisierung, indem Sie einen Elementfilter auf das Widget anwenden, anstatt Aufgliederungselemente anzugeben. Die Personalisierung erfolgt durch die Verwendung einer dynamischen Bedingung für den Filter, z. B. [ist (dynamisch)] [ich].

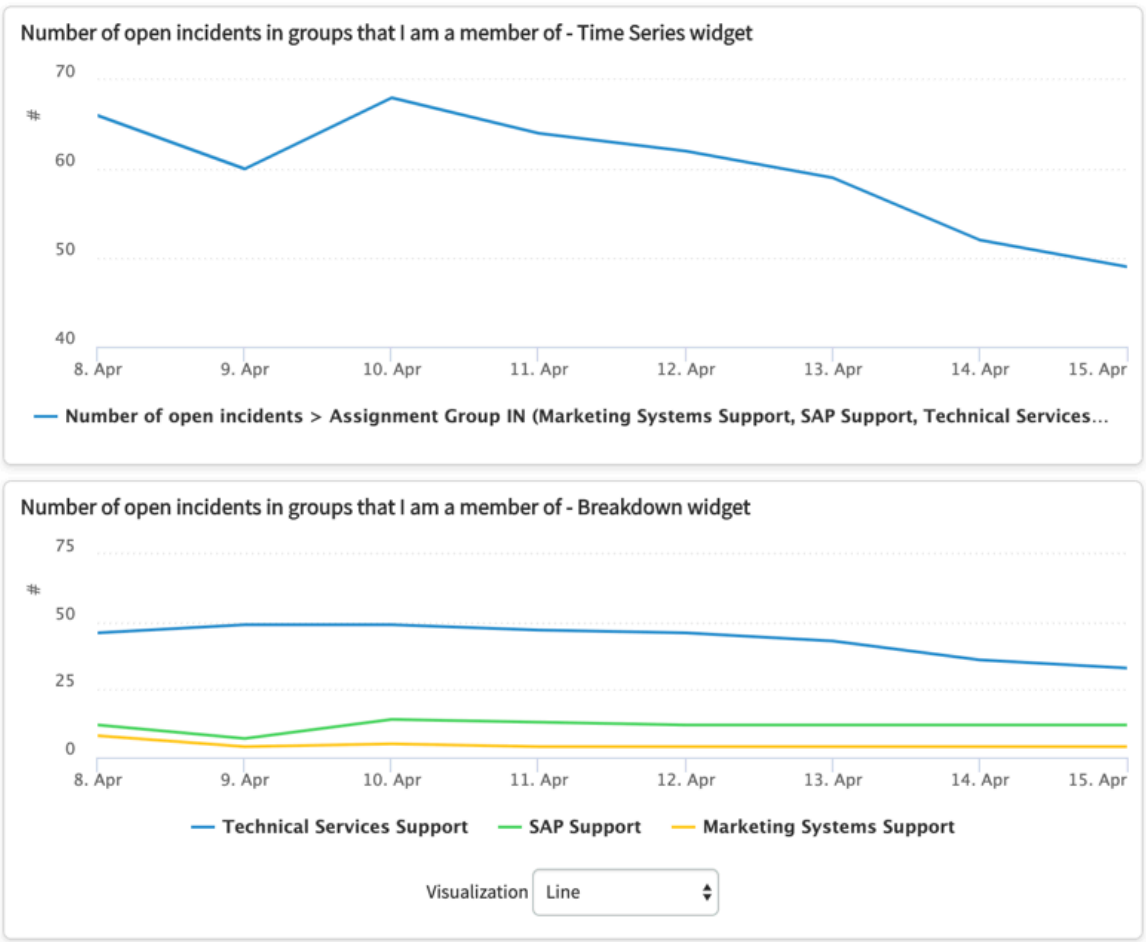
Hinweis:
Personalisierte Grafiken gelten nur für Aufgliederungen der ersten Ebene.

Mehrere Elemente anzeigen

Wenn ein Elementfilter mehr als ein Element zurückgibt, werden die Punktzahlen für diese Elemente als zusammengefasster Wert in Punktzahl- und Zeitreihen-Widgets angezeigt. Diese Punktzahlen werden jedoch in Aufgliederungs-Widgets separat angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt ein Zeitreihen-Widget und ein Aufgliederungs-Widget mit denselben personalisierten Grafiken. Der angemeldete Betrachter ist Mitglied der Gruppen Support für technische Services, SAP-Support und Marketing-Systemsupport. Das Zeitreihen-Widget oben zeigt eine zusammengefasste Ansicht dieser Gruppen, während das Aufgliederungs-Widget darunter eine separate Ansicht anzeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitreihen-Widget und Aufgliederungs-Widget mit personalisierter Visualisierung

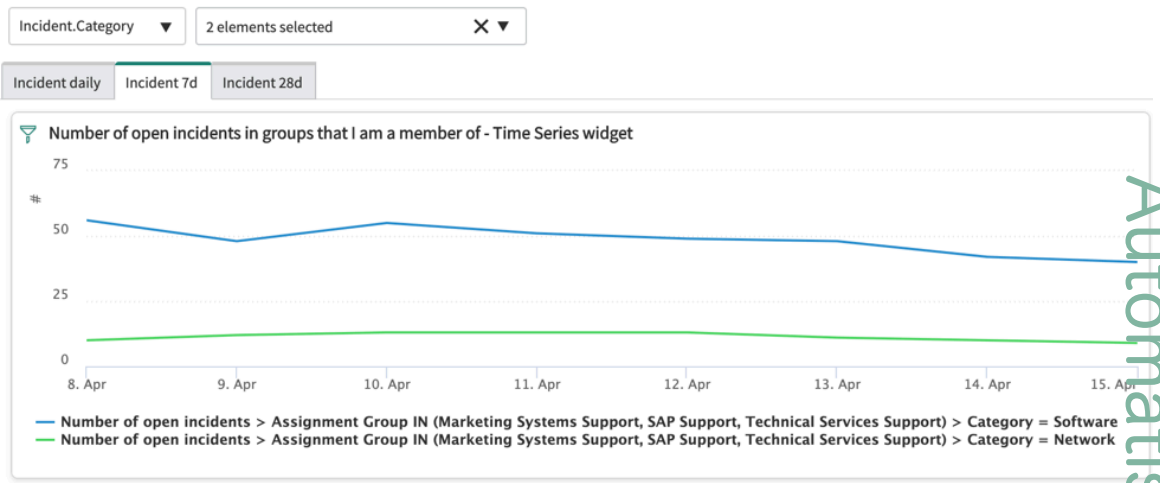


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Widget so konfigurieren, dass es die Elemente in einem **Aufgliederungs** -Dashboard verfolgt, wirkt sich Ihre Auswahl der Ansicht „Zusammenfassung“ oder „ **Getrennt** “ mehrerer Elemente nicht auf die personalisierte Visualisierung aus. Das folgende Zeitreihen-Widget in einem Aufgliederungs-Dashboard ist beispielsweise so konfiguriert, dass mehrere Elemente separat angezeigt werden. Diese Konfiguration gilt für Elemente der Kategorieaufgliederung im Dashboard. Das Widget zeigt jedoch weiterhin die Elemente der Zuweisungsgruppe aus der personalisierten Visualisierung als Zusammenfassung an.

Widget mit personalisierter Visualisierung im Aufgliederungs-Dashboard



Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Konfigurieren Sie ein Widget mit personalisierten Grafiken

Mit personalisierten Visualisierungen können Sie die Informationen weitergeben, die für die Person relevant sind, die die Visualisierung in einem Dashboard oder einem Canvas verwendet. Sie können die Darstellung eines Widget personalisieren, indem Sie einen Elementfilter anwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Personalisierte Grafiken gelten nur für Aufgliederungen der ersten Ebene.

Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user

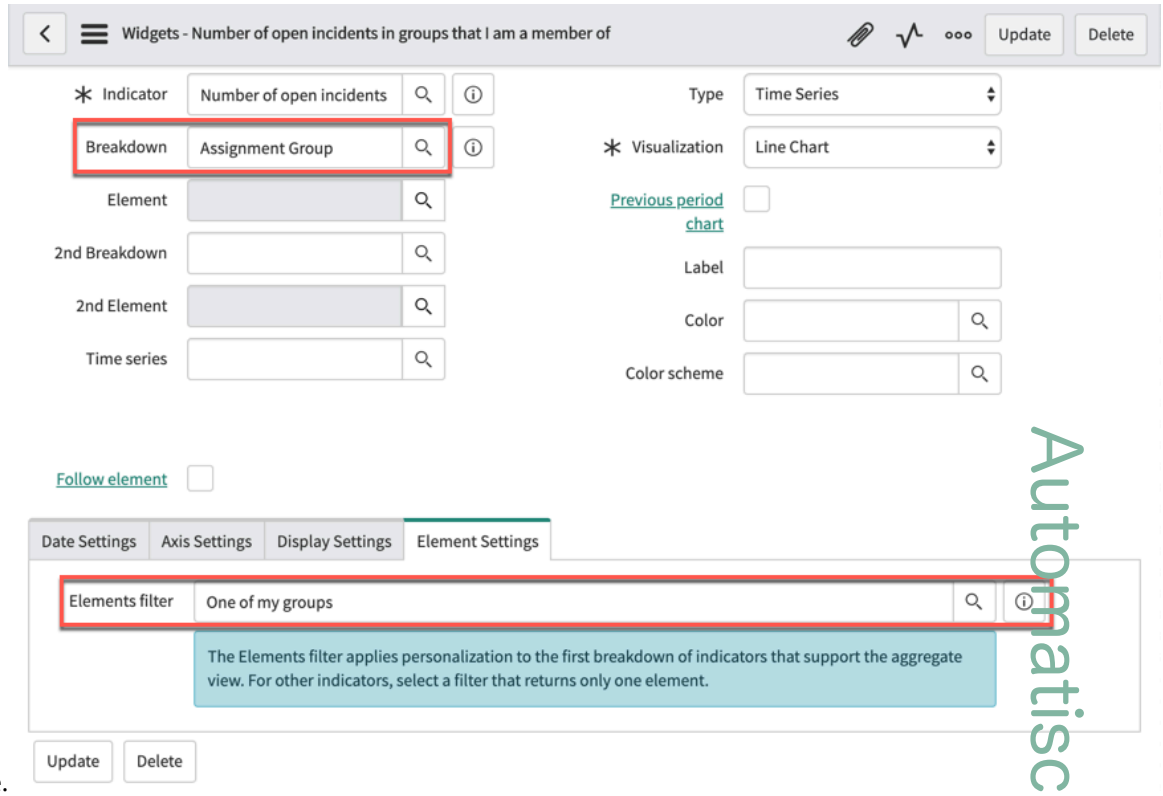
Prozedur

1. Erstellen Sie einen oder mehrere Aufgliederungselementfilter mit einer dynamischen Bedingung, z. B. [ist (dynamisch)] [ich].
   Bevor Sie einen Elementfilter erstellen, überprüfen Sie, ob Sie einen vorhandenen verwenden können.
2. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Widgets**.
3. Wählen Sie das Widget aus, das Sie personalisieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Widget-Formular die Aufgliederung aus, die für die Personalisierung gilt, z. B. Zugewiesen an oder Zuweisungsgruppe.



5. Klicken Sie auf der Registerkarte Elementeinstellungen auf die Lupe, um den Elementfilter auszuwählen, der für die Aufgliederung gilt und das Widget personalisiert.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

In einem Dashboard, Service Portal oder einer Canvas mit diesem Widget zeigt das Widget Aufgliederungselemente an, die für den Betrachter gefiltert wurden.

Personalisierte Visualisierungen – Beispiel

Um ein Visualisierung zu personalisieren, erstellen Sie einen Elementfilter und konfigurieren ein Performance Analytics-Widget mit demselben Filter. In diesem Beispiel erstellen Sie einen Filter, um nur die Incidents anzuzeigen, die dem Benutzer gehören. Dann konfigurieren Sie ein Punktzahl-Widget mit dem von Ihnen erstellten Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user

Elementfilter sind persistent. Nachdem Sie einen Elementfilter erstellt haben, können Sie ihn auf mehrere Visualisierungen anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Elementfilter, der die Aufgliederungsquelle Users.Active verwendet, um nach dem Benutzer zu filtern, der ein Widget anzeigt. Konfigurieren Sie das Widget so, dass der neue Elementfilter verwendet wird. Zeigen Sie dann das Widget in einem Dashboard an.

Automatische Übersetzung

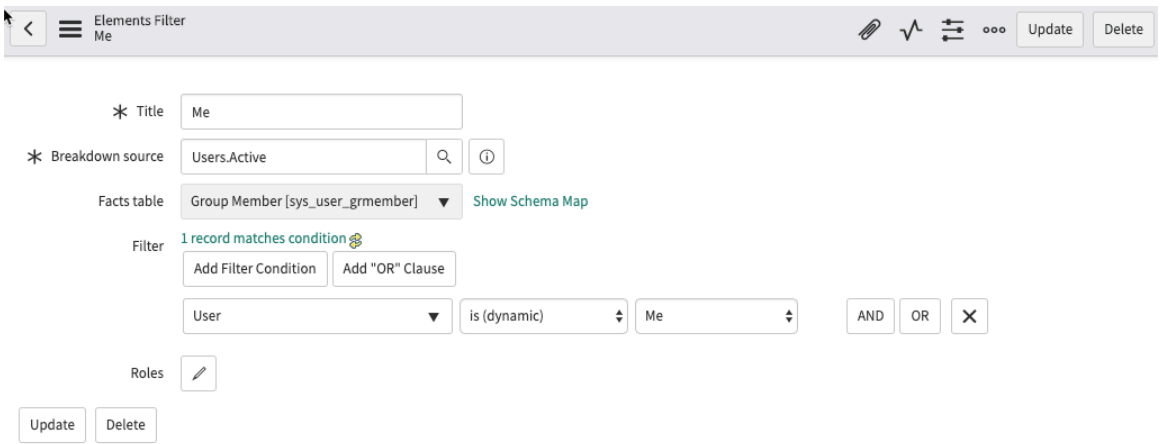
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Elementfilter** und erstellen Sie einen neuen Elementfilter mit den Details in der Tabelle „Elementfilterfelder“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Elementfilter.

Elementfilter-Felder

Feld	Beschreibung
Aufgliederungsquelle	Klicken Sie auf die Lupe, und wählen Sie Users.Active aus. Der Elementfilter ist für alle Aufgliederungen verfügbar, die auf dieser Aufgliederungsquelle basieren.
Faktentabelle	Wählen Sie die Faktentabelle der Aufgliederungsquelle aus. Die Faktentabelle für Users.Active lautet **Gruppenmitglied [sys_user_grmember]**.
Filter	Legen Sie die Filterbedingungen fest, um die verfügbaren Elemente zu begrenzen. Nur Elemente, die diese Bedingungen erfüllen, werden angezeigt, wenn Sie diesen Elementfilter anwenden. Geben Sie für diesen Elementfilter [Benutzer][ist (dynamisch)][Ich]an. Für Personalisierte Visualisierungen muss der Operator in der Filterbedingung [ist (dynamisch)] lauten.
Rollen	Wählen Sie alle Rollen aus, die ein Benutzer haben muss, um diesen Elementfilter in einem Widget-Formular auszuwählen. Ein Benutzer muss mindestens eine der angegebenen Rollen haben. Wenn keine Rollen angegeben sind, können alle Benutzer, die ein Performance Analytics-Widget bearbeiten können, diesen Elementfilter hinzufügen. In diesem Beispiel möchten wir nicht einschränken, wer den Filter auswählen kann.



2. Erstellen Sie ein Bewertungs-Widget mit den Details in der Tabelle „Widget-Felder“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Widgets. Wichtig zu wissen ist, dass der Elementfilter auf die Aufgliederung der ersten Ebene des Indikators angewendet wird.

Widget-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Meine offenen Incidents
Indikator	Anzahl offener Incidents

Automatische Übersetzung

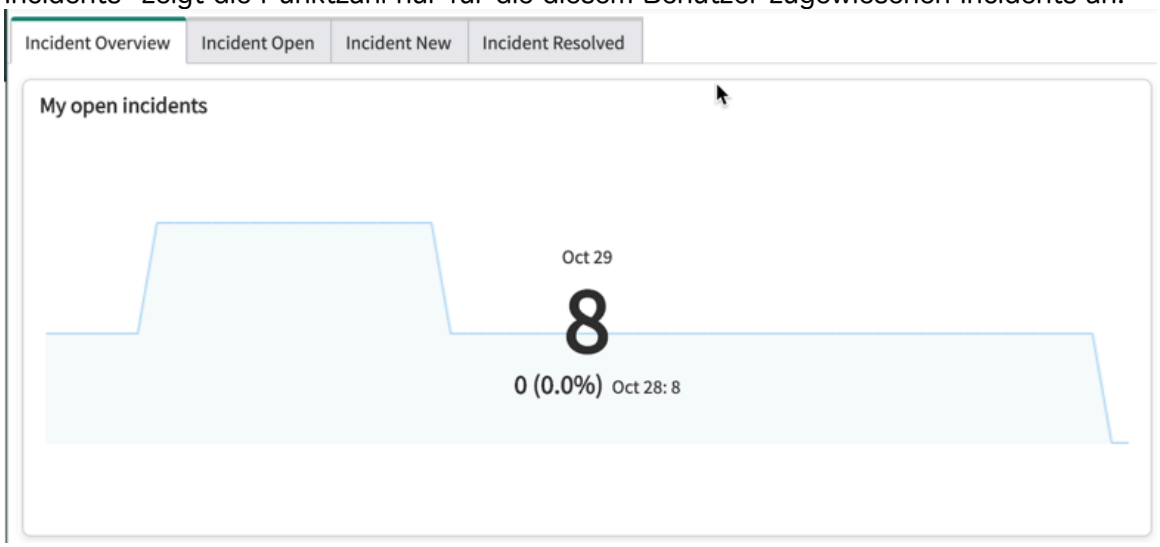
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgliederung	Wählen Sie Zugewiesen an aus. Wenn diese Aufgliederung nicht verfügbar ist, fügen Sie sie dem Indikator hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederungen zuweisen und zuordnen.
Typ	Punktzahl
Visualisierung	Neueste Punktzahl

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Elementeinstellungen** des Widgets Ich aus. Dies ist der in Schritt 1 erstellte Elementfilter.
   Benutzer, die das Widget „Meine offenen Incidents“ sehen können, sehen die Punktzahl nur für die ihnen zugewiesenen Incidents.
4. Fügen Sie das Widget „Meine offenen Incidents“ einem Dashboard hinzu.

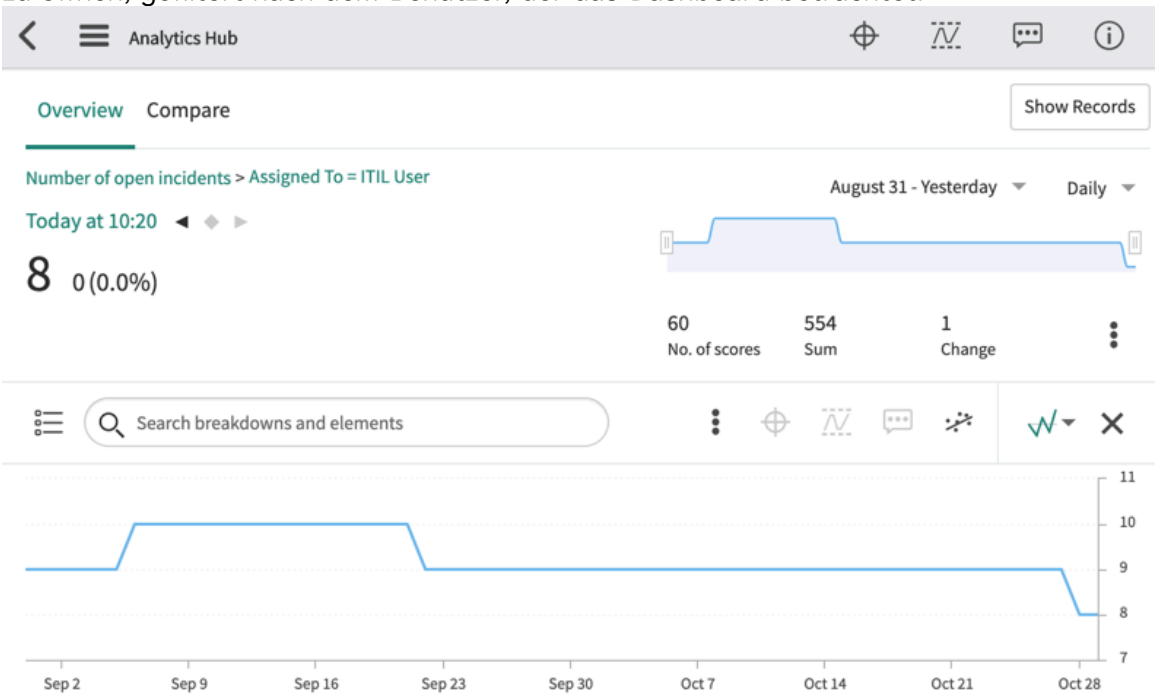
Nächste Maßnahme

Melden Sie sich als Benutzer an, dem Incidents zugewiesen sind, und öffnen Sie ein Dashboard mit dem Widget „Meine offenen Incidents“. Das Widget „Meine offenen Incidents“ zeigt die Punktzahl nur für die diesem Benutzer zugewiesenen Incidents an.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf die Punktzahl, um den Analytik-Hub für diesen Indikator zu öffnen, gefiltert nach dem Benutzer, der das Dashboard betrachtet.



Heatmap-Visualisierungen in einem Pivot-Widget erstellen

Verwenden Sie eine Heatmap-Visualisierung in einem Pivot-Widget, um die Punktzahlen eines Indikators nach zwei Aufgliederungen zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zwei Aufgliederungen auf einen Indikator anwenden möchten, erstellen Sie ein Pivot-Widget mit den Aufgliederungen als die beiden Achsen der Pivot-Tabelle. Heatmaps, die einen Farbverlauf verwenden, um hervorzuheben, wenn beide Punktzahlen hoch sind, sind die einzige verfügbare Visualisierung für Pivot-Widgets.

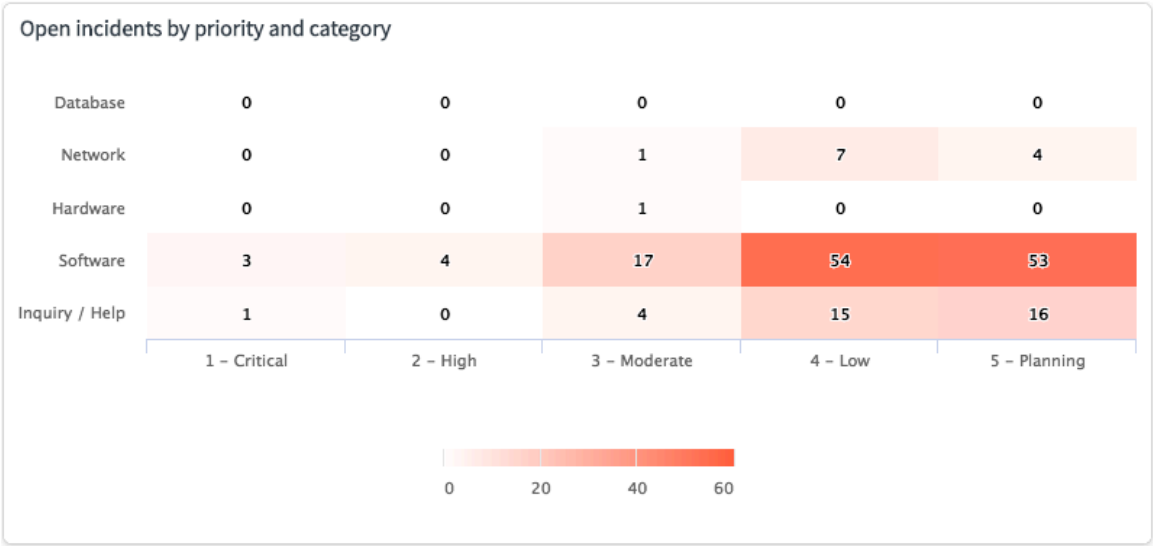
Hinweis:

- Pivot-Widgets bieten keinen Support für die Funktion **Element verfolgen**. Dashboard-Aufgliederungen können nicht auf diese Widgets angewendet werden.
- Heatmaps können nicht mehr als 1000 Zellen anzeigen. Wenn die Gesamtzahl der Elemente der beiden Aufgliederungen über 1000 liegt, wird die Heatmap nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Heatmap-Visualisierung – Pivot-Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Pivot** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
5. Wählen Sie im Feld **Visualisierung** die Option **Heatmap**.
6. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Indikator aus, den Sie aufschlüsseln möchten.
7. Wählen Sie im Feld **Aufgliederung** die Aufgliederung aus, die die X-Achse sein soll.
8. Wählen Sie im Feld **2. Aufgliederung** die Aufgliederung aus, die die Y-Achse sein soll.
9. **Wahlweise:** Legen Sie in den **Anzeigeeinstellungen** das Farbschema fest und ob Datenbezeichnungen und die Legende angezeigt werden sollen.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um das Widget anzuzeigen, fügen Sie es einem Dashboard oder Portal hinzu.

Textanalysen und Text-Widgets

Textanalysen zeigen alle Muster auf, die in vom Benutzer auszufüllenden Textfeldern vorhanden sind.

Textanalysen bieten visuelle Tools zum Analysieren des Texts, den Benutzer in Formularen eingeben. Zu dem möglichen Nutzen solcher Analysen gehören die frühzeitige Warnung vor Kundenproblemen, die Offenlegung betrügerischer Aktivitäten und die Extraktion bestimmter Entitäten oder Konzepte, die sich in Verkauf, Incident-Berichten usw. gruppieren. Die nützlichen Informationen in diesen unstrukturierten, qualitativen Daten können anderen Tools verborgen bleiben.

Hinweis:
Textanalysen sind nur bei lizenziertem Performance Analytics verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Textanalyse beginnt mit der Indizierung des Textes. Die Textindizierung wird auf Indikatorquellen definiert, um die Wiederverwendung einer einzelnen Indexkonfiguration durch viele Indikatoren zu ermöglichen.

Wenn Sie Textanalysen einrichten, treffen Sie folgende Entscheidungen:

- Welche Felder in einer Indikatorquelle indiziert werden sollen
- Auf welche Indikatoren eine Textindexkonfiguration angewendet werden soll
- Welche Stoppwörter aus der Analyse ausgeschlossen werden sollen
- Nach welchen Ausdrücken, neben einzelnen Wörtern, gesucht werden soll
- Schlüsselwörter für die Standardfilterung

Wenn Sie die Textanalyse eingerichtet haben, erstellen Sie ein Widget, um den Text zu visualisieren und das Widget in ein Dashboard einzubinden.

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess der Einrichtung und Anzeige von Textanalysen:

So erstellen Sie ein Performance Analytics-Textanalyse-Wortwolken-Widget, das unstrukturierte oder qualitative Daten analysiert. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Daten für Textanalyse-Widgets einrichten und sammeln.

Textanalysen einrichten

Wählen Sie die zu analysierenden Textfelder und die zu analysierenden Indikatoren aus.

Vorbereitungen

Textanalysen beruhen auf bestimmten Schritten in den Datenerfassungsaufträgen. Der Parameter **Sammeln** in den relevanten Aufträgen muss festgelegt werden, um Textanalysen zu erfassen. Ein Auftrag ist relevant, wenn er Daten für dieselben Indikatoren erfasst, die einer Textanalyse unterzogen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen.

Hinweis:

In Bezug auf die Domänentrennung: Um Textanalysen für bestimmte Domänen zu sammeln, richten Sie Textanalysen für jede dieser Domänen ein. Geben Sie in der Erfassungsaufgabe für jede Domäne einen Benutzer unter **Ausführen als** mit Zugriff auf diese Domäne an. Geben Sie keine Domänenkonfiguration für die Erfassungsaufgabe an. Weitere Informationen finden Sie unter Ansatz für Performance Analytics mit Domänentrennung. Sie verwenden einen hybriden Ansatz.

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Text Analytics** > **Setup**.
   - Um eine neue Textanalysekonfiguration zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Textanalysekonfiguration zu bearbeiten, wählen Sie das Informationssymbol in dieser Zeile und dann **Datensatz öffnen**aus. Wählen Sie den Namen der Indikatorquelle aus, um den Datensatz für diese Indikatorquelle zu öffnen, nicht die Textanalysekonfiguration.
2. Wählen Sie die **Indikatorquelle** aus, deren Eingabetext Sie analysieren möchten.
3. Entsperren Sie **Zu analysierende Felder**, und wählen Sie die Felder aus, deren Eingabetext Sie analysieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen mindestens ein Feld auswählen. Normalerweise empfiehlt es sich, das Feld **Kurzbeschreibung** auszuwählen.

Sie können die folgenden Felder nicht auswählen:

- Dot-Walking-Felder
- Übersetzte Textfelder
- Jedes andere Feld mit einem anderen Typ als Zeichenfolge

4. **Wahlweise:** Wählen Sie **System-Stoppwörter verwenden**, um die Zing-Stoppwörter aufzunehmen. Standardmäßig ausgewählt. Die globalen Zing-Stoppwörter gelten für die Indikatorquelle. Wenn Sie die Zing-Stoppwörter nicht verwenden, müssen Sie alle Stoppwörter selbst auswählen.
5. Speichern Sie die Textverzeichniskonfiguration.
   Die zugehörige Liste **Indikatoren** wird am unteren Rand des Formulars angezeigt.
6. Klicken Sie in der Liste **Indikatoren** auf **Bearbeiten**, und wählen Sie die zu analysierenden Indikatoren aus.
7. Führen Sie einen Auftrag für die Erfassung relevanter Verlaufsdaten aus, um ursprüngliche Daten zu erfassen. Sie können möglicherweise einen Auftrag über dieses Formular ausführen, oder Sie müssen einen Verlaufsdatenerfassungsauftrag ausführen. Weitere Informationen finden Sie im nächsten Thema.

Zugehörige Informationen

Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen

Ursprüngliche Textanalysedaten sammeln

Wenn Sie Textanalysen für eine Indikatorquelle konfigurieren, sind keine Daten verfügbar, bis ein Auftrag zur Erfassung relevanter Verlaufsdaten ausgeführt wird. Wenn Sie eine Textanalysekonfiguration neu erstellt haben, führen Sie einen speziellen Erfassungsauftrag aus. Wenn Sie einer vorhandenen Textanalysekonfiguration Indikatoren hinzugefügt haben, führen Sie einen Verlaufsdatenerfassungsauftrag aus, um nur Textanalysen zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Prozedur

- Wenn im Formular **„Setup-Felder“** die Schaltfläche neben **Speichern**, **Aktualisieren**und **Löschen**verfügbar ist, klicken **Sie**auf Verlaufssammlung ausführen.
  Über diese Schaltfläche wird ein einmaliger Verlaufsdatenerfassungsauftrag gestartet, der nur Textindizes erfasst. Er ist nur verfügbar, wenn Sie eine Textanalysekonfiguration erstellen.

  Dieser Auftrag erfasst Daten für einen Zeitraum, der dem kürzesten Zeitraum entspricht, für den Daten für alle Indikatoren in der Analyse vorliegen. Wenn Sie beispielsweise eine Textanalyse für fünf Indikatoren durchführen und für vier Indikatoren ein Jahr Daten, für den fünften jedoch nur vier Monate Daten vorliegen, werden vier Monate Textanalyse für alle fünf Indikatoren erfasst.

- Wenn Sie einer vorhandenen Textanalysekonfiguration einen Indikator hinzugefügt haben, konfigurieren Sie einen Verlaufsdatenerfassungsauftrag und führen Sie ihn aus.

  1. Navigieren zu **Datenerfassung** > **Aufträge**.
  2. Erstellen oder bearbeiten Sie einen Verlaufsdatenerfassungsauftrag wie unter Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen beschrieben mit den folgenden Eigenschaften:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie den Auftragsparameter **Erfassung** auf **Nur Textindizes** fest.
- Legen Sie den Auftragsparameter **Ausführen** auf **Bei Bedarf** fest.
- Legen Sie die Werte **Relativer Start**, **Relatives Startintervall**, **Relatives Ende** und **Relatives Endintervall** fest, die für die Indikatoren, für die Sie Textanalysen ausführen, geeignet sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Indikatoren, für die Sie Textanalysen ausführen, mit den Indikatoren für den Erfassungsauftrag übereinstimmen.

3. Führen Sie den Auftrag aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem die Textanalysen konfiguriert und die ursprünglichen Daten erfasst wurden, können Sie Textanalyse-Widgets für die ausgewählten Indikatoren erstellen. Ziehen Sie in Betracht, zuerst Textanalyse-Stoppwörter festzulegen. Sowohl diese Stoppwörter als auch die Zing-Stoppwörter können angewendet werden.

Textanalyse-Stoppwörter auswählen

Wählen Sie Wörter aus, die aus der Textanalyse ausgeschlossen werden sollen. Sie können Wörter entweder auf Ebene der Indikatorquelle oder des Indikators ausschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_analyst oder pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie Stoppwörter aus, die auf Ebene der Indikatorquelle oder des Indikators angewendet werden sollen. Wenn Sie Stoppwörter für einen Indikator auswählen, können Sie die Punktzahlen, auf die die Stoppwörter angewendet werden, nach Aufgliederung und Aufgliederungselement filtern. Wenn Sie Stoppwörter für eine Indikatorquelle auswählen, schließen Sie sie aus der Datenerfassung aus, was zu einem schlankeren Index führt.

Standardmäßig gelten die globalen Zing-Stoppwörter zusätzlich zu den Stoppwörtern, die Sie in diesem Formular auswählen. Sie können dieses Verhalten in der Textindexkonfiguration deaktivieren. Um die Liste der aktuellen Stoppwörter zu finden, navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Systemdefinition** > **Textverzeichnis-Stoppwörter**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Text Analytics** > **Stoppwörter** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Typ** entweder **Indikator** oder **Indikatorquelle** aus.
   Wenn Sie einen Indikator angeben, können Sie den Text nach einer oder zwei Aufgliederungsebenen filtern.

   Bei Angabe in der Indikatorquelle werden Stoppwörter aus der Datenerfassung entfernt, um den Index schlank zu halten. Sie können diese Stoppwörter jedoch nicht sofort wieder in das Widget einfügen, indem Sie sie aus dem Feld **Stoppwörter** entfernen. Sie werden erst bei der nächsten Datenerfassung wieder angezeigt.

   Stoppwörter, die im Indikator festgelegt werden, bleiben im Index erhalten. Diese Stoppwörter können sofort in das Widget zurückgebracht werden, indem sie aus der Liste **Stoppwörter** entfernt werden, jedoch kann sich die Indexgröße auf die Leistung auswirken.
3. Wählen Sie entweder den **Indikator** oder die **Indikatorquelle** aus, auf den bzw. die die Stoppwörter anzuwenden sind.
4. **Wahlweise:** Um den Text nach einer Aufgliederung zu filtern, wählen Sie Werte in den Feldern **Aufgliederung** und erstes **Element** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Aufgliederung, aber kein Element auswählen, analysiert das Widget nur den Text, der keinem Element dieser Aufgliederung zugeordnet ist.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Aufgliederung ausgewählt haben und den Text nach einer zweiten Aufgliederung filtern möchten, wählen Sie Werte in den Feldern für **2. Aufgliederung** und zweites **Element** aus.
6. Geben Sie im Feld **Stoppwörter** eine kommagetrennte Liste von Wörtern ein, die aus der Textanalyse ausgeschlossen werden sollen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Text nach Ausdrücken durchsuchen

Sie können Ausdrücke angeben, nach denen bei Textanalysen gesucht wird, anstatt nur nach den häufigsten einzelnen Wörtern zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_analyst, pa_power_user oder admin

Prozedur

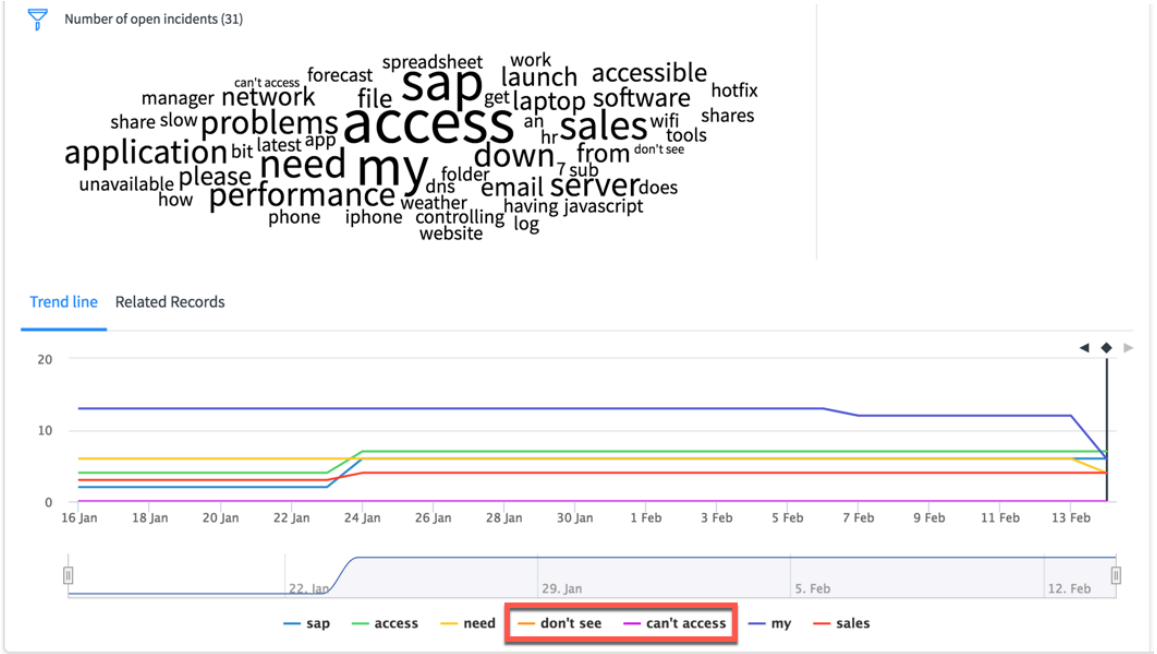
1. Navigieren zu **Alle** > **Textanalysen** > **Formulierungen** und klicken Sie auf **Neu**.
   Um ein bestehendes Formular für Textindexausdrücke zu bearbeiten, klicken Sie auf das Informationssymbol für dieses Formular, und wählen Sie **Datensatz öffnen** aus dem Vorschaufenster aus.
2. Wählen Sie den **Indikator** aus, den Sie nach Ausdrücken durchsuchen möchten.
   Textanalysen müssen für diesen Indikator eingerichtet sein.
3. **Wahlweise:** In den Feldern **Aufgliederung** und **Element** können Sie die Datensätze filtern, die nach den Ausdrücken durchsucht werden.
   Geben Sie eine Aufgliederung und ein Element an. Sie können auf eine zweite Ebene filtern, indem Sie die Felder **Aufgliederung** und **Element** der 2. Ebene ausfüllen.
4. Geben Sie eine kommagetrennte Reihe von Ausdrücken im Feld **Ausdrücke** ein.
   Geben Sie beispielsweise „Zugriff nicht möglich, keine Anzeige“ ein.

Ergebnisse

Wenn Sie ein Text-Widget für diesen Indikator in einem Dashboard einfügen, werden die angegebenen Ausdrücke in der Trendlinie angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Text-Widget mit den Ausdrücken „keine Anzeige“ und „Zugriff nicht möglich“



Text-Widgets erstellen

Um Analysten zu helfen, Muster in vom Benutzer eingegebenen Text in einem Indikator zu visualisieren, erstellen Sie eine Wortwolken-Visualisierung in einem Text-Widget.

Vorbereitungen

Die Textindizierung muss für die relevante Indikatorquelle konfiguriert sein, und diese Konfiguration muss den entsprechenden Indikator enthalten.

Textanalysen sind nur bei der lizenzierten Version von Performance Analytics verfügbar.

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

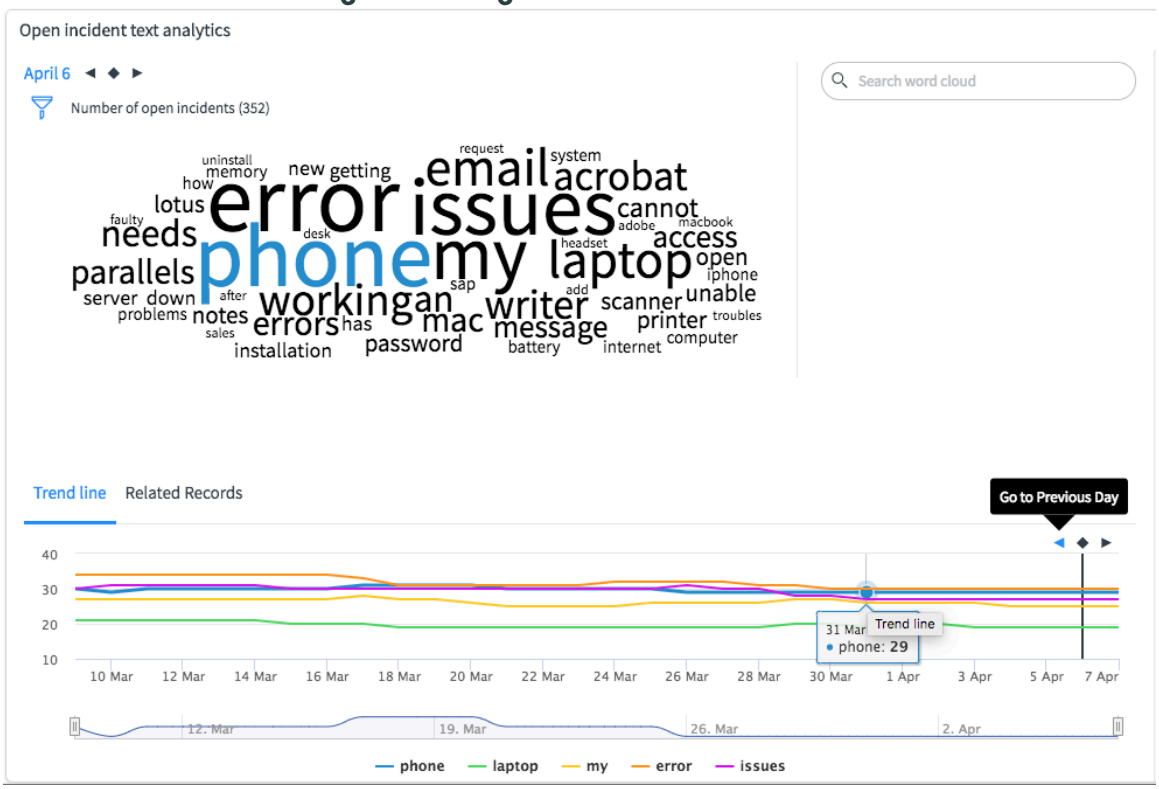
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Text-Widget bietet eine Wortwolke zur Visualisierung der Häufigkeit von Wörtern und Ausdrücken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wortwolken-Visualisierung – Text-Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Widget ein, der die angezeigten Informationen widerspiegelt.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Text** aus.
   Wenn Sie den Wert von **Typ** ändern, nachdem Sie andere Felder ausgefüllt haben, werden die Werte in diesen Feldern gelöscht.
   Wortwolke wird automatisch als **Visualisierung** ausgewählt.
4. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Hauptindikator, für den Sie Text analysieren möchten.
5. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Nur Text, der dem angegebenen Element der angegebenen Aufgliederung zugeordnet ist, wird analysiert. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls wird nur Text angezeigt, der keinem Element der Aufgliederung zugeordnet ist.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.

6. Damit das Widget den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

   Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

   (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   Hinweis:
   Datensatzbeobachtung wird bei Punktzahl-Widgets nicht unterstützt, wenn mehrere Elemente in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt werden. In diesem Fall erfolgt die Echtzeitaktualisierung nur bei der Seitenaktualisierung.

   Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

7. Legen Sie den Abschnittswert fest, der filtert, welche Wörter und Ausdrücke basierend auf der Häufigkeit eines Wortes oder Ausdrucks im Feld im Widget angezeigt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **Abschnitt**, ob der Abschnittswert eine numerische Anzahl oder ein relativer Prozentsatz ist.

- **Anzahl** ist die Anzahl der Vorkommen eines Wortes oder Ausdrucks im Feld. Lauten die Abschnittseinstellungen beispielsweise [[Anzahl][Größer oder gleich][10]], zeigt das Widget nur solche Worte und Ausdrücke an, die mindestens zehnmal auftreten.
- **Prozentsatz** bezieht sich auf den Prozentsatz der Vorkommen aller Wörter im Feld, bei denen das Wort oder der Ausdruck vorkommt. Wenn beispielsweise alle Wörter im Feld insgesamt 30 mal vorkommen und die Abschnittseinstellungen [[Prozentsatz][Größer oder gleich][10]] lauten, zeigt das Widget nur solche Worte oder Ausdrücke an, die mindestens dreimal auftreten.

b. Wählen Sie im Feld **Abschnittsbedingungen**, ob der Abschnittswert ein Minimum oder Maximum ist.

- Mit **Größer oder gleich** zeigt das Widget ein Wort oder einen Ausdruck an, wenn diese mindestens so häufig vorkommen wie der Abschnittswert.
- Mit **Weniger als oder gleich** zeigt das Widget ein Wort oder einen Ausdruck an, wenn diese nicht häufiger vorkommen als der Abschnittswert.

c. Geben Sie im Feld **Abschnittswert** eine Ganzzahl an.

8. **Wahlweise:** Legen Sie die übrigen Anzeigeeinstellungen fest.

Feld	Beschreibung
Standardfeld	Wenn in der Textindexkonfiguration mehrere Felder ausgewählt sind, wird dieses Feld standardmäßig angezeigt.
Maximale Anzahl Wörter	Die maximale Anzahl der Wörter, die in der Wortwolke angezeigt werden sollen
Maximale Anzahl Trendlinien	Die maximale Anzahl der Trendlinien, die unter der Wortwolke angezeigt werden sollen

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie das Widget einem Dashboard hinzu.
- Der Administrator oder der Dashboard-Besitzer gibt das Dashboard mit dem Widget für diese Benutzer frei.
- Die Textanalyse verwendet spezielle Schritte in dem Datenerfassungsauftrag. Wenn keine Daten für das Widget verfügbar sind, überprüfen Sie, ob der relevante Datenerfassungsauftrag ausgeführt wurde und der Auftrag Textindizes erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Ursprüngliche Textanalysedaten sammeln.
- Filtern Sie die Wortwolke nach Stichwörtern.

Stichwörter für Textanalysen speichern

Sie können Stichwörter speichern, die immer ein Textanalysen-Widget filtern. Sie können sie direkt in einem Dashboard im Widget speichern und aus den Wörtern in der Wortwolke auswählen. Alternativ können Sie einen Datensatz gespeicherter Stichwörter erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

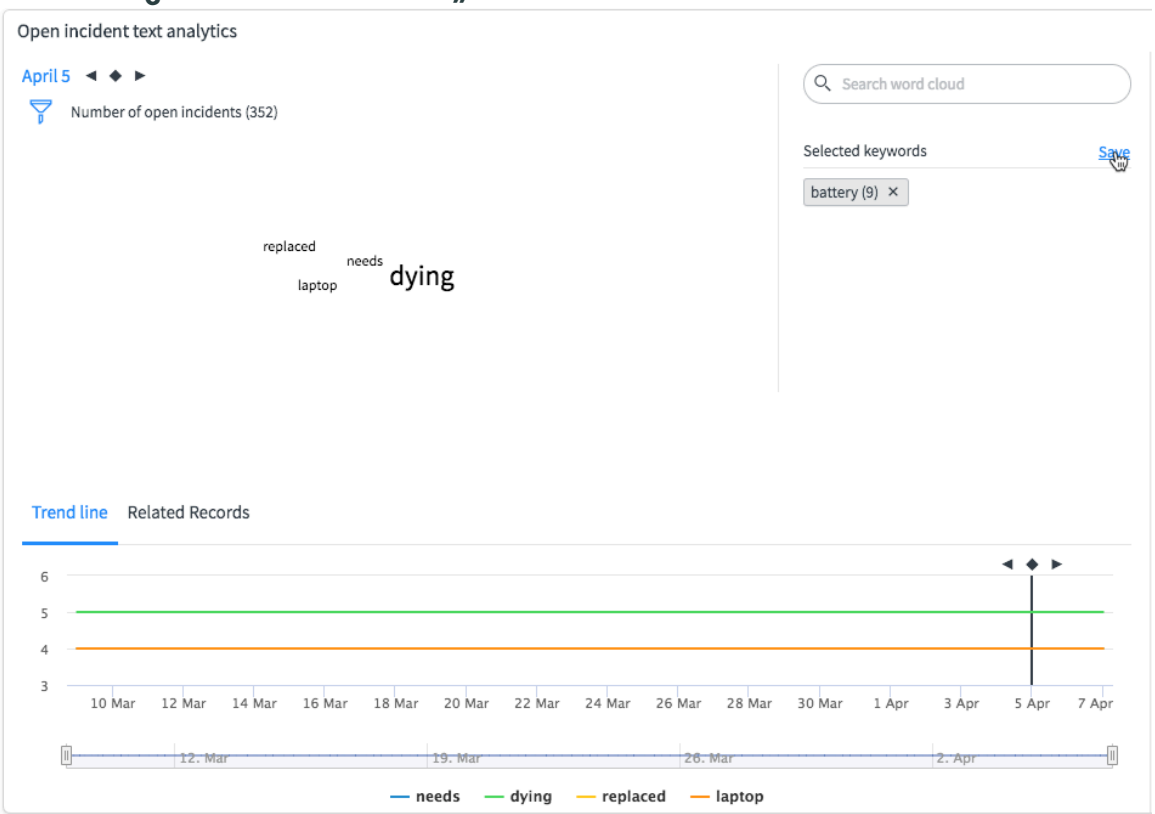
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_analyst oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Wortwolke nach Stichwörtern zu filtern, klicken Sie auf die Wörter in der Wolke. Sie können eine Liste der Stichwörter speichern, die immer dann verwendet werden, wenn jemand das Widget anzeigt. Jede Stichwortliste gilt für eine Kombination aus Aufgliederung und Element für den Indikator in einem Widget. Im folgenden Beispiel wurde das Wort „Batterie“ als Stichwort angegeben. Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird das Widget allen Betrachtern gefiltert nach „Batterie“ angezeigt. Jeder mit den erforderlichen Rollen kann die gespeicherten Stichwörter später löschen.

Wortwolke gefiltert nach Stichwort „Batterie“



Alternativ können Sie den Datensatz, in dem die Stichwörter gespeichert sind, erstellen oder bearbeiten. Durch diesen Ansatz wird Ihre Auswahl nicht auf Stichwörter eingeschränkt, die bereits in der Wortwolke angezeigt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Text Analytics** > **Stichwörter** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Widget** das Widget an, für das die Stichwörter gelten.
3. Geben Sie im Feld **Indikator** den Indikator an, für den die Stichwörter gelten.
4. Wählen Sie im Feld **Feld** das Indikatorfeld aus, für das die Stichwörter gelten.
5. **Wahlweise:** In den Feldern **Aufgliederung** und **Element** können Sie die Datensätze, für die die Stichwörter gelten, nach einem Aufgliederungselement filtern.
   Geben Sie eine Aufgliederung und ein Element an. Sie können auf eine zweite Ebene filtern, indem Sie die Felder **Aufgliederung** und **Element** der 2. Ebene ausfüllen.

   Wenn Sie eine Kombination aus Aufgliederung und Element angeben, gelten die Stichwörter nur, wenn diese Kombination im Widget ausgewählt ist. Wenn Sie keine Kombination aus Aufgliederung und Element angeben, gelten die Stichwörter für alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungs- und Elementkombinationen, für die nicht speziell Stichwörter ausgewählt wurden.

6. Geben Sie im Feld **Stichwörter** eine kommagetrennte Liste von Stichwörtern ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Workflows mit einem Workbench-Prozess-Widget überwachen

Ein Workbench-Prozess-Widget ist eine Sammlung von Indikatoren, die eine Story erzählen. Mit dem Widget können Sie mehrere Aspekte mehrerer Indikatoren auf einem Bildschirm ohne Drilldown analysieren. Dieses Widget ist nützlich, wenn Sie einen Prozess oder Service mit einem Workflow überwachen möchten.

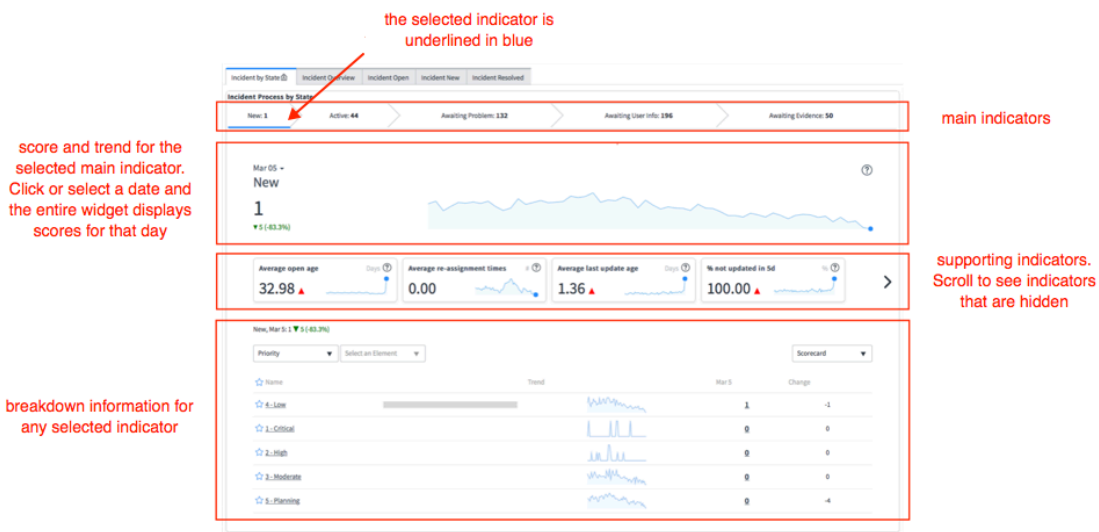
Sie wählen die Hauptindikatoren oben im Widget aus. Optional kann jeder Hauptindikator einen eindeutigen Satz unterstützender Indikatoren aufweisen.

Das Widget verfügt über vier miteinander verbundene Abschnitte, die dynamisch aktualisiert werden. Wenn Sie beispielsweise auf einen Hauptindikator klicken, werden dessen Punktzahl, Trend, unterstützende Indikatoren und Aufgliederungsinformationen angezeigt. Klicken Sie auf ein Datum, oder wählen Sie ein Datum in einer beliebigen Visualisierung aus, und das gesamte Widget zeigt Daten für diesen Tag an.

Hinweis:

- Wenn Echtzeitpunktzahlen für den Hauptindikator und die angewendeten Aufgliederungen unterstützt werden, können Sie Echtzeitpunktzahlen anzeigen. Um Echtzeitpunktzahlen anzuzeigen, wählen Sie in der Datumsauswahl **Echtzeit** aus. Echtzeitpunktzahlen werden nur im oberen Bereich der Workbench angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen.
- Die Zeitspanne, die das Widget für jeden Punktzahltrend anzeigt, hängt von der Häufigkeit des Indikators ab. Die Zeitspannen sind: 60 Tage für täglich, ein Jahr für wöchentlich und monatlich, drei Jahre für vierteljährlich und 12 Jahre für jährlich. Sie können diese Zeitspanne nicht festlegen. Wenn Sie jedoch eine Zeitreihenzusammenfassung im Widget anwenden, ändert sich die Zeitspanne entsprechend.

Workbench-Prozess-Widget



Im unteren Bereich des Workbench-Prozess-Widget werden entweder verfügbare Aufgliederungen oder erfasste Datensätze für den ausgewählten Indikator angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgliederungen** oder **Datensätze**,. um die jeweilige Registerkarte anzuzeigen. Wenn Sie einen unterstützenden Indikator auswählen, der ein Aggregat angibt, z. B. das Durchschnittsalter offener Incidents, wird die Registerkarte **Datensätze** ausgeblendet.

Wenn Sie ein Workbench-Widget erstellen, wählen Sie nur Hauptindikatoren und unterstützende Indikatoren aus. Die Abschnitte „Punktzahl“, „Trend“ und „Aufgliederung“ des Widgets werden automatisch konfiguriert und können nicht geändert werden. Sie können jedoch die Reihenfolge und die Darstellung von Indikatoren im Widget ändern.

Workbench-Prozess-Widgets erstellen

Erstellen Sie ein Workbench-Widget, um einen Prozess mithilfe mehrerer Indikatoren zu überwachen.

Vorbereitungen

- Machen Sie sich mit der Struktur des Workbench-Widgets vertraut
- Entscheiden Sie, welche Hauptindikatoren und unterstützenden Indikatoren einbezogen werden sollen
- Erforderliche Rolle: pa_admin, pa_power_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets** und klicken Sie auf **Neu**.
   Ein neuer Widget-Datensatz wird angezeigt.
2. **Name** des Widgets.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Workbench** aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste der Haupt-Widget-Indikatoren wird angezeigt.
5. Fügen Sie dem Workbench-Widget einen Hauptindikator hinzu.
   Hauptindikatoren werden oben im Widget angezeigt. Die maximale Anzahl der Indikatoren, die Sie hinzufügen können, ist in com.snc.pa.widget.max_widget_indicators angegeben. Die standardmäßige maximale Anzahl von Widget-Indikatoren ist sieben.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der Haupt-Widget-Indikatoren auf **Neu**.

   b. Wählen Sie einen **Indikator** aus.

   c. Legen Sie die **Reihenfolge** fest, um zu definieren, wo der Indikator angezeigt wird (von links nach rechts).

   d. Füllen Sie andere Felder nach Bedarf aus.

Zusätzliche Anzeigekonfigurationsoptionen

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	Ein Aufgliederungselement filtert die Daten, die im Indikator angezeigt werden. Wenn Sie eine Aufgliederung auswählen, müssen Sie ein Element auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Ihr Indikator beispielsweise **Anzahl offener Incidents** ist und Sie **Aufgliederung** für **Status** und **Aktiv** für **Element** auswählen, sind nur Punktzahlen für Incidents mit dem Status „Aktiv“ im Widget enthalten.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Fügt ein zweites Aufgliederungselement hinzu, das die Daten filtert, die im Indikator angezeigt werden. Wenn Sie eine zweite Aufgliederung auswählen, müssen Sie ein Element auswählen. Stellen Sie sich zum Beispiel vor, dass Ihr Indikator **Anzahl offener Incidents** ist und dass die erste Aufgliederung nach dem aktiven Status filtert. Sie wählen dann **Kategorie** für **2. Aufgliederung** und **Software** für **Element** aus. Der Indikator zeigt jetzt nur Punktzahlen für offene Incidents an, die aktiv und in der Kategorie „Software“ sind.
Zeitreihen	Fügt der Trendvisualisierung des Widgets den angegebenen Zeitraum und die angegebene Zusammenfassung hinzu. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Element verfolgen	Gibt an, dass ein Aufgliederungselement, das auf das Dashboard angewendet wird, zu dem das Widget hinzugefügt wird, auch für den Indikator gilt. Wenn Sie eine 2. Aufgliederung angeben, wird „Element verfolgen“ ignoriert.
Folge Aufgliederung	Gibt an, dass nur diese Aufgliederung als **Element verfolgen** für den Indikator gilt. Alle anderen Aufgliederungen, die auf ein Dashboard angewendet werden, zu dem das Widget hinzugefügt wurde, werden ignoriert. Wenn Sie nicht **Folge Aufgliederung** angeben, gelten alle auf das Dashboard angewendeten Aufgliederungen für den Indikator.
Bezeichnung	Gibt den Namen des Indikators im Widget an. Wenn Sie keine Bezeichnung angeben, wird der Name des Indikators verwendet.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.
Die Liste der unterstützenden Widget-Indikatoren wird angezeigt.

6. Wahlweise: Fügen Sie unterstützende Indikatoren hinzu.
Wenn Sie auf einen Hauptindikator klicken, werden dessen unterstützende Indikatoren in der Mitte des Widgets angezeigt. Sie können eine unbegrenzte Anzahl unterstützender Indikatoren hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Unterstützende Widget-Indikatoren** auf **Neu**.

b. Wählen Sie einen **Indikator** aus.

c. Legen Sie die **Reihenfolge** fest, um zu definieren, wo der Indikator angezeigt wird (von links nach rechts).

d. Füllen Sie andere Felder nach Bedarf aus.
Sie können unterstützende Indikatoren auf die gleiche Weise wie Hauptindikatoren konfigurieren. Konfigurationsoptionen finden Sie in Schritt 5.

e. Klicken Sie auf **Absenden**, um zum Hauptindikator-Datensatz zurückzukehren.

f. Wiederholen Sie Schritt 6, bis Sie alle unterstützenden Indikatoren hinzugefügt haben.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zum Widget-Datensatz zurückzukehren.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, bis Sie alle Indikatoren hinzugefügt haben.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie einen der Hauptindikatoren als **Standardindikator** aus.
Dieser Standardindikator wird automatisch angezeigt, wenn ein Benutzer das Widget anzeigt. Wenn Sie keinen Standardindikator angeben, zeigt das Widget den Hauptindikator mit dem niedrigsten Wert für **Reihenfolge** zuerst an.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um das Widget zu speichern.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie das Widget, um sicherzustellen, dass die neuen Indikatoren korrekt sind. Wenn Sie dies noch nicht getan haben, fügen Sie das Widget zu einem Dashboard hinzu, um es anzuzeigen.

Widget-Indikatoren hinzufügen

Fügen Sie einer vorhandenen Zeitreihe oder einem Listen-Widget eine beliebige Anzahl an sekundären Indikatoren hinzu.

Vorbereitungen
Das Widget muss existieren. Wenn Sie einem Widget, das Sie erstellen, Indikatoren hinzufügen möchten, speichern Sie das Widget, anstatt es abzusenden. Das Formular bleibt geöffnet, und die zugehörige Liste der Widget-Indikatoren wird unten angezeigt.

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Zeitreihen-Widget erstellen, verknüpfen Sie es mit einem einzelnen Hauptindikator. Wenn Sie diesen Indikator mit einem anderen Indikator in demselben Widget vergleichen möchten, fügen Sie dem vorhandenen Widget den zusätzlichen Indikator hinzu. Dieses Verfahren ist erforderlich, wenn Sie eine gestapelte Spaltenvisualisierung für eine Zeitreihe erstellen.

Wenn Sie ein Listen-Widget erstellen, müssen Sie entweder eine Indikatorgruppe angeben oder Widget-Indikatoren hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Haupt- und Widget-Indikatoren mit unterschiedlichen Häufigkeiten für ein Zeitreihen-Widget einbeziehen, müssen Sie wissen, wie das Widget Zeitwerte auf der x-Achse anzeigt. Weitere Informationen zu diesem Verhalten finden Sie unter KB0755757 .

Wenn das Widget Elementen in einem Aufgliederungs-Dashboard folgt, gilt der Wert Mehrere **Elemente anzeigen als** sowohl für das Haupt-Widget als auch für alle Widget-Indikatoren. Wenn Zusammenfassung **ausgewählt** ist, aber einer der **Widget** -Indikatoren die Zusammenfassungsansicht nicht unterstützt, folgt dieser Indikator den Elementen im Aufgliederungs-Dashboard nicht. Der Indikator folgt stattdessen allen Aufgliederungen der ersten Ebene und den Elementen, die in der Widget-Konfiguration festgelegt sind. Die anderen Indikatoren folgen den Elementen im Aufgliederungs-Dashboard und zeigen eine Zusammenfassung ihrer Werte an. Weitere Informationen finden Sie unter Widgets für Aufgliederungs-Dashboards konfigurieren.

Warnung:
Sie können keine Widget- und Diagramm-Indikatoren des vorherigen Zeitraums im selben Zeitreihen-Widget haben. Wenn Sie das Diagramm des vorangegangenen Zeitraums für eine Zeitreihe aktivieren, für die bereits Widget-Indikatoren angegeben sind, wird die Widget-Indikatorliste gelöscht.

Wenn ein Benutzer Aufgliederungselemente in einem Aufgliederungs-Dashboard auswählt, werden die Aufgliederungs- und Elementnamen an die Widget-Indikatornamen angehängt. An Widget-Indikatorbezeichnungen werden auch die Aufgliederungs- und Elementnamen angehängt. Die Aufgliederungs- und Elementnamen werden unter folgenden Umständen nicht an die Namen und Bezeichnungen der Widget-Indikatoren angehängt:

- Das Widget zeigt eine zusammengefasste Ansicht mehrerer Elemente an, die vom Widget-Indikator nicht unterstützt wird.
- Das Widget folgt keinen Elementen.
- Die Widget-Indikatoren unterstützen die ausgewählten Aufgliederungselemente nicht.

Prozedur

1. Speichern Sie ein Widget, das Sie erstellen, oder öffnen Sie ein vorhandenes Widget zum Bearbeiten.
   Sie können ein Widget aus dem öffnen **Performance Analytics** > **Widgets** oder über das Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Dashboards bearbeiten.
2. Scrollen Sie zum unteren Rand des Formulars, und suchen Sie eine zugehörige Liste mit der Bezeichnung **Widget-Indikatoren**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Indikator** einen sekundären Indikator für das Widget aus.
   Wenn Sie zu viele Indikatoren auswählen, ist Ihr Widget möglicherweise schwer zu lesen.
5. Wählen Sie im Feld **Diagrammtyp** eine Visualisierung für den Indikator.
   Wählen Sie eine Visualisierung, die mit der Visualisierung des primären Indikators gut funktioniert. Zeigen Sie beispielsweise den primären Indikator als Spalten und die sekundären Indikatoren als Linien an. Wenn Sie eine Visualisierung vom Typ **Gestapelte Spalten** für den primären Indikator eines Zeitreihen-Widgets verwenden, legen Sie alle sekundären Indikatoren so fest, dass sie ebenfalls **Gestapelte Spalten** verwenden.
6. **Wahlweise:** Füllen Sie beliebige der folgenden Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufgliederung und Element	(Optional) Es werden nur die Punktzahlen angezeigt, die dem angegebenen Element dieser Aufgliederung entsprechen. Wählen Sie Werte für **Aufgliederung** und **Element** aus. Andernfalls werden nur Punktzahlen angezeigt, die keinem Element der Aufgliederung zugeordnet sind. **Hinweis:** Wenn sich der Widget-Indikator in einem Zeitreihen-Widget befindet, können Sie einen Elementfilter anstelle eines Elements der ersten Ebene angeben. Siehe Schritt 8.
Aufgliederungsebene 2 und Elementenebene 2	Führt einen Drilldown auf eine zweite Aufgliederungs- und Elementebene durch, wenn eine Aufgliederung und ein Element der ersten Ebene angegeben wurden. **Hinweis:** ○ Aufgliederungen der zweiten Ebene müssen im Indikatordatensatz auf der Registerkarte **Aufgliederungsmatrix** erfassen aktiviert sein. ○ „**Element verfolgen** “ muss deaktiviert sein. Dashboard-Aufgliederungen zählen als eine Aufgliederungsebene von zwei möglichen.
Zeitreihen	Führt für einen bestimmten Zeitraum eine Funktion für die Indikatorpunktzahlen aus, z. B. eine 7-Tage-Summe oder einen Durchschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. **Hinweis:** Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für ein Widget für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der dieser Indikator angezeigt wird, wenn das Widget über mehrere sekundäre Indikatoren verfügt. Erwägen Sie, zusätzliche Ziffern wie 200 und 300 anstelle von 2 und 3 hinzuzufügen. Wenn Sie später weitere Indikatoren hinzufügen, müssen Sie dann nur die Reihenfolge der neuen Indikatoren angeben. Sie müssen die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Reihenfolge aller sekundären Indikatoren nicht erneut festlegen.
Diagrammtyp	Die Art des Diagramms zur Anzeige des Widget-Indikators
2. Y-Achse	Fügen Sie eine Y-Achse für diesen Indikator hinzu. (Optional) Es wird nur eine sekundäre Indikator-Y-Achse angezeigt. Wenn für mehrere sekundäre Indikatoren eine zweite Y-Achse ausgewählt wird, wird nur die Achse für den Indikator angezeigt, der ursprünglich in der Reihenfolge an erster Stelle stand.
Farbe	Eine einzelne Farbe, die nur für die Punktzahlen dieses Indikators gilt.
Bezeichnung	Eine benutzerdefinierte Bezeichnung für diesen Indikator.

7. Damit der Widget-Indikator den Aufgliederungselementen folgt, die in einem Aufgliederungs-Dashboard ausgewählt sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Element verfolgen** aus.

      Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie keine zweite Aufgliederung und kein zweites Element für das Widget festlegen.

   b. **Wahlweise:** Legen Sie in **Folge Aufgliederung** fest, welche der verfügbaren Aufgliederungen verwendet werden soll.
   In Aufgliederungs-Dashboards können Sie eine Aufgliederungsquelle und Elemente auswählen. Für einen Indikator können jedoch mehrere Aufgliederungen verwendet werden, die auf derselben Aufgliederungsquelle basieren. Verwenden Sie diese Einstellung, um zu bestimmen, welche dieser Aufgliederungen in einem Aufgliederungs-Dashboard angewendet werden sollen.

      (Optional) Zum Beispiel werden durch den Indikator „Anzahl offener Incidents“ die folgenden zwei Aufgliederungen verwendet: „Zugewiesen an“ und „Geöffnet von“. Beide Aufgliederungen basieren auf der Aufgliederungsquelle „Users.Active“. Betrachten Sie den Fall, in dem Sie ein Widget für diesen Indikator erstellen und für das Widget festlegen, dass es den Elementen in Aufgliederungs-Dashboards folgen soll. Sie möchten, dass das Widget separate Werte für die Elemente der Aufgliederung „Zugewiesen an“ anzeigt. Daher wählen Sie **Zugewiesen an** im Feld **Folge Aufgliederung** aus.

   Weitere Informationen zu Aufgliederungs-Dashboards finden Sie unter Aufgliederungen in Dashboards verwenden.

8. Nur Zeitreihen-Widgets: Auf der Registerkarte Elementfilter können Sie einen Elementfilter auswählen, der anstelle eines **Elements** der ersten Ebene im Feld **Element** verwendet werden soll.

   Weitere Informationen finden Sie unter Elementfilter.

   Verwenden Sie diesen Ansatz, um zu personalisieren, welche Aufgliederungen abhängig vom Betrachter angezeigt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Elementfiltern zum Personalisieren von Widgets finden Sie unter Personalisierte Visualisierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In einem Dashboard werden die Namen aller Elemente, die der Elementfilter durchläuft, an den Indikatornamen oder die Bezeichnung des Widget-Indikators angehängt.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um eine dieser Einstellungen später zu bearbeiten, gehen Sie zu der Liste **Widget-Indikatoren**, und klicken Sie auf das Informationssymbol für den Indikator, nicht auf den Namen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Listen

KB0724552: Hinzufügen sekundärer Indikatoren zu einem Zeitreihen- oder Listen-Widget

Verhalten von Widgets beim Klicken festlegen

Sie können konfigurieren, was passiert, wenn ein Benutzer auf ein Widget klickt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer auf ein Widget klickt, wird standardmäßig der detaillierte Analytics Hub für den Widget-Indikator angezeigt. Sie können ein Widget so konfigurieren, dass Benutzer stattdessen zu einer anderen URL weitergeleitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widgets**.
2. Wählen Sie das Widget aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Verhalten beim Klicken** auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Datensatz.
   Wenn Sie mehr als einen Datensatz für das Verhalten beim Klicken für ein einzelnes Widget erstellen, wird nur der Datensatz mit dem niedrigsten Wert für**Reihenfolge** verwendet.

   a. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** den Text ein, der für diese Option angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf das Widget klickt.

   b. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **URL** aus.

   c. Geben Sie im Feld **Wert** die URL ein, zu der Benutzer weitergeleitet werden sollen, wenn sie auf das Widget klicken.
   Nur URLs, die sich auf die Instanz-URL beziehen, sind zulässig. Der Wert muss mit dem Zeichen „/“ beginnen, etwa /incident.do.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Farbschemas

Wenn eine Datenvisualisierung mehrere Indikatoren, Aufgliederungen oder Tabellenfelder darstellt, können die Farben der verschiedenen Werte einem Farbschema folgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Farbschemata können auf die folgenden Visualisierungen angewendet werden:

- Zeitreihen- und Aufgliederungs-Widgets, die mehrere Indikatoren oder Aufgliederungen anzeigen
- Widgets in Aufgliederungs-Dashboards, wenn mehrere Elemente separat angezeigt werden
- Berichte, die nach Tabellenfeldern gruppiert oder gestapelt werden
- Platform Analytics Datenvisualisierungskomponenten, die nach Tabellenfeldern gruppiert oder gestapelt werden

Sie können ein Farbschema im Feld **Farbschema** auswählen, wenn Sie ein Widget erstellen. Ein Beispiel finden Sie unter Kreis-, Ring- oder Halbringvisualisierungen für ein Aufgliederungs-Widget erstellen. Sie können auch Ihr eigenes Farbschema entwerfen.

Sie müssen kein Farbschema angeben. In diesem Fall wird bei Bedarf das in der Eigenschaft *com.snc.pa.chart_default_color_schema* angegebene Standardfarbschema angewendet. In Basissystemist dieses Farbschema Standard UI14.

Alle Farbschemata befinden sich in der Tabelle „Diagrammfarbschema“ [pa_chart_color_schemes] unter **Performance Analytics** > **System** > **Diagrammfarbschemas**.

Ab San Diegoverwenden die Standardfarbschemas Farbdefinitionen mit den theminierbaren qualitativen Farben aus der Tabelle „UX-Designeigenschaften“ [sys_ux_theme_property]. Next Experience muss aktiviert sein, damit diese Farben verwendet werden können. Andernfalls werden die Fallback-Farben aus den Farbdefinitionen verwendet.

Zugehörige Informationen

Vordefinierte Farben in Berichten

Berichtstypen

Erstellen Sie ein Farbschema

Erstellen Sie einen wiederverwendbaren Satz von Farben, die für Berichte, Performance Analytics -Widgets und Platform Analytics Datenvisualisierungskomponenten verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_power_user oder pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tipp:

Ein Now Platform - oder Reporting -Administrator kann benutzerdefinierte Farben zur Verwendung in Ihren Farbschemas erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Systemfarben für Analysen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Diagrammfarbschemas**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen beschreibenden **Namen** ein.
4. Wählen Sie Farben in den Feldern **Farbe 1** und **Farbe 2** aus.
   Ein Farbschema muss mindestens zwei Farben haben. Sie können mehr verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

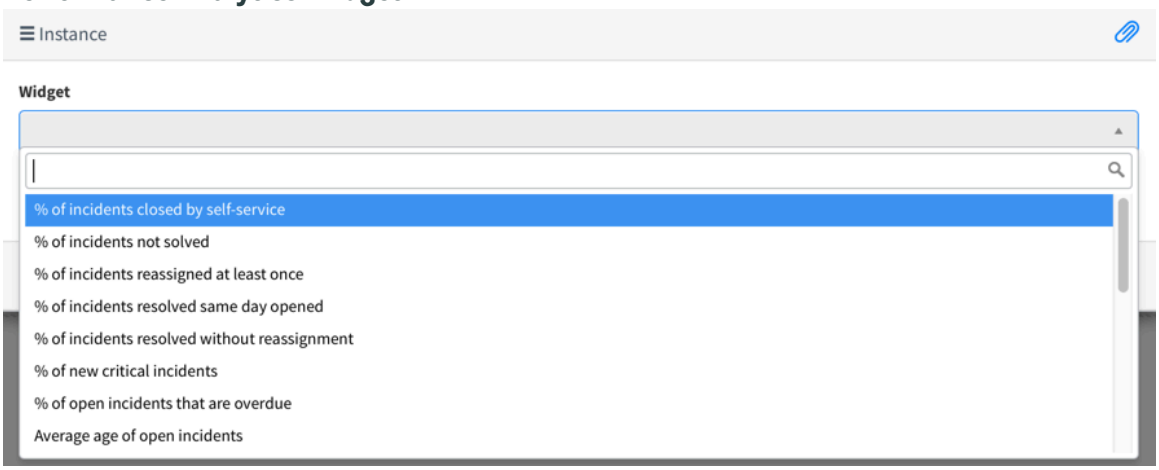
5. **Wahlweise:** Wählen Sie bis zu insgesamt 32 Farben für das Farbschema aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Performance Analytics-Widgets im Service Portal

Sie können Performance Analytics-Indikatoren und -Aufgliederungen über das Service Portal anzeigen.

Wenn Sie ein Portal bearbeiten, fügen Sie das **Performance Analytics**-Widget hinzu. Verwenden Sie die Widget-Optionen, um ein vorhandenes Performance Analytics-Widget auszuwählen, das im Portal angezeigt werden soll, und festzulegen, ob der Titel angezeigt werden soll.

Performance Analytics-Widget



Sicherheitsanforderungen zur Anzeige von Widgets

Ab Quebec folgen Widgets Zugriffssteuerungslisten (Access Ccontrol Lists, ACLs) für Indikatoren und Aufgliederungen. Außerhalb von ACLs sind keine Rollen zum Anzeigen von Widgets erforderlich.

Wenn Sie jedoch das Upgrade einer Instanz einer Version vor Quebec durchführen, gelten standardmäßig weiterhin die Regeln vor Quebec. Indikator- und Aufgliederungs-ACLs werden nur in den folgenden Bereichen befolgt:

- Listen-Widgets folgen Indikator-ACLs.
- Beim Anzeigen von Aufgliederungen gelten Aufgliederungs-ACLs.

Darüber hinaus benötigen Benutzer in einer aktualisierten Instanz für die folgenden Widgets möglicherweise die Rolle pa_viewer:

- Widgets auflisten
- Text-Widgets
- Der Abschnitt „Aufgliederungen“ der Workbench-Widgets

Aktualisierte Instanzen können die in Quebec eingeführten Regeln nicht automatisch befolgen, da die Konfiguration von ACLs anders verläuft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Seiten unter Verwendung des Service Portal Designer erstellen und bearbeiten

Berichte im Service Portal

Performance Analytics-Widgets

Aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets“.

Sie können das Plugin für Service Portal-Widgets für Performance Analytics and Reporting (com.snc.pa.sp.widget) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle besitzen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin für Service Portal-Widgets aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Performance Analytics und Reporting - Service Portal-Widgets

Plugin	Beschreibung
Serviceportal [com.glide.service-portal]	Service Portal-Kernfunktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Widget-Statistiken anzeigen

Sie können Statistiken zu Performance Analytics-Widgets anzeigen, um Probleme zu identifizieren und zu beheben, z. B. wenn ein Widget langsam in Dashboards geladen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_power_user, pa_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Widget-Statistiken**.
2. Wählen Sie das Widget aus, für das Sie Statistiken anzeigen möchten.
3. Überprüfen Sie die folgenden Felder.

Berichtstatistikfelder

Feld	Beschreibung
Widget	Das Widget, das die Statistiken beschreiben.
Gesamtanzahl der Ausführungen	Wie oft das Widget insgesamt vom Server geladen wurde.
Durchschnittliche Dauer der Ausführung	Die durchschnittliche Zeit in Millisekunden, die benötigt wurde, um das Widget für alle Ausführungen dieses Widgets zu laden.
Kürzliche Anzahl von Ausführungen	Wie oft das Widget kürzlich vom Server geladen wurde. Die maximale Anzahl der kürzlichen Ausführungen wird durch die Eigenschaft `glide.report.recent_executions_number` bestimmt.
Kürzliche durchschnittliche Ausführungsdauer	Die durchschnittliche Zeit in Millisekunden, die benötigt wurde, um das Widget für kürzliche Ausführungen zu laden. Die maximale Anzahl der kürzlichen Ausführungen wird durch die Eigenschaft `glide.report.recent_executions_number` bestimmt.
Gesamtdauer der Ausführungen	Die Gesamtdauer für alle Ausführungen des Widgets.

Eigenschaften von Widget-Statistiken

Diese Eigenschaften steuern, wie Widget-Statistiken nachverfolgt und verwaltet werden.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.report.recent_executions_number	Die Anzahl der Widget-Ausführungen, die für die Berechnungen der kürzlichen durchschnittlichen Dauer berücksichtigt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 25 • Speicherort: Eigenschaft hinzufügen

Analytics Hub

Analytics Hub ist eine explorative Ansicht von Indikatoren, die für eine detailliertere Analyse verwendet werden. Sie können Trends, Vorhersagen, Aufgliederungen und zugehörige Datensätze für einen bestimmten Indikator anzeigen. Der Analytics Hub ersetzt Bewertungslisten.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade auf Next Experience durchführen, finden Sie die Funktionalität Analytics Hub auch unter KPI-Details. Navigieren zu **Platform Analytics** > **KPIs**. Wenn Sie zur Experience Platform Analytics migrieren, ist nur die Option KPI-Details verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung in die Verwendung von Analytics Hub.

Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um zu erfahren, wie Sie Analytics Hub zum Analysieren, Untersuchen und Vergleichen von Performance Analytics-Indikatordaten verwenden.

Im Analytics Hub können Sie Indikatorpunktzahlen analysieren, indem Sie Daten zusammenfassen, Punktzahlen vergleichen oder Änderungen im Zeitverlauf anzeigen, und Punktzahlen nach Aufgliederung filtern. Verbessern Sie Analytics Hub, indem Sie Ziele, Schwellenwerte, Trendlinien und nützliche Kommentare für wichtige Änderungen hinzufügen.

In dem Indikatorformular können Sie den Indikator festlegen, der automatisch in den Analytics Hub aufgenommen werden soll.

Hinweis:
Werte zwischen 10.000 und 999.999 werden auf den nächsten Tausender abgerundet und mit einem K abgekürzt, z. B. 11K für 11.234. Werte zwischen 1.000.000 und 999.999.999 werden auf die nächste Millionen abgerundet und mit einem M abgekürzt. Werte von 1 Milliarde und höher werden auf die nächste Milliarde gerundet und mit einem G abgekürzt.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Indikatoren

Liste der Indikatoren im Analytics Hub

Analytics Hub bietet eine Liste von Indikatoren, deren Punktzahlen und eine anpassbare Auswahl anderer Analysen. Klicken Sie auf den Namen eines Indikators, um weitere Details zu diesem Indikator anzuzeigen. Analytics Hub ersetzt Bewertungslisten.

Um auf die Liste Analytics Hub zuzugreifen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub**.

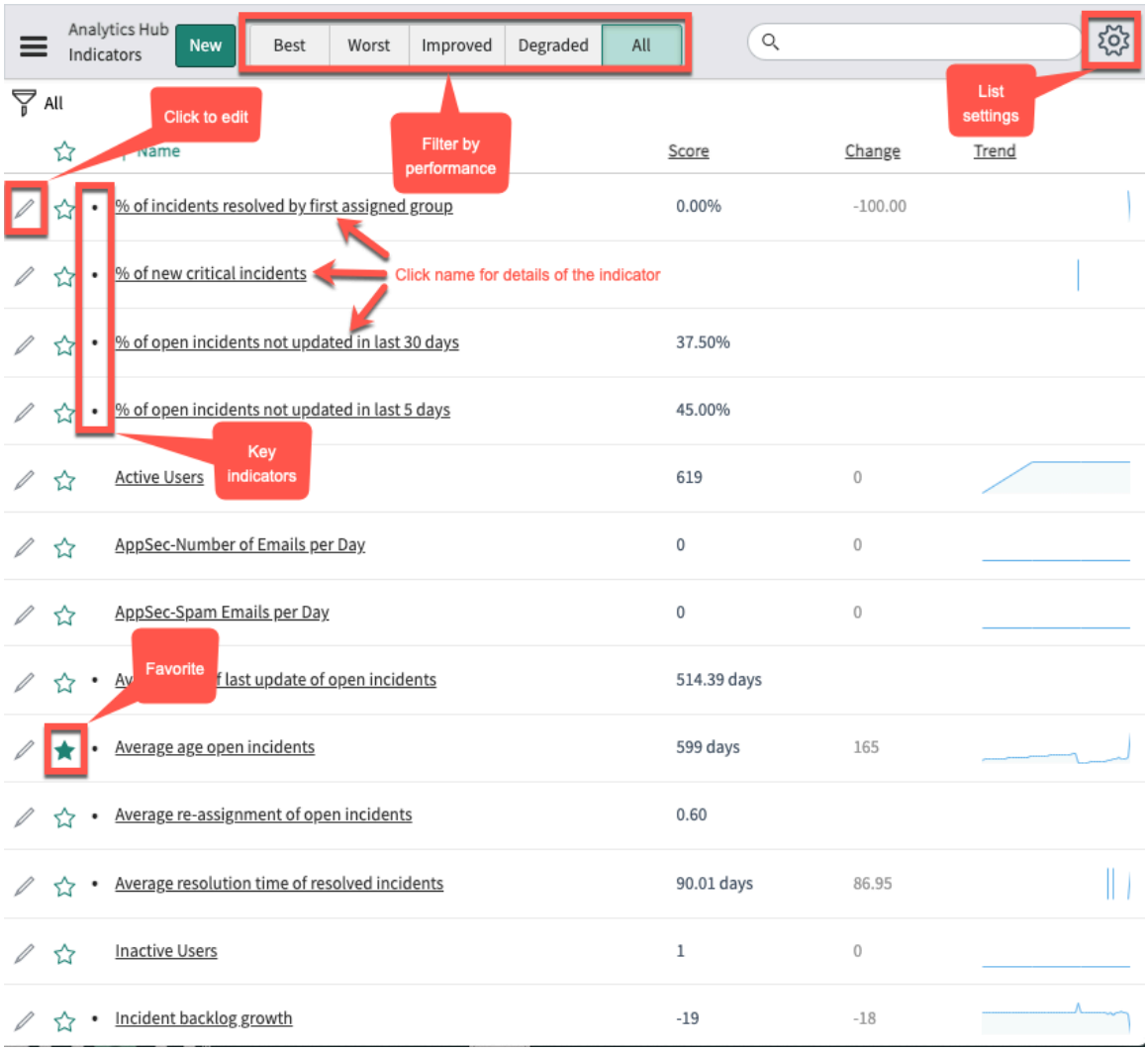
Steuerelemente der Indikatorliste

Die Liste der Indikatoren umfasst die folgenden Steuerelemente:

- Klicken Sie auf den Namen eines Indikators, um eine Ansicht des Analytics Hub zu öffnen, die auf den Indikator konzentriert ist. In dieser Ansicht stehen erweiterte Analysetools zur Verfügung.
- Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol neben einem Indikator, um den Indikatordatensatz zur Bearbeitung zu öffnen. Dieses Symbol ist nur verfügbar, wenn Sie durch Ihre Rollen die Berechtigung haben, auf den Indikatordatensatz zuzugreifen.
- Ein durchgehend grüner Stern neben einem Indikatornamen zeigt an, dass es sich um einen Favoriten handelt. Klicken Sie auf den Stern neben dem Indikator, um ihn als Favorit zu markieren.
- Ein schwarzer Punkt neben einem Indikatornamen zeigt an, dass es sich um einen Schlüsselindikator handelt. Markieren Sie die Indikatoren als Schlüssel, indem Sie beim Erstellen des Indikators die Checkbox **Schlüssel** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Indikatoren

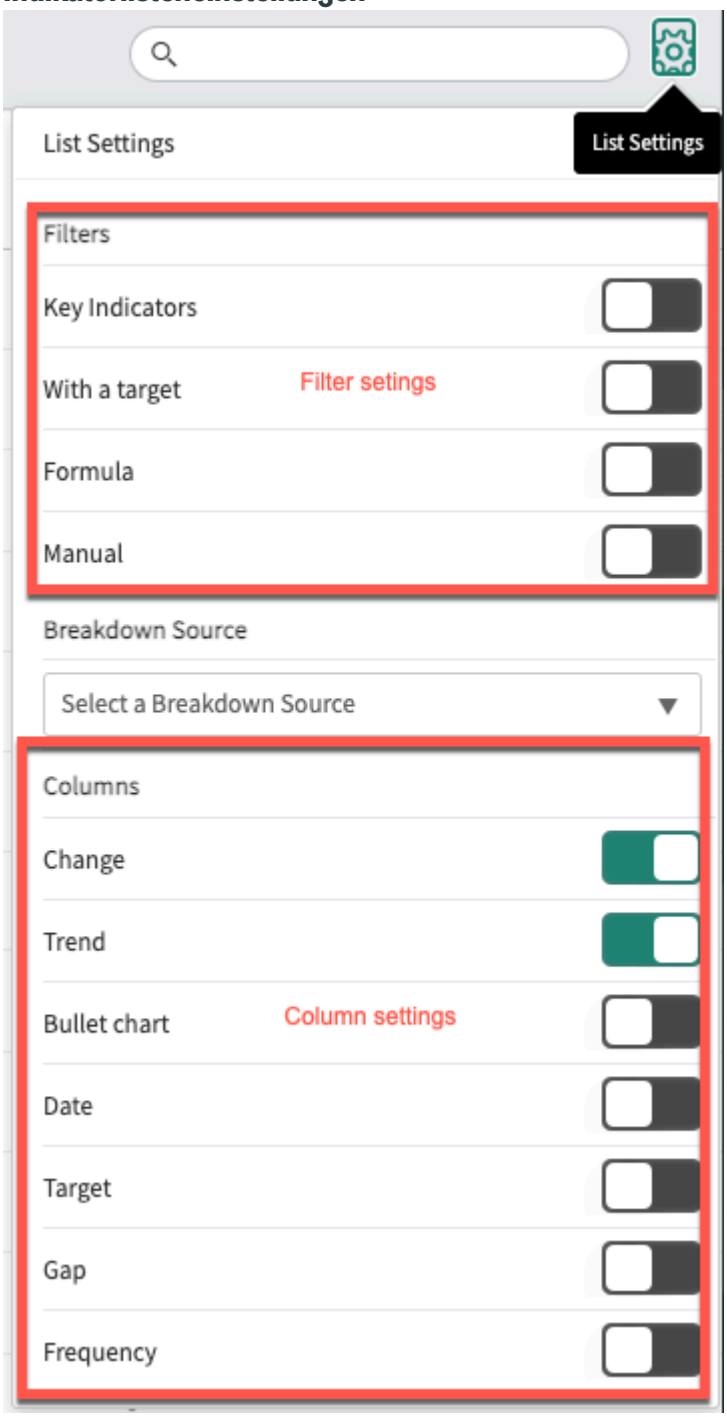


Um anzupassen, was Analytics Hub anzeigt, klicken Sie auf das Symbol für Listeneinstellungen ( ) neben dem Suchfeld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorlisteneinstellungen



Die Listeneinstellungen umfassen die folgenden Abschnitte:

- Filtereinstellungen
- Einstellungen für Aufgliederungsquelle und -element
- Spalteneinstellungen

Filtereinstellungen

Sie können anhand der folgenden Einstellungen filtern, welche Indikatoren angezeigt werden:

Schlüsselindikatoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es werden nur Indikatoren angezeigt, die im Indikatordatensatz als Schlüsselindikatoren definiert sind.

Mit einem Ziel

Es werden nur Indikatoren mit einem definierten Ziel angezeigt.

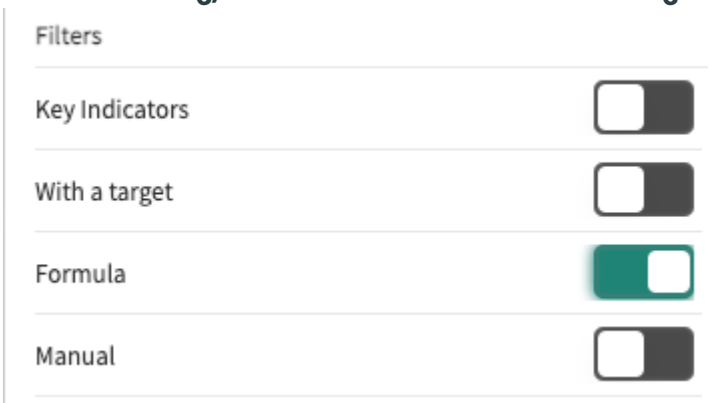
Formel

Es werden nur Formelindikatoren angezeigt.

Manuell

Es werden nur manuelle Indikatoren angezeigt.

Filtereinstellung, um nur Formelindikatoren anzuzeigen



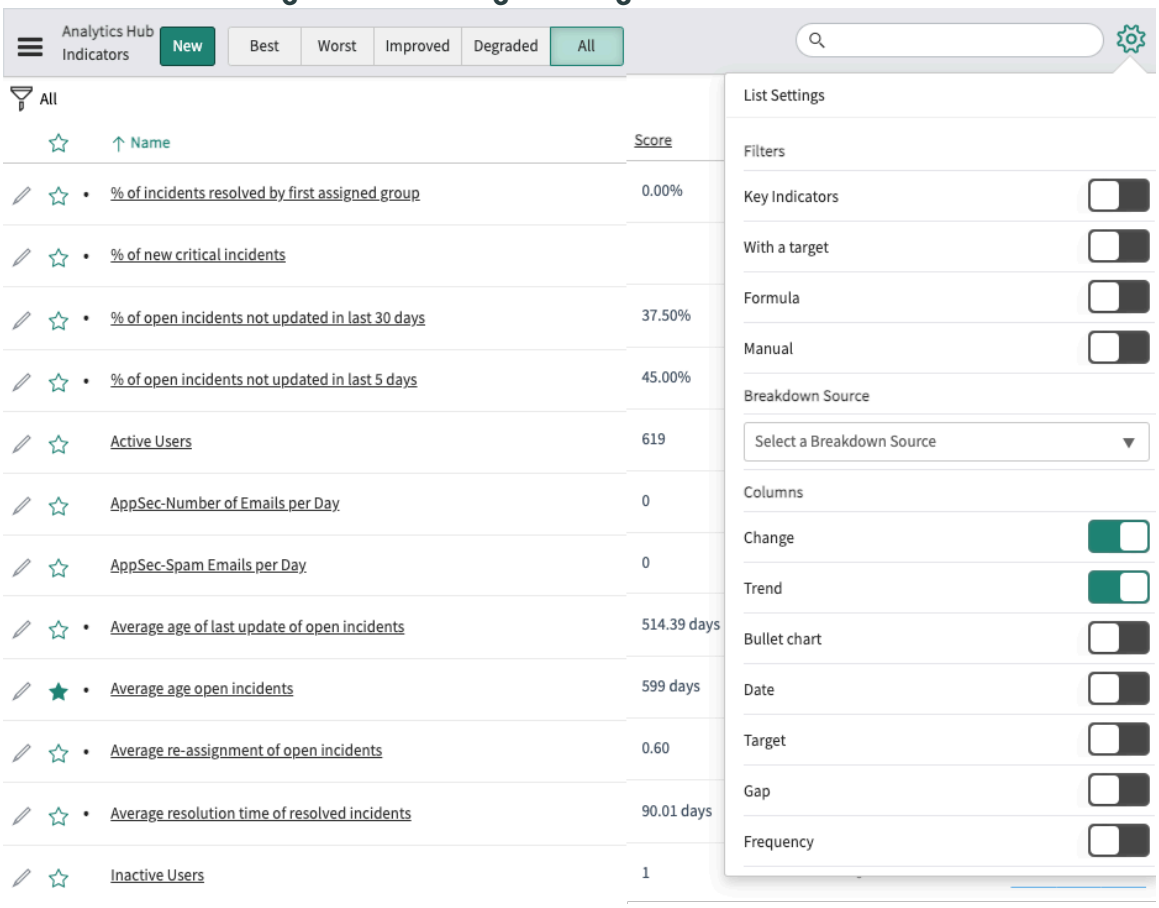
Einstellungen für Aufgliederungsquelle und -element

Innerhalb der Einstellungen können Sie auch eine Aufgliederungsquelle auswählen. Es werden nur Indikatoren angezeigt, die diese Aufgliederungsquelle verwenden. Nachdem Sie die Aufgliederungsquelle ausgewählt haben, können Sie die Liste der Indikatoren weiter filtern, indem Sie ein Aufgliederungselement auswählen. Es werden nur Indikatoren angezeigt, für die dieses Element gilt.

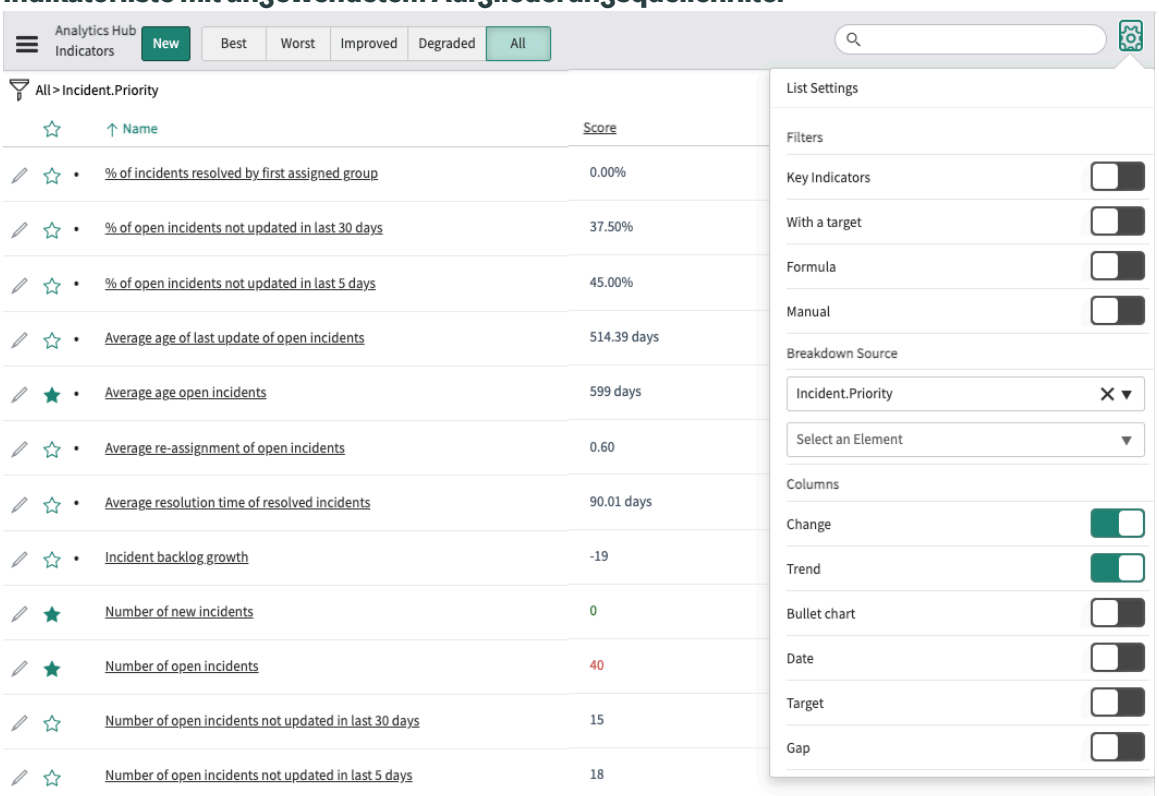
Im folgenden Beispiel sehen Sie, wie sich die Punktzahlen ändern, wenn die Liste nach der Aufgliederungsquelle Indicator.Priority und dann nach dem Element 1 - Critical gefiltert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorliste ohne angewendeten Aufgliederungsfilter



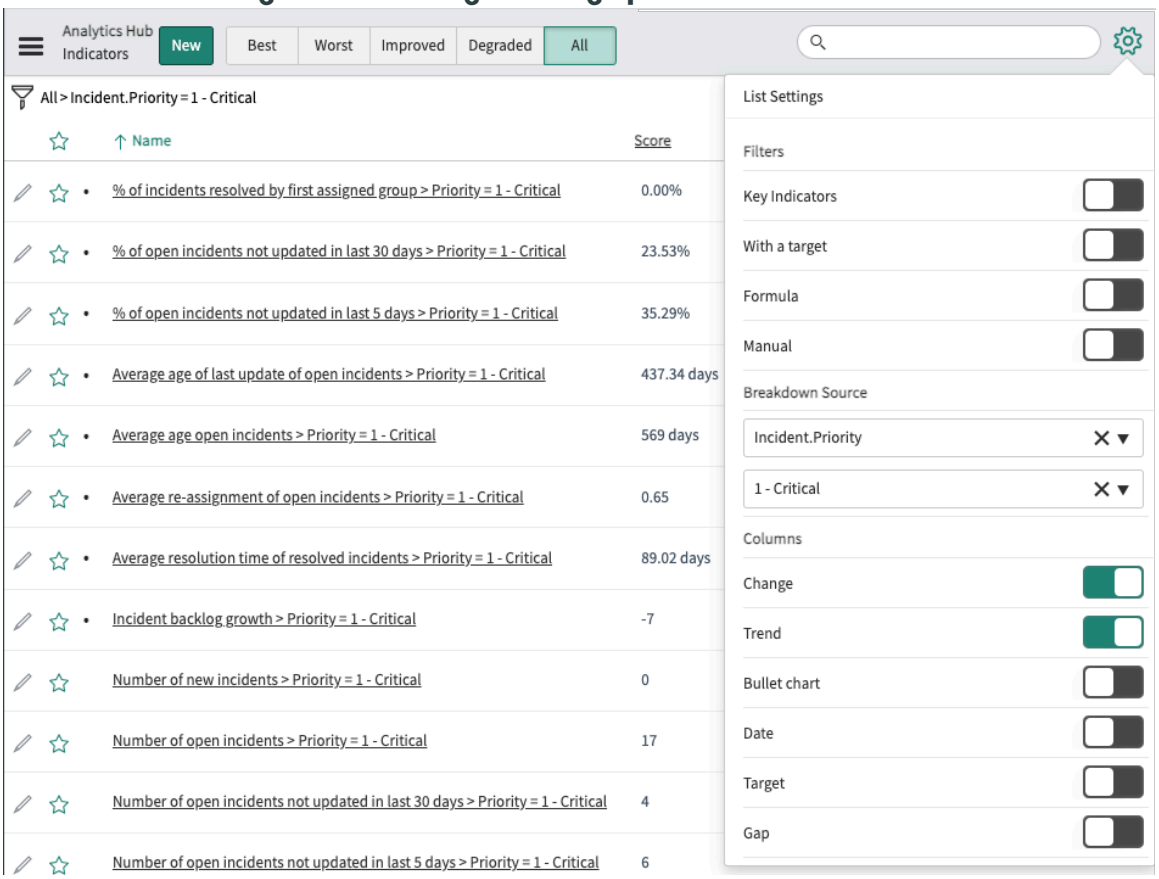
Indikatorliste mit angewendetem Aufgliederungsquellenfilter



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorliste mit angewendeter Aufgliederungsquelle und Elementfilter



Spalteneinstellungen

Wählen Sie aus, welche Analysen in der Indikatorliste angezeigt werden sollen. Die Indikatorpunktzahlen werden immer angezeigt.

Change

Die Änderung der Punktzahlen als absolute Werte zwischen der neuesten und der vorhergehenden Datenerfassung.

Trend

Die Trendlinie für Punktzahlen im Verlauf der Datenerfassung. Diese Trendlinie ist eine Miniaturisierung der Trendlinie, die sichtbar ist, wenn der Analytics Hub auf einen bestimmten Indikator konzentriert ist.

Balkendiagramm

Ein Diagramm, das die aktuelle Punktzahl mit dem Ziel vergleicht. Dieses Diagramm wird nur dann für einen Indikator angezeigt, wenn ein Ziel für diesen Indikator festgelegt ist.



Datum

Datum, an dem die neueste Punktzahl erfasst wurde.

Ziel

Das Ziel für den Indikator, sofern eines festgelegt wurde.

Abstand

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Abstand zwischen der neuesten Punktzahl und dem Ziel. Ein Wert wird nur dann angezeigt, wenn ein Ziel für den Indikator festgelegt wurde.

Häufigkeit

Die Häufigkeit, mit der Punktzahlen für den Indikator berechnet werden.

Richtung

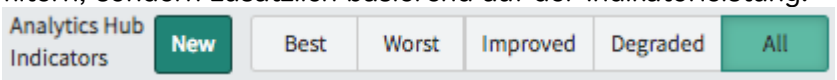
Gibt an, ob die Punktzahl für den Indikator minimiert oder maximiert werden soll oder keines von beiden.

Prozentsatz anzeigen

Bei Aktivierung dieser Option wird die Änderung der Punktzahl als Prozentsatz und nicht als absoluter Wert angezeigt.

Nach Leistung filtern

Sie können die Liste der Indikatoren nicht nur in den Einstellungen filtern, sondern zusätzlich basierend auf der Indikatorleistung.



- **Am besten:** Zeigt Indikatoren, die ihr Ziel übersteigen (grün). Die Indikatoren werden nach dem Abstand zum Ziel in Prozent sortiert (bestes Ergebnis zuerst).
- **Am schlechtesten:** Zeigt Indikatoren, die ihr Ziel nicht erreichen (rot). Die Indikatoren werden nach dem Abstand zum Ziel in Prozent sortiert (schlechtestes Ergebnis zuerst).
- **Verbesster:** Zeigt Indikatoren, die sich seit der letzten Datenerfassung verbessert haben (sich also in die richtige Richtung bewegen).
- **Verschlechtert:** Zeigt Indikatoren, die sich seit der letzten Datenerfassung verschlechtert haben (sich also in die falsche Richtung bewegen).

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator

Verwenden Sie den Analytics Hub, um Indikatordaten gründlich zu analysieren, z. B. indem Sie Daten zusammenfassen, Punktzahlen vergleichen oder Änderungen im Zeitverlauf anzeigen.

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus, um auf den Analytics Hub für einen Indikator zuzugreifen:

- Navigieren zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub**, und wählen Sie dann einen Indikator aus.
- Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Analytik-Hub anzeigen** im entsprechenden Indikatordatensatz.
- Klicken Sie in einem Dashboard auf einen beliebigen Wert in einem Performance Analytics-Widget.

Hinweis:

- Wenn die Indikatorpunktzahlen in einem Aufgliederungs-Dashboard in mehreren Elementen zusammengefasst sind, wird das Analytics Hub für dieselben Elemente zusammengefasst. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von zusammengefassten Punktzahlen für mehrere Elemente.
- Zeitreihenaggregationen werden im Analytics Hub und in KPI-Details validiert, aber nicht in Widgets. Daher könnten Sie von einem funktionierenden Widget zu Analytics Hub navigieren und eine Warnung erhalten, dass der Indikator eine ungültige Zusammenfassung aufweist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkung

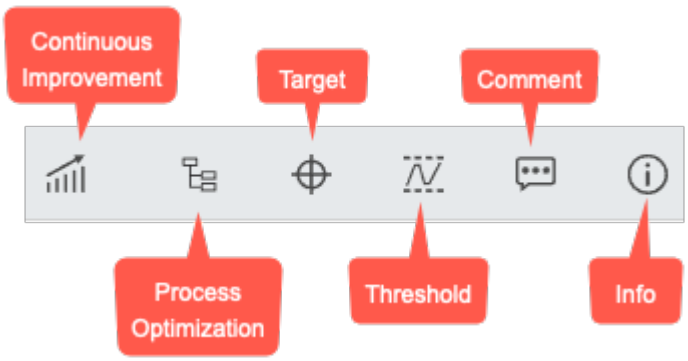
Analytics Hub ist nicht für Bildschirmgrößen von Mobilgeräten optimiert. Sie können auf einem Tablet über die Standard-Webschnittstelle auf Analytics Hub zugreifen.

Ziele, Schwellenwerte, Kommentare und Verbesserungsinitiativen hinzufügen

Alle Registerkarten im Analytics Hub besitzen oben eine Symbolleiste mit den folgenden Aktionen:

- Ziele
- Schwellenwerte
- Eine Anmerkung hinzufügen
- Informationen
- Verbesserungsinitiative erstellen (Erfordert die Anwendung Continual Improvement Management)

Eine QuickInfo identifiziert jedes Symbol in der Symbolleiste.

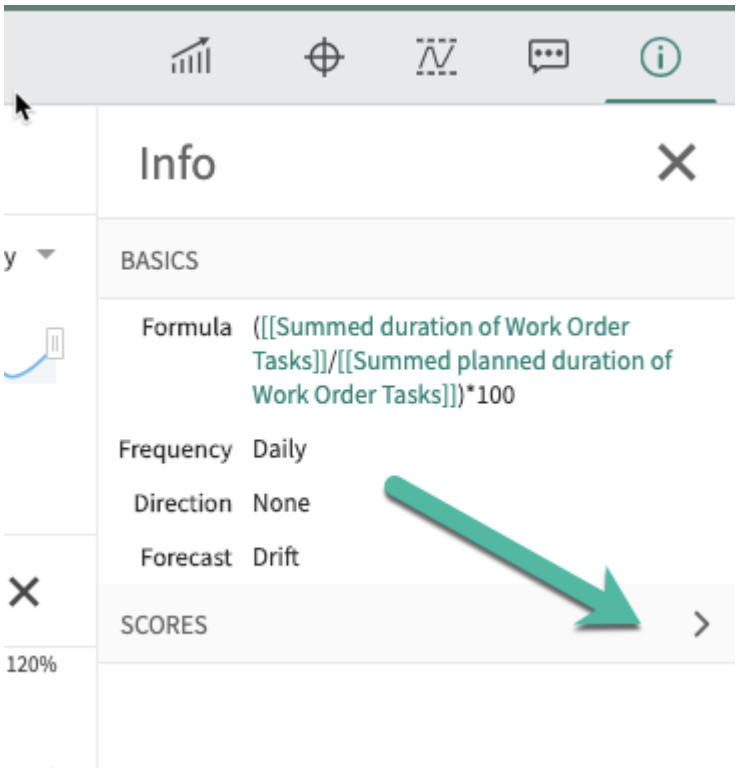


Die Symbolleiste enthält immer die vier Symbole ganz rechts aus dem Screenshot. Wenn Sie auf eines dieser Symbole klicken, wird ein Bereich geöffnet, in dem Sie ein Ziel, einen Schwellenwert oder einen Kommentar anzeigen oder erstellen können. In diesem Bereich können Sie auch die grundlegenden Informationen zum Indikator anzeigen.

Hinweis:
Ziele, Schwellenwerte und Kommentare werden im Analytics Hub nicht unterstützt, wenn Indikatorpunktzahlen für mehrere Elemente zusammengefasst werden.

Bei einem Formelindikator enthalten diese Basisinformationen die Formel. Im Informationsbereich können Sie auch eine Liste der täglichen Punktzahlen für den Indikator erweitern. Um die Punktzahlen für jeden Komponentenindikator in einem Formelindikator anzuzeigen, klicken Sie in der Formel auf den Indikatornamen. Dadurch wird Analytics Hub auf diesen Indikator neu fokussiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen und die Rolle „sn_cim.improvement_requester“ haben, können Sie eine Verbesserungsinitiative erstellen. Klicken Sie auf das Symbol „ **Verbesserungsinitiative erstellen“** ( ), um ein Verbesserungsinitiativen-Formular zu öffnen. Dieses Formular wird automatisch mit Details des Indikators und des Analytics Hub aufgefüllt. Um die Start- und Enddaten der Initiative auf der Zeitleiste anzuzeigen, klicken Sie in den Diagrammoptionen auf der Registerkarte **Übersicht** auf das Symbol für die Verbesserungsinitiative.

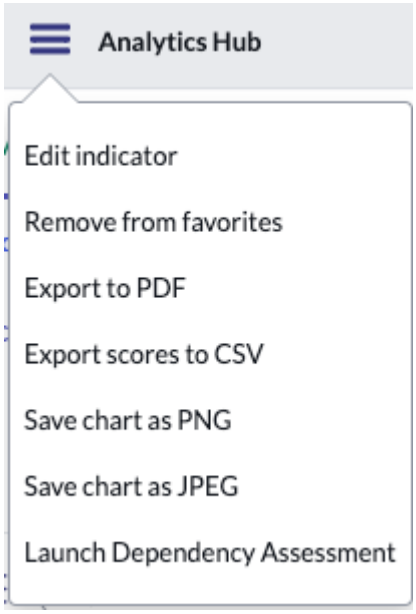
Wenn Sie die Anwendung Process MiningProcess Mining und die Rolle [] haben, können Sie den Indikator in einem Dashboard Process Mining öffnen. Klicken **Sie aufProcess Mining** das Symbol Wechseln zu ( ).

Indikatoren und Punktzahlen bearbeiten, in das PDF- oder CSV-Format exportieren und Grafiken erstellen

Jeder Indikator in Analytics Hub verfügt über ein Kontextmenü.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Optionen in diesem Menü hängen vom Typ des Indikators ab und davon, ob er über Punktzahlen verfügt.

Option	Wo vorhanden
Indikator bearbeiten	Alle Indikatoren
Bewertungen bearbeiten	Automatisierte Indikatoren mit Punktzahlen
Zu Favoriten hinzufügen bzw. aus Favoriten entfernen	Alle Indikatoren
PDF-Export	Alle Indikatoren mit Punktzahlen
Punktzahlen in CSV exportieren	Alle Indikatoren mit Punktzahlen
Speichern Sie das Diagramm als PNG/JPEG	Alle Indikatoren mit Punktzahlen
Starten Sie die Abhängigkeitsbewertung	Alle Indikatoren

Klicken Sie ein zweites Mal auf das Kontextmenü, um es zu schließen, ohne eine Auswahl zu treffen.

Verschiedene Registerkarten im Analytics Hub

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator verfügt über die folgenden Registerkarten, die verschiedene Informationen zu einem Indikator enthalten:

Zugehörige Informationen

- Performance Analytics-Indikatoren
- Performance Analytics Ziele und Schwellenwerte
- Abhängigkeitsbewertung
- Management kontinuierlicher Verbesserungen

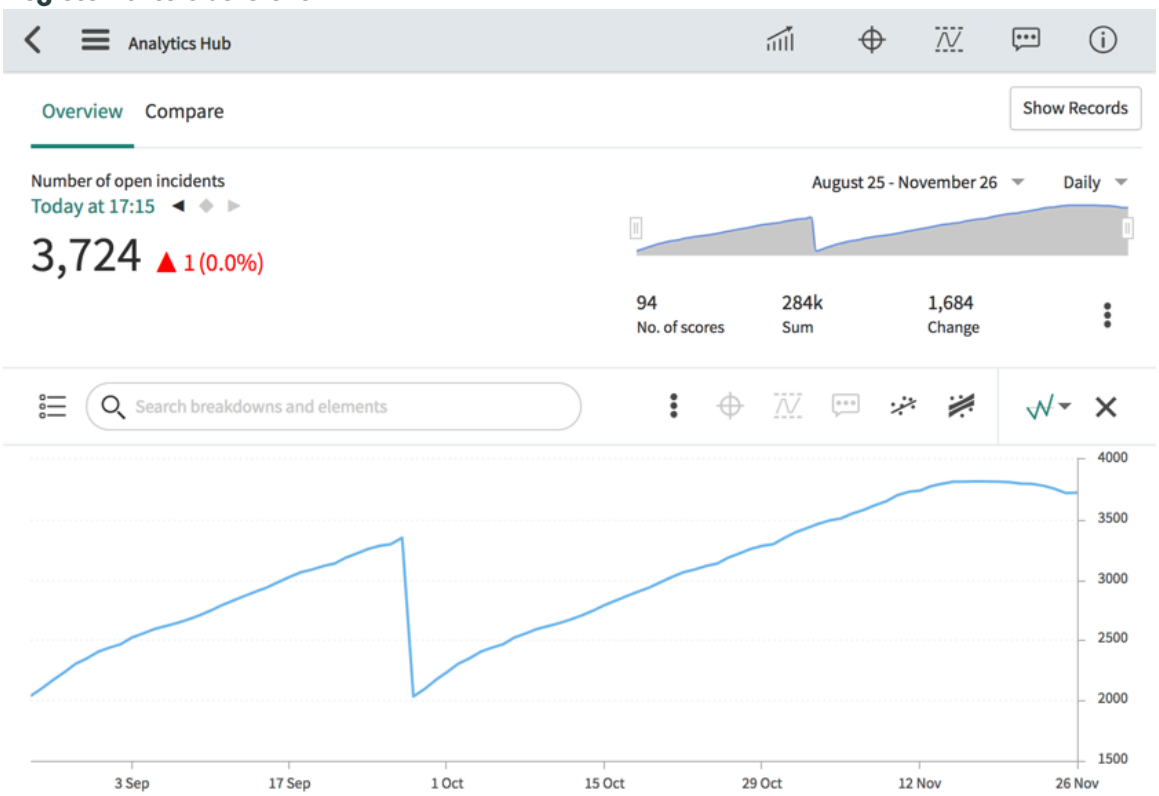
Punktzahlen und Statistiken anzeigen

Auf der Registerkarte „Übersicht“ des Analytics Hub werden die Punktzahl für einen Zeitraum, Statistiken und eine Zeitreihe angezeigt. Sie können den Zeitraum für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statistiken und die Zeitreihe festlegen. Sie können Punktzahlen auch nach Aufgliederung und Element filtern.

Registerkarte Übersicht



Hinweis:
Die Funktion zum Anzeigen von Formelindikatorberechnungen, die in der detaillierten Bewertungsliste vor Madrid verfügbar war, wird für Analytics Hub] nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Performance Analytics: Formelberechnung wird für Punktzahlen im Analyse-Hub nicht angezeigt [KB0783438] in der Knowledge Base von Now Support.

Indikatorzusammenfassung

Oben auf der Registerkarte Ansicht werden Informationen zum angezeigten Indikator zusammengefasst.

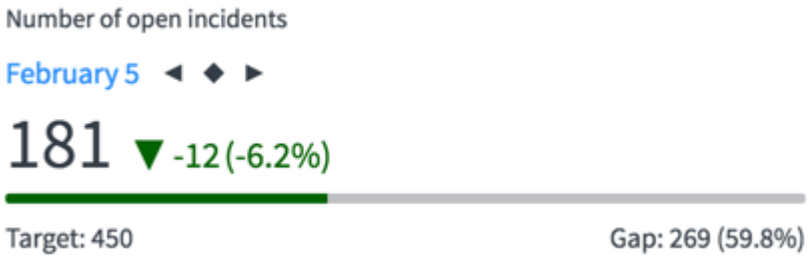
Oben auf der Registerkarte werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Die Punktzahl für einen ausgewählten Zeitraum
- Die absolute und prozentuale Änderung zwischen dieser Punktzahl und der Punktzahl für den vorherigen Zeitraum
- Wenn ein Ziel festgelegt ist, die Differenz zwischen der Punktzahl und diesem Ziel
- Steuerelemente zum Wechseln zum vorherigen, nächsten oder letzten Zeitraum
- Ein Kalender zur Auswahl eines Zeitraums oder der Echtzeit-Punktzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Punktzahl-Abschnitt, in dem Compliance mit einem Ziel angezeigt wird



Ergebnisse sind farbcodiert, um die Günstigkeit anzuzeigen. Wenn die Richtung eines Indikators „Maximieren“ ist, werden Zunahmen der Punktzahlen in grün angezeigt und Abnahmen in rot. Wenn die Richtung eines Indikators „Minimieren“ ist, werden Zunahmen der Punktzahlen in rot angezeigt und Abnahmen in grün. In ähnlicher Weise zeigt eine Farbleiste an, ob das Ziel erreicht oder verfehlt wurde. Die Farben hängen von dem für das Ziel festgelegten Farbschema ab. Weitere Informationen finden Sie unter Zielfarbschema erstellen.

Der Zeitraum, der einer Punktzahl zugeordnet ist, wird oberhalb der Punktzahl angezeigt. Mit den Steuerelementen können Sie zum nächsten, vorherigen oder letzten Zeitraum wechseln. Das Datum, das Sie hier auswählen, wird in den Statistiken und im Zeitreihendiagramm angezeigt. Der gewählte Zeitraum wird übernommen, wenn Sie zu einer anderen Registerkarte wechseln. Die Länge eines Zeitraums (Tag, Monat, Quartal ...) entspricht der Häufigkeit des Indikators.

Sie können das Datum auch auswählen, indem Sie entlang des Zeitreihendiagramms klicken. Wenn Sie von einem Widget aus zu diesem Analytics Hub navigieren, wird das im Widget ausgewählte Datum außerdem übernommen, wenn Sie den Analytics Hub öffnen.

Anzeigen von Echtzeitpunktzahlen im Analytics Hub

Sie können Echtzeit-Punktzahlen auswählen, die anstelle der letzten Punktzahl angezeigt werden sollen.

Sie können Echtzeitpunktzahlen in den folgenden Fällen anzeigen:

- Der Indikator ist ein automatisierter Indikator.
- Er ist so konfiguriert, dass Echtzeitpunktzahlen angezeigt werden.
- Die Zusammenfassungsfunktion für den Indikator verwendet kein Skript.
- Die Indikatorquelle verwendet keine Datenbankansicht.
- Keine der Aufgliederungen, die auf den Indikator angewendet werden, nutzt eine skriptbasierte Aufgliederungsquelle.

⚠ Warnung:

- Echtzeit-Punktzahlen können sich je nach Betrachter unterscheiden und sich von den gesammelten Punktzahlen unterscheiden. Echtzeit-Punktzahlen werden direkt den relevanten Faktentabellen entnommen. Daher beeinflussen die Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) dieser Faktentabellen die Echtzeit-Punktzahlen, die jeder angemeldete Benutzer sieht.
- Analytics Hub aktualisiert Echtzeitpunktzahlen nicht automatisch. Um die aktuelle Punktzahl zu erhalten, aktualisieren Sie die Browserseite.

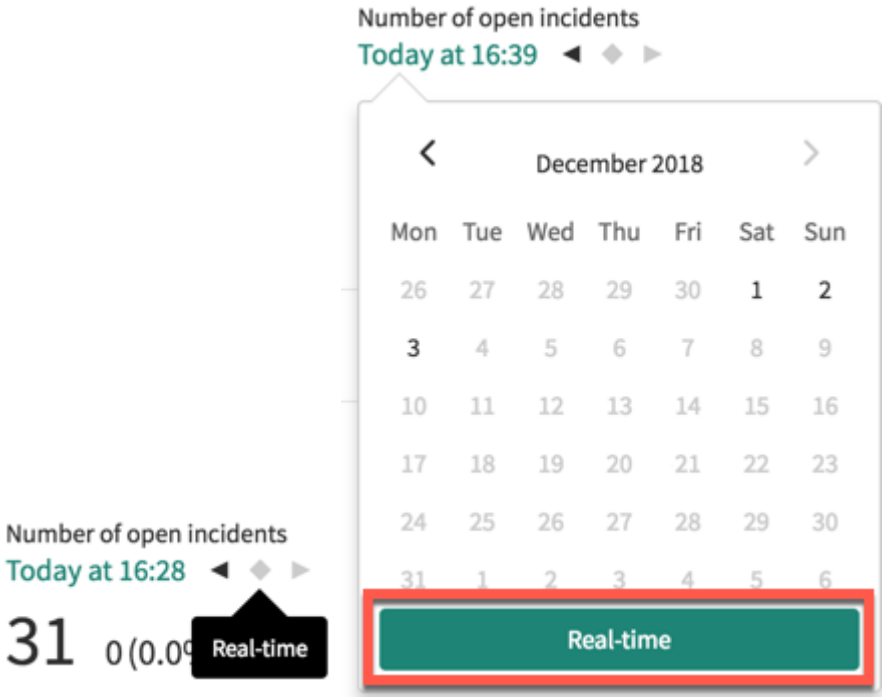
Wenn Sie Echtzeitpunktzahlen auswählen können, wählen Sie sie in der **Datumsauswahl** aus, oder wählen Sie den aktuellen Zeitraum in der Datensatzansicht aus. Wenn Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

jedoch Echtzeit-Punktzahlen anzeigen, können Sie keine Datensätze sehen, die keinem Aufgliederungselement in der **Datensatz**-Ansicht entsprechen.

Anzeige von Echtzeit-Punktzahl auswählen



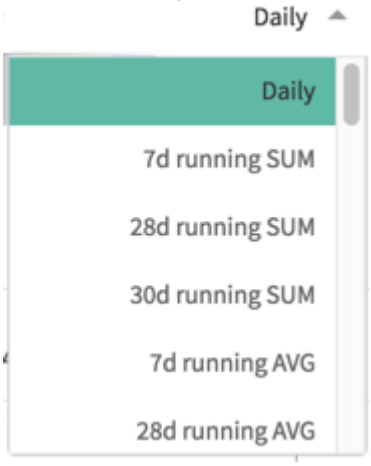
Hinweis:
Sie können in einigen Widgets Echtzeit-Punktzahlen für Dashboard-Benutzer anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Echtzeitpunktzahlen.

Zeitreihenzusammenfassungen im Analyse-Hub

In Analytics Hubkönnen Sie Änderungen an Indikatoren in diskreten Zeitintervallen zusammenfassen.

In der oberen rechten Ecke können Sie die Zeitreihenzusammenfassung für Analytics Hubfestlegen.

Menüs der täglichen Zeitreihenaggregationen



Die Zeitreihenaggregation spiegelt sich in der Punktzahl, den Statistiken, dem Zeitreihendiagramm und den Diagrammen auf anderen Registerkarten wider. Die verfügbaren Zeitreihen hängen von der Häufigkeit des Indikators ab. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Zeitreihenaggregationen anwenden. Beispiele und eine eingehendere Erkundung der Verwendung von Zeitreihenzusammenfassungen mit Indikatoren finden Sie in diesem Performance Analytics Academy-Video. Nutzung von Zeitreihen mit Performance Analytics .

Hinweis:

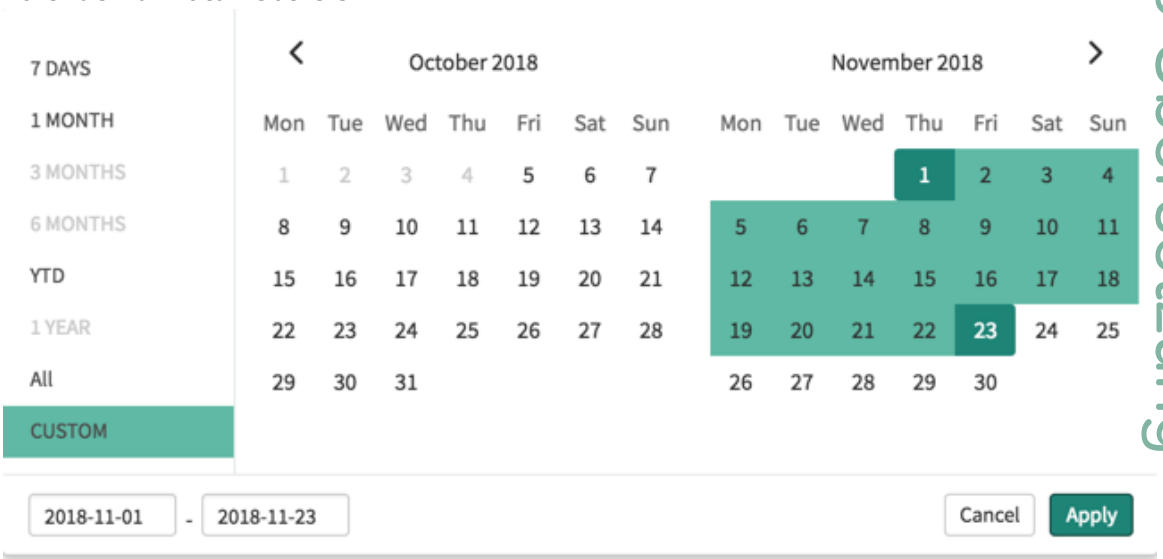
- Geschäfts- und Steuerkalender unterstützen keine Zeitreihenzusammenfassungen. Sie können keine Zeitreihenzusammenfassung für einen Indikator festlegen, der einen solchen Kalender verwendet.
- Wenn Sie eine Zeitreihenaggregation auswählen, wird die Option **Durchgehende Linien darstellen** überschrieben, die im Indikator festgelegt ist. Diese Option führt dazu, dass im Analytics Hub ununterbrochene Datenzeilen für diesen Indikator angezeigt werden, selbst wenn für ein bestimmtes Datum keine Daten vorhanden sind.
- Sie können keine Datensätze auf der Registerkarte „Vergleichen“ vergleichen, wenn Sie eine Zeitreihenzusammenfassung festlegen. Sie können zusammengefasste Punktzahlen vergleichen.

Datumsbereiche der Punktzahlen im Analyse-Hub

Sie können den Zeitraum für Punktzahlen festlegen, die der Analytics Hub beschreibt.

Die Steuerelemente zum Auswählen eines Datumsbereichs befinden sich oberhalb der Statistiken und links neben der Zeitreihenzusammenfassung. Der von Ihnen gewählte Zeitraum wird in den Statistiken und im Zeitreihendiagramm angezeigt. Sie haben zwei Steuerungsoptionen zum Festlegen des Zeitraums:

- **Kalender für Datumsbereich**



- Schieberegler mit Navigationsleiste:



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Wenn Sie einen Datumsbereich, z. B. 3 MONATE, mit einer Zeitreihenaggregation wie „Pro Monat - Summe“ angeben, wird möglicherweise ein weiterer Zeitraum angezeigt, mit dem Sie nicht gerechnet haben. Die Instanz interpretiert einen Zeitraum wie drei Monate als 0 bis 3 Monate und kann Punktzahlen von vier Monaten anzeigen.

Statistiken zum Analyse-Hub

Auf der Registerkarte Ansicht von Analytics Hubkönnen Sie verschiedene Statistiken festlegen, die auf die Indikatorpunktzahl angewendet werden sollen.

Sie können die Statistikanzeige in Analytics Hubnicht anpassen. Da jedoch nicht alle Statistiken für alle Indikatoren relevant sind, können Sie Statistiken im Indikatordatensatz ausschließen. Sie können beispielsweise Change in % für einen Indikator mit einer als Prozentsatz ausgedrückten Punktzahl ausschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Indikatoren erstellen.

Aufgliederungen, Elemente und Elementfilter

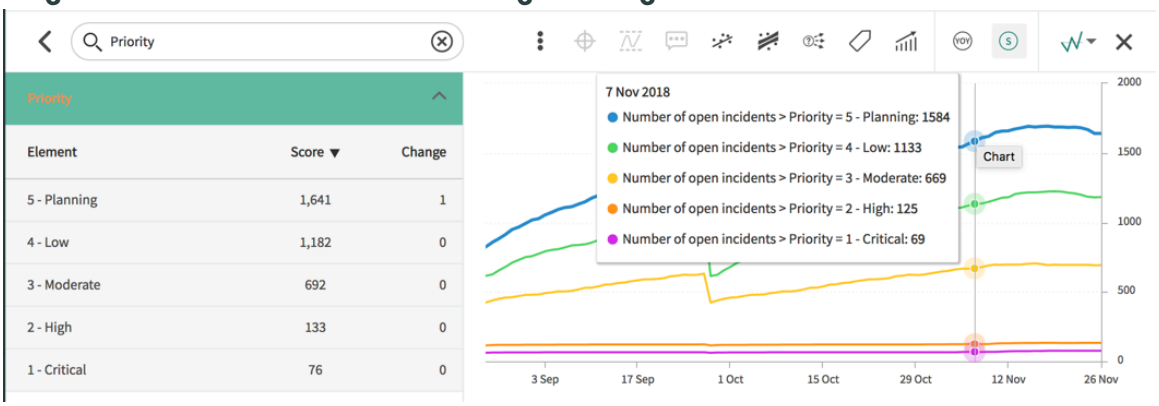
Im Analytics Hubhaben Sie mehrere Optionen zum Anzeigen von Aufgliederungen und Aufgliederungselementen.

Sie können für jedes Element einer Aufgliederung eine separate Zeile oder Spalte im Diagramm anzeigen. Sie können die Punktzahlen auch filtern, indem Sie eine Aufgliederung und ein Element auswählen. Sie können Aufgliederungen und Elemente nach Namen suchen oder einen Auswahldialog für Aufgliederungen und Elemente öffnen.

Aufgliederungsmenü und Suchfeld

Wenn Sie eine Aufgliederung, aber kein Element auswählen, zeigt das Diagramm jedes Element der Aufgliederung an.

Diagramm mit allen Elementen einer Aufgliederung



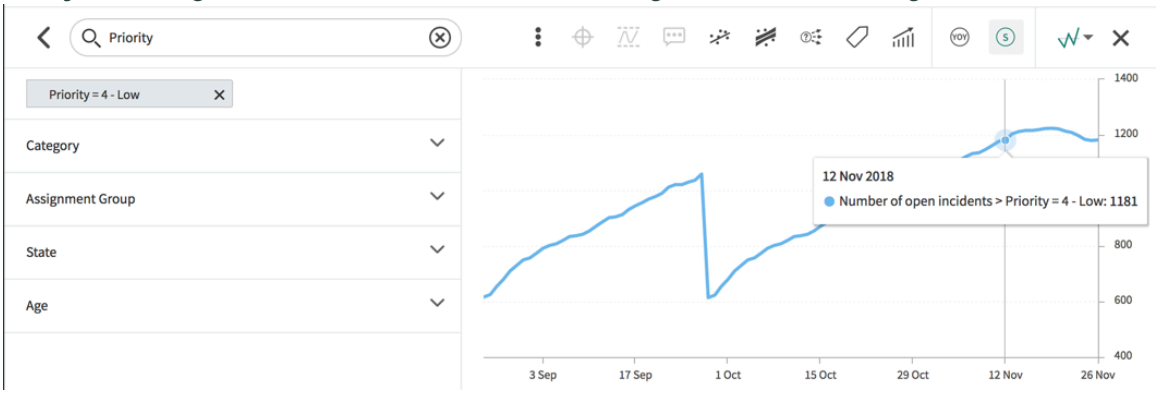
Hinweis:

- Die Punktzahlen werden nicht angezeigt, wenn kein Element aus der Aufgliederung zutrifft. Diese Regel gilt auch für Aufgliederungen der Auswahltabelle [sys_choice], wenn eine in NULL_OVERRIDE definierte Bezeichnung den Wert von noneersetzt.
- Wenn Sie versuchen, eine Aufgliederung für einen Formelindikator anzuwenden, aber nicht alle beitragenden Indikatoren die Aufgliederung unterstützen, wird die Aufgliederung nicht angewendet. Stattdessen sehen Sie die Punktzahl für den Formelindikator ohne Aufgliederung. Es wird eine Meldung eingeblendet, die Sie darüber informiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

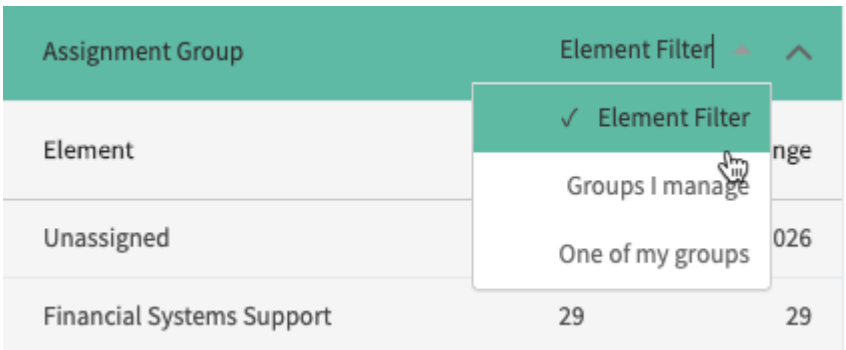
Wenn Sie eine Aufgliederung und ein Element auswählen, filtern Sie den gesamten Analytics Hub, sodass nur die Werte für diese Aufgliederung und dieses Element angezeigt werden.

Analytics Hub gefiltert, um nur Incidents mit niedriger Priorität anzuzeigen



Wenn für die Aufgliederung ein Elementfilter für die Aufgliederungsquelle definiert ist, können Sie einen dieser Elementfilter auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Elementfilter.

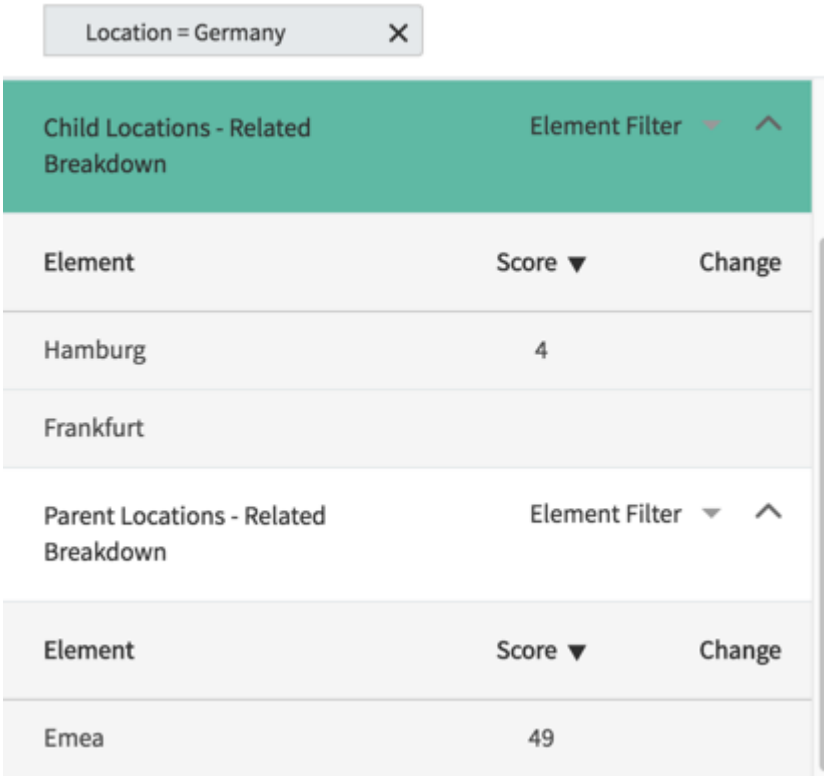
Elementfilter



Wenn für den Indikator Aufgliederungsbeziehungen definiert sind, können Sie nach Auswahl einer Aufgliederung und eines Elements erster Ebene zu einem verwandten Element navigieren. Das Element kann sich in einer Übergeordnet-/Nachfolgend-Beziehung in derselben Aufgliederung befinden oder in einer anderen Aufgliederung. Weitere Informationen zu Aufgliederungsbeziehungen einschließlich Verfahren zu ihrer Erstellung finden Sie unter Aufgliederungselemente mit Aufgliederungsbeziehungen navigieren.

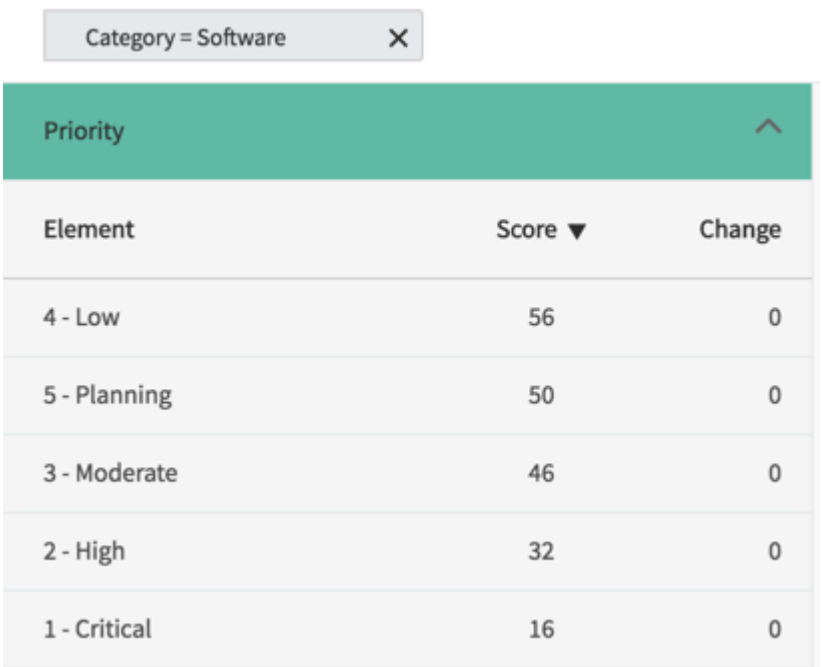
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungsbeziehungen



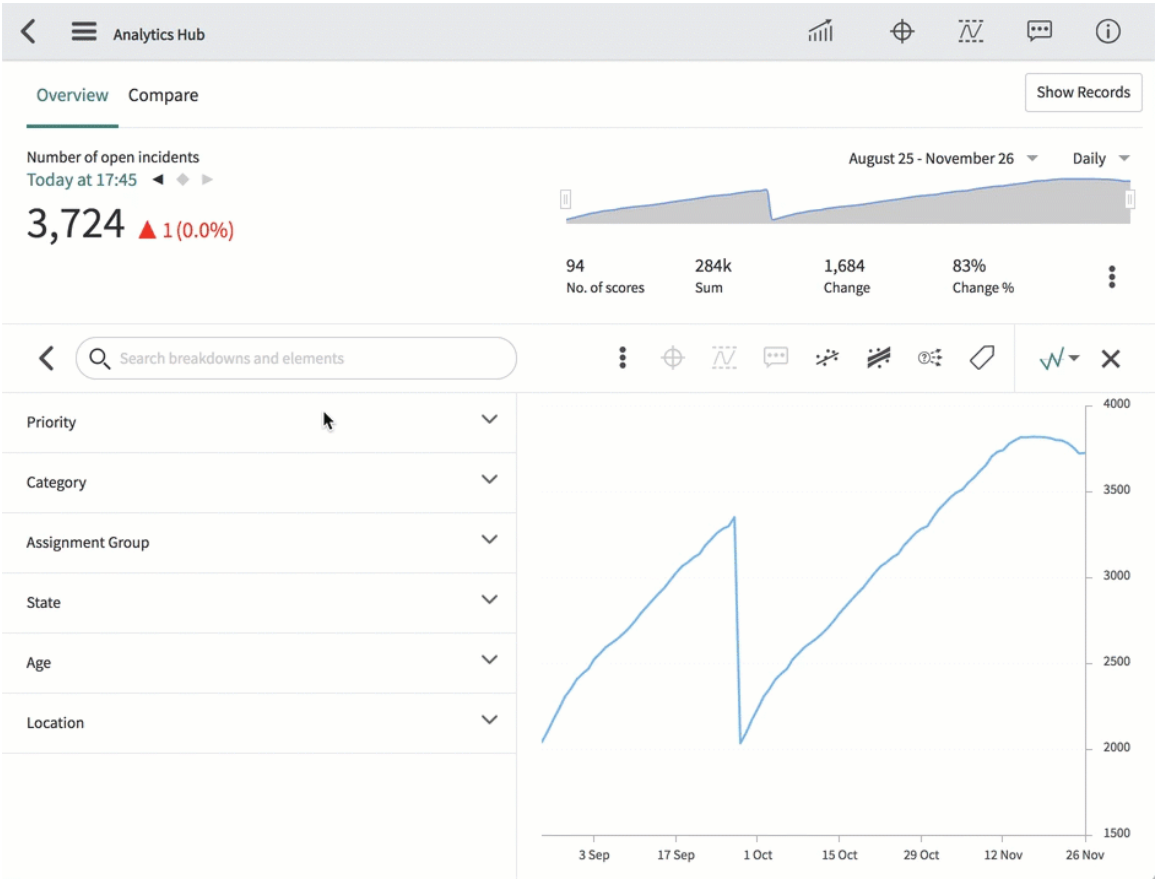
Nachdem Sie eine Aufgliederung und ein Element erster Ebene ausgewählt haben, können Sie eine Aufgliederung und ein Element zweiter Ebene auswählen. Sie können insgesamt nicht mehr als zwei Aufgliederungsebenen auswählen.

Aufgliederungen und Elemente auswählen



Die folgende Animation zeigt die Auswahl und das Löschen einer Aufgliederung und eines Elements der ersten und zweiten Ebene:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können die Kombination aus Aufgliederung und Element erster Ebene oder zweiter Ebene löschen, indem Sie auf das „X“ in der Kachel für dieses Aufgliederungs-/Elementpaar klicken. Wenn Sie die Aufgliederung/das Element erster Ebene löschen, wird die Aufgliederung/das Element zweiter Ebene zur Aufgliederung/zum Element erster Ebene. Sie können die Auswahl auch löschen, indem Sie den Breadcrumbs über der Punktzahl folgen.

Anzeigen von zusammengefassten Punktzahlen für mehrere Elemente

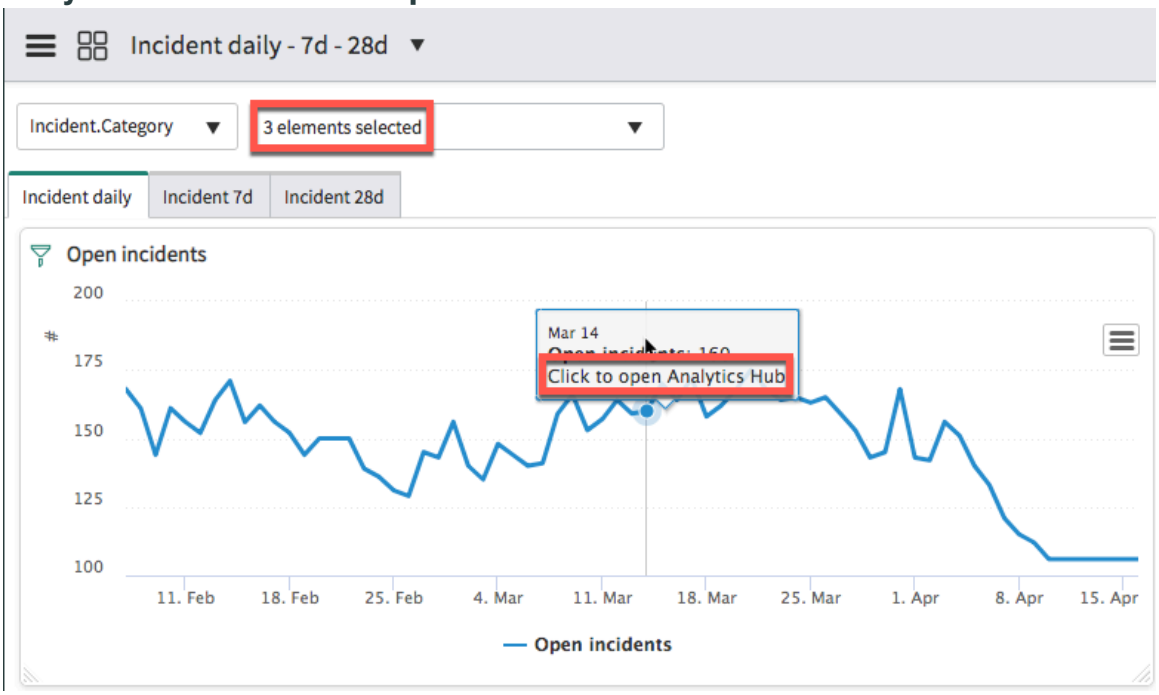
Wenn Sie auf einen Wert in einem Diagramm in einem Widget in einem Dashboard klicken, öffnen Sie den Analytics Hub für diesen Indikator. Wenn Sie sich in einem Aufgliederungs-Dashboard befinden und mehrere Elemente ausgewählt haben und das Widget die Zusammenfassung dieser Elemente anzeigt, zeigt der Analytics Hub auch die Zusammenfassung dieser Elemente an.

Weitere Informationen zur Zusammenfassungsansicht mehrerer Elemente, die in einem Dashboard ausgewählt sind, finden Sie unter Mehrere Elemente einzeln oder zusammengefasst anzeigen.

Automatische Übersetzung

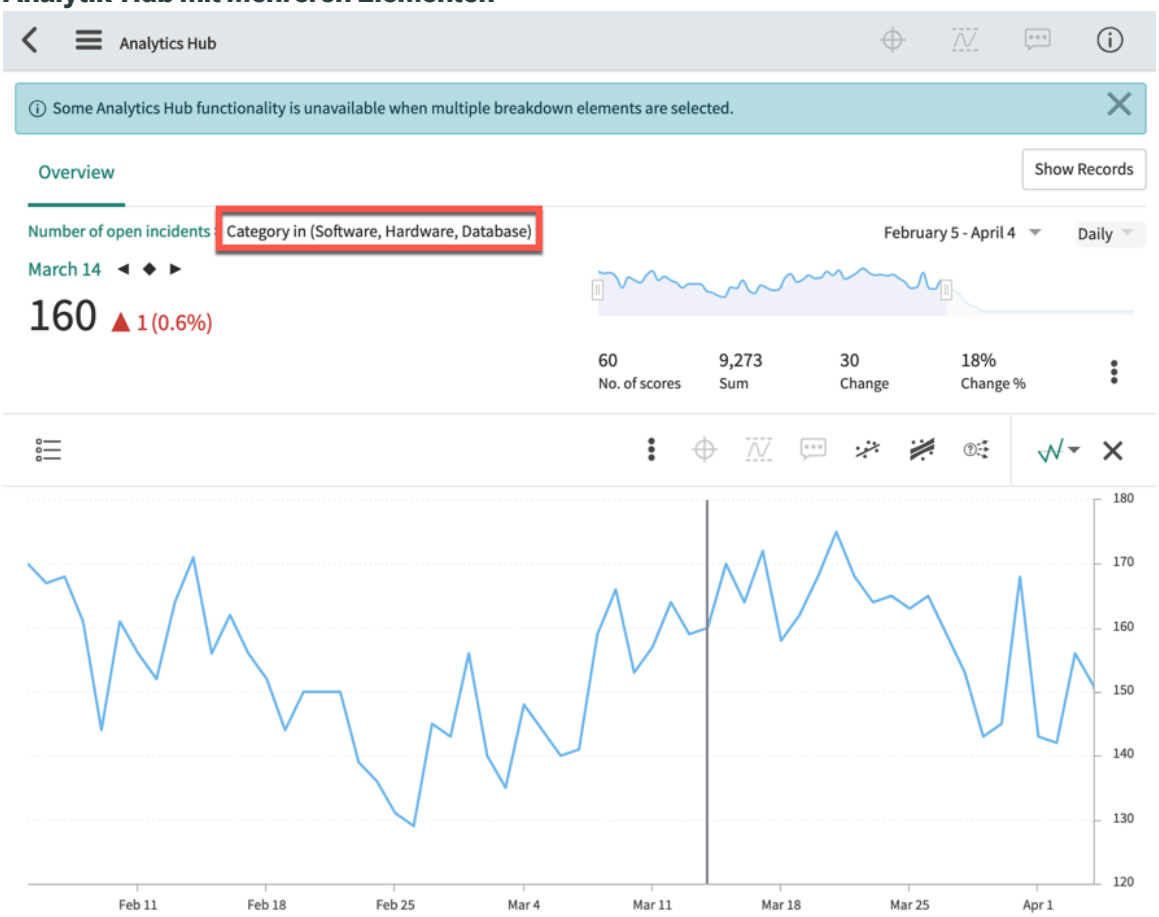
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics Hub mit einer Gesamtpunktzahl von drei Elementen



Der Analytics Hub wird für das Datum geöffnet, das im Widget ausgewählt wurde. Die mehrfachen Elemente werden im Format **{Aufgliederung} in (element_1, element_2, element_3, + x mehr)**angezeigt.

Analytik-Hub mit mehreren Elementen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ziele, Schwellenwerte und Kommentare sind nicht verfügbar, wenn Sie aus einem Widget mit mehreren Aufgliederungselementen, die in einer Zusammenfassungsansicht ausgewählt wurden, zumAnalytics Hub navigieren. Die Aufgliederungsauswahl und die Suchfunktionalität sind ebenfalls nicht verfügbar. Wenn Sie dann **Datensätze** anzeigen in Analytics Hubauswählen, werden die Datensätze angezeigt, die einem der im Dashboard ausgewählten Elemente entsprechen.

Datensätze werden im Analyse-Hub angezeigt

Sie können zwischen der Anzeige einer Zeitreihe von Indikatorpunktzahlen und einer Liste der Datensätze umschalten, die zur Berechnung dieser Punktzahlen verwendet werden.

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Datensätze anzeigen** oder **Datensätze ausblenden**, um umzuschalten. In jedem Fall werden die Punktzahlen oder Datensätze für den Zeitraum angezeigt, der oben auf der Registerkarte ausgewählt wird. Die Punktzahlen oder Datensätze werden außerdem nach von Ihnen ausgewählten Aufgliederungs-/Elementpaaren gefiltert.

Wenn Sie Analytics Hub aus einem Aufgliederungs-Dashboard mit mehreren ausgewählten Elementen geöffnet haben, hängt das, was Sie sehen, vom Dashboard-Widget ab. Wenn das Widget jeden Elementwert separat anzeigt, sehen Sie die Datensätze, die dem ausgewählten Element entsprechen. Wenn das Widget eine zusammengefasste Punktzahl der Elemente anzeigt, sehen Sie die Datensätze, die einem dieser Elemente entsprechen.

Hinweis:

- Datensätze werden nur für automatisierte Indikatoren angezeigt.
- Die Funktion „Datensätze anzeigen“ wird für Echtzeit-Punktzahlen von nicht übereinstimmenden Aufgliederungselementen nicht unterstützt. Wenn Sie Punktzahlen in Echtzeit anzeigen, werden Datensätze nicht angezeigt, die keinem Aufgliederungselement zugewiesen sind.
- Sie können die Ansicht der Liste der Datensätze im Kontextmenü der Datensatzliste ändern, abhängig von den für die Faktentabelle verfügbaren Ansichten. Die Standardansicht wird auf die Indikatorquelle festgelegt.
- In einigen Fällen stimmen Punktzahl und Anzahl der Datensätze nicht überein, wenn Sie Aufgliederungen der zweiten Ebene erfassen. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, ist die Punktzahl korrekt. Weitere Details und ein Beispiel finden Sie unter KB0748969 .

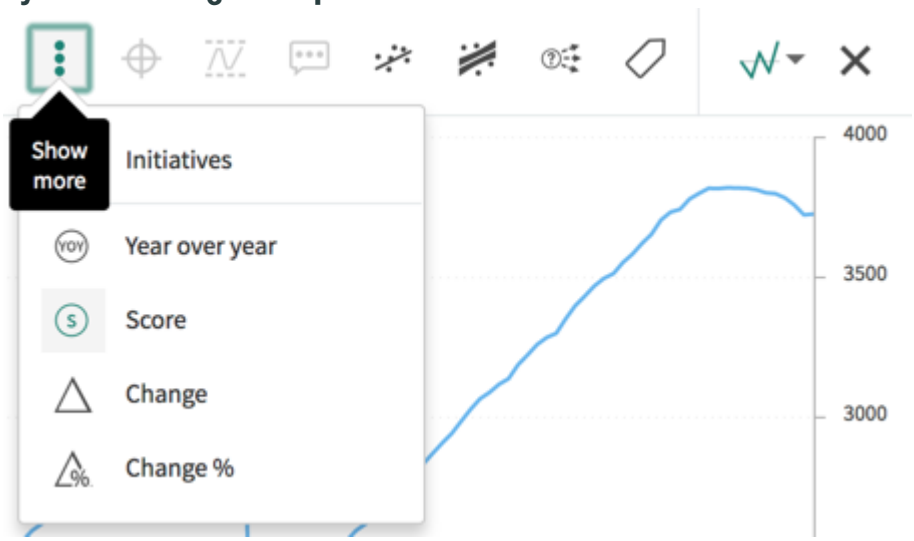
Diagrammoptionen im Analytics Hub

Sie können ändern, was das Diagramm auf der Registerkarte Ansicht von Analytics Hubanzeigt.

Klicken Sie auf das Symbol **Mehr anzeigen**. Daraufhin wird eine Symbolleiste mit zusätzlichen Symbolen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

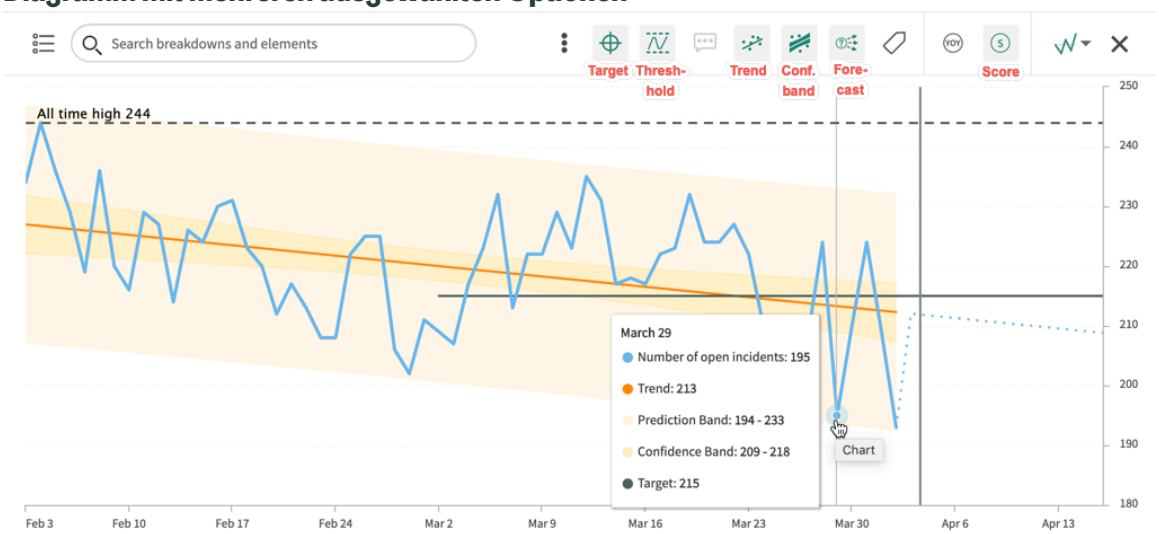
Symbole für Diagrammoptionen



Eine QuickInfo für jedes Symbol gibt an, welche Diagrammoption über das Symbol ein- und ausgeschaltet wird. Die Diagrammoptionen umfassen:

- Art der angezeigten Messung
- Anzeige von Bezeichnungen
- Anzeige einer Prognose zukünftiger Werte, abhängig davon, wie die Prognose für den Indikator konfiguriert ist
- Anzeige von Konfidenzbändern
- Anzeige der Trendlinie
- Anzeige von Kommentaren
- Anzeige von Schwellwerten
- Anzeige von Zielen
- Auswahl der Diagrammvisualisierung

Diagramm mit mehreren ausgewählten Optionen



Wenn Sie die Anwendung „Continual Management Improvement“ installiert haben, haben Sie auch ein Symbol zum Ein- oder Ausblenden von Verbesserungsinitiativen ( ). Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie auch über die Rolle „sn_cim.improvement_requester“ verfügen, können Sie eine Verbesserungsinitiative erstellen, indem Sie auf das identische Symbol in der Symbolleiste klicken, wie unter Analytics Hub für einen bestimmten Indikator beschrieben wird.

Folgende Messungen sind verfügbar:

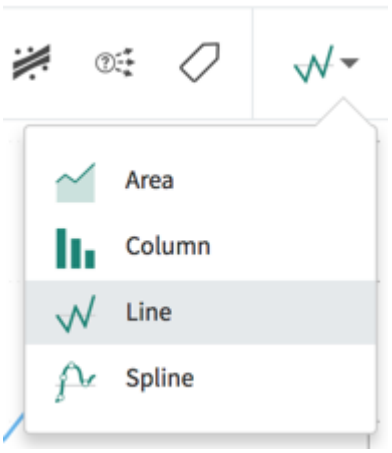
- Jahresverlauf
- Change
- Änderung in Prozent
- Punktzahl

Die Punktzahl ist die Standardmessung. Alle Messarten außer „Jahresverlauf“ können zusammen angezeigt werden. „Jahresverlauf“ kann nur für eine weitere Messung gleichzeitig gelten, z. B. Punktzahl oder Change, aber nicht beides. Ein ganzes Jahr an Daten ist notwendig, um ein aussagekräftiges Ergebnis für den Jahresverlauf zu erhalten.

Visualisierungen im Analytics Hub

Um die für das Diagramm verwendete Visualisierung zu ändern, wählen Sie eine Visualisierung aus dem Listenmenü aus. Bereichs-, Spalten-, Linien- und Spline-Visualisierungen sind verfügbar.

Verfügbare Diagrammvisualisierungen



Benutzereinstellungen im Analytics Hub

Sie können die Anzeigeeinstellungen pro Indikator festlegen und sie für jedes Mal beibehalten, wenn Sie diesen Indikator anzeigen.

Im Analytics Hub werden die folgenden Benutzereinstellungen verfolgt:

- Alle Anzeigeeinstellungen
- Diagrammvisualisierungen
- Zeitraum

Alle Einstellungen werden pro Indikator und Benutzer gespeichert, sodass jeder Benutzer für jeden Analytik-Hub die bevorzugte Anzeige konfigurieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einer Version mit Bewertungslisten anstelle von Analytics Hub durchführen, wird die Tabelle mit alten Benutzereinstellungen beibehalten. Wenn ein Benutzer den Analytics Hub zum ersten Mal für einen Indikator öffnet, werden die Einstellungen aus der alten Tabelle importiert. Dieser Import wird überschrieben, wenn die Einstellungen für diesen Benutzer und Indikator manuell in der Tabelle mit PA Analytics Hub-Einstellungen [pa_ds_preference] festgelegt werden, bevor der Benutzer den Analytics Hub öffnet.

Domänentrennung im Analytics Hub

Analytics Hub folgt der Domäne, die Sie in den Systemeinstellungen ausgewählt haben. Sie sehen nur die Punktzahlen, die in dieser Domäne erfasst werden.

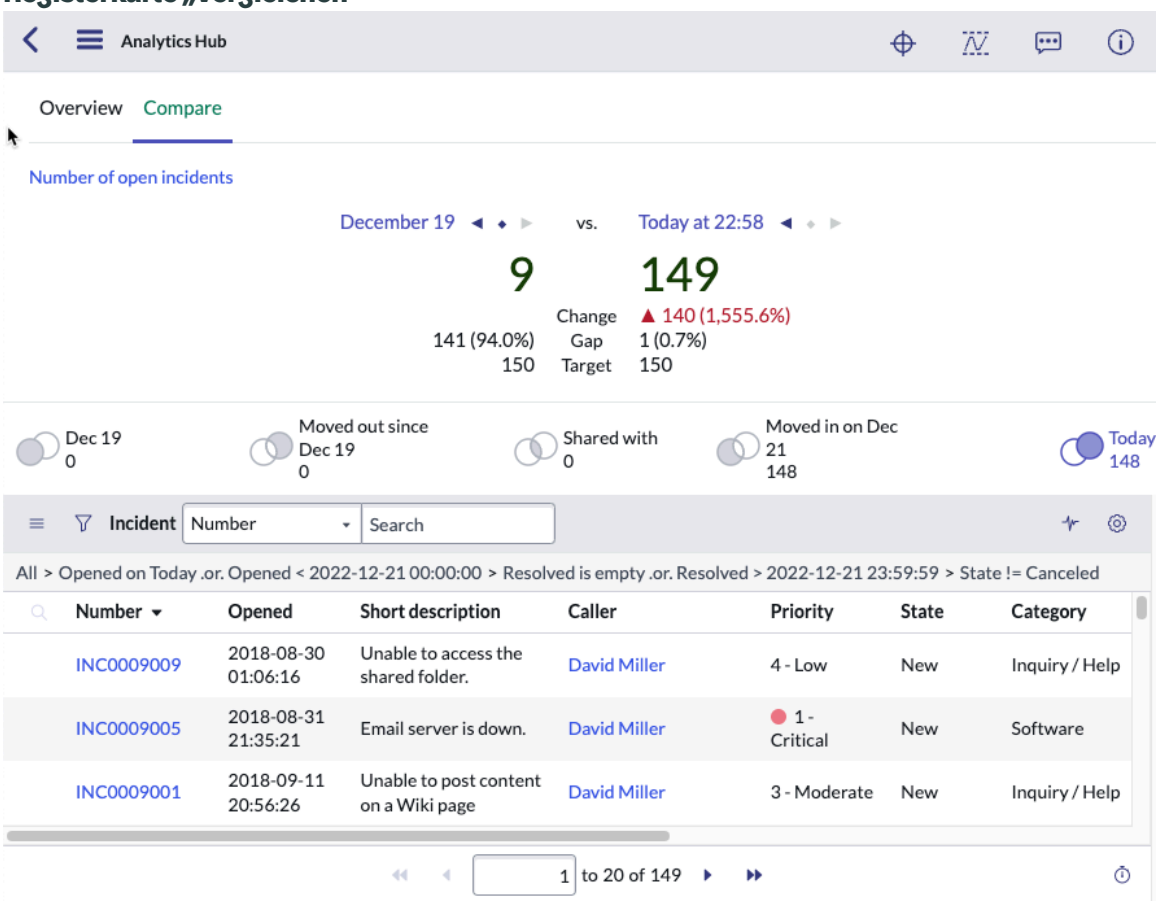
Jedes Ziel, jeder Schwellenwert oder Kommentar, den Sie hinzufügen, wird automatisch der aktuellen Domäne zugeordnet. Die Option **Punktzahlen bearbeiten** ist nicht verfügbar.

Neben den Systemeinstellungen sind einige Dashboards so konfiguriert, dass Sie die Domäne im Dashboard auswählen können. Wenn Sie von einem Widget in einem solchen Dashboard zu Analytics Hub navigieren, werden nur die Punktzahlen angezeigt, die für diese Domäne erfasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenkonfiguration mit einem Dashboard verknüpfen.

Punktzahlen vergleichen

Auf der Registerkarte „Vergleichen“ des Analytics Hub können Sie Punktzahlen an zwei beliebigen Daten vergleichen oder Punktzahlen mit verknüpften Benchmark-Punktzahlen vergleichen.

Registerkarte „Vergleichen“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Registerkarte „Vergleichen“ ist nur für automatisierte Indikatoren verfügbar.

Sie können die Punktzahlen eines automatisierten Indikators an zwei Daten vergleichen. Die Datumsauswahl funktioniert genauso wie auf der Registerkarte „Übersicht“. Darüber hinaus werden alle auf einer Registerkarte ausgewählten Daten übernommen, wenn Sie auf eine andere Registerkarte wechseln.

Wenn sich die Punktzahlen auf eine Zählung beziehen, werden unterhalb der Punktzahlen die folgenden Informationen von links nach rechts angezeigt:

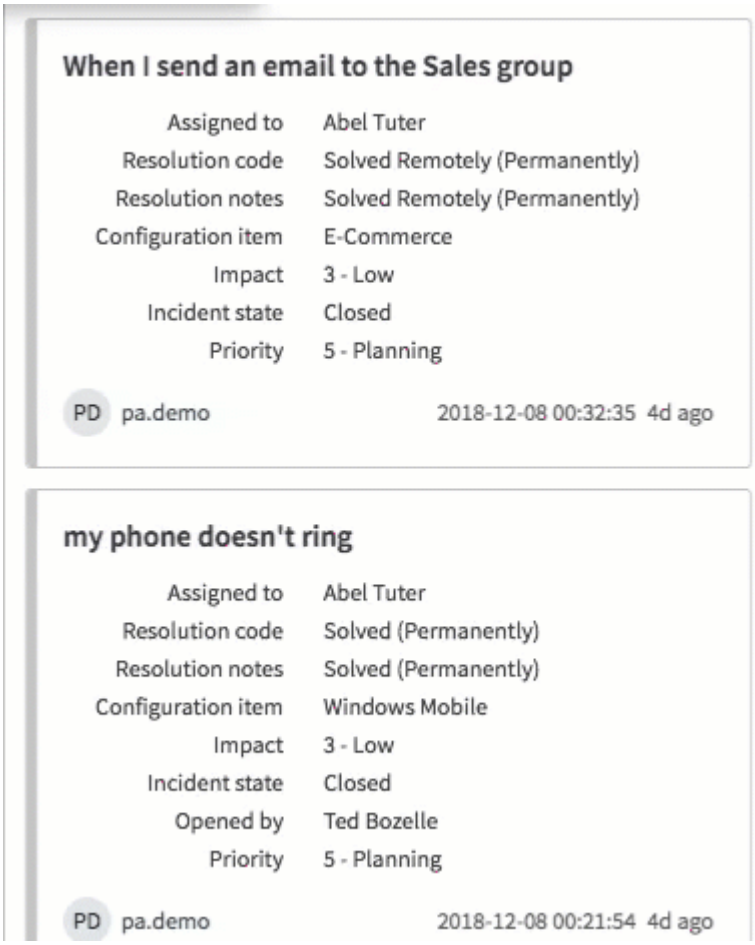
- Die Punktzahl am früheren Datum
- Die Anzahl der Datensätze, die seit dem früheren Datum aus dem Indikator verschoben oder entfernt wurden
- Die Anzahl der Datensätze, die an beiden Daten, d. h. sowohl am früheren als auch am späteren Datum, im Indikator enthalten sind
- Die Anzahl der Datensätze, die am späteren Datum in den Indikator verschoben oder diesem hinzugefügt wurden
- Die Anzahl der Datensätze am letzten Datum

Eine Liste der Datensätze im Indikator finden Sie im unteren Bereich. Wenn Sie Datumsangaben vergleichen, klicken Sie auf das Diagrammsymbol (), um den Aktivitätenstrom zu öffnen. Der Aktivitätsstream zeigt für jeden Datensatz die Felder, die für die letzte Aktivität im Datensatz am relevantesten sind, und seinen aktuellen Status. Wenn Sie den Mauszeiger über den Zeitstempel einer Aktivität bewegen, wird der Link **Kommentar** angezeigt. Dieser Link öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie entweder einen zusätzlichen Kommentar oder eine Arbeitsnotiz hinterlassen können.

Hinweis:
Wenn Sie eine Zeitreihenzusammenfassung auf den Indikator anwenden, können Sie keine Datensätze vergleichen. Die Punktzahlen werden zusammengefasst, die zugrunde liegenden Datensätze jedoch nicht. Sie können zusammengefasste Punktzahlen vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätenstrom



Wenn der Indikator mit einem Benchmark-Indikator verknüpft ist, wählen Sie **Benchmarks** aus, um die beiden Indikatoren zu vergleichen. Wählen Sie einen Datumsbereich für den Vergleich der Indikatoren wie auf der Registerkarte **Übersicht** aus.

Vergleich des Indikators mit einem verknüpften Benchmark-Indikator



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Automatisierte Indikatoren mit einem Benchmark verknüpfen

Analytics Hub-UUIDs

Jede Kombination aus Aufgliederungen, Elementen, einer Zeitreihenzusammenfassung und einer Domäne, die Sie für einen Indikator angeben, hat einen eindeutigen Bezeichner (UUID). Um Skripts zu schreiben oder einfach nur zu verstehen, wie Analytics Hub funktioniert, sollten Sie wissen, wie diese UUIDs aufgebaut sind.

In Analytics Hub und den KPI-Details im Arbeitsbereich wählen Sie einen Indikator aus und können ihn wie folgt weiter spezifizieren:

- Bis zu zwei Aufgliederungsebenen
- Elementfilter
- Bis zu zwei Ebenen von Aufgliederungselementen, einschließlich mehrerer Elemente pro Ebene (Gesamtpunktzahl)
- Eine Zeitreihenzusammenfassung
- Domänentrennung

Jede Kombination wird durch eine sogenannte UUID dargestellt. Die UUID wird aus den sys_IDs des Indikators und einem dieser Bezeichner in der folgenden Reihenfolge verkettet (beachten Sie das Semikolon vor der Domänen-ID):

`<indicator_sys_id>:<breakdown_sys_id>:<elements_filter_sys_id oder element_sys_ids>:<lvl-2 breakdown_sys_id>:<lvl-2 elements_filter_sys_id oder element_sys_ids>:<aggregate_sys_id>;<domain_sys_id>`

Alle anderen Bezeichner als *`indicator_sys_id`* sind optional, mit einer Ausnahme: Wenn ein *`breakdown_sys_id`* angegeben wird, muss mindestens ein *`element_sys_id`*angegeben werden. Um eine Aufgliederung anzugeben und keine Elemente anzugeben, z. B. um eine Liste aller Elemente zu erhalten, wird die sys_id der Aufgliederung in einen separaten Parameter eingefügt. Ein Beispiel finden Sie in diesem Beispiel für die REST API GET/now/pa/scorecards. Um auf die Punktzahlen zu verweisen, die keinem Element der angegebenen Aufgliederung entsprechen, wird die Zeichenfolge `unmatched` anstelle von *`element_sys_id`*verwendet.

Ziele, Schwellenwerte und andere Analytics Hub - und KPI-Detailfunktionen gelten pro UUID. Mit anderen Worten, sie gelten separat für jede eindeutige Kombination aus Indikator, Aufgliederungen, Elementen und Elementfiltern, Zeitreihenzusammenfassung und Domäne. Die Anwendung KPI-Signale überwacht auch jeden vollständig spezifizierten Indikator separat pro UUID.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics integrieren

KPI-Details

Interaktive Analyse

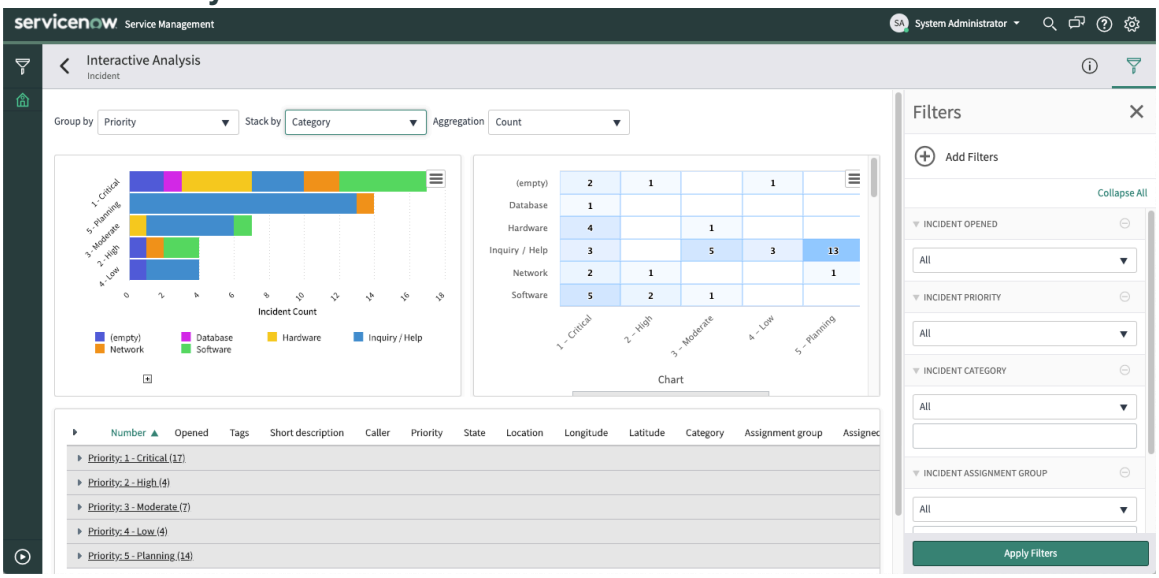
Mit der interaktiven Analyse können Sie Daten in einer Liste von Datensätzen schnell untersuchen.

Aus jeder Core-UI -Liste von Datensätzen können Sie auf eine interaktive Reihe von Berichten zu den Listendaten zugreifen. Sie können die Daten auch bearbeiten, indem Sie interaktive Filter gruppieren, stapeln, zusammenfassen und anwenden. Klicken Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf die Visualisierung, um einen Drilldown in die Daten durchzuführen. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Quellfilter zu bearbeiten, die Liste der angewendeten Filter anzuzeigen und die URL der Analyse zu kopieren.

Interaktive Analyse von Incident-Daten



Interaktive Analyse starten

Starten Sie die Interaktive Analyse aus irgendeiner Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer beliebigen Liste.
2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Spalten, die in der Liste angezeigt werden.
   Die Spalten, die beim Starten der interaktiven Analyse in der Liste angezeigt werden, legen fest, welche Felder in die Analyse einbezogen werden. Die enthaltenen Felder bestimmen, welche **Gruppiere nach** und **Stapeln nach** Optionen verfügbar sind und welche interaktiven Filter standardmäßig angezeigt werden.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spalten-Header für eine Referenz, eine Auswahl, ein Datum/eine Uhrzeit, eine Ganzzahl oder ein boolesches Feld, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
   Die Spalte, von der Sie die interaktive Analyse starten, wird als Standardwert für **Gruppiere nach** verwendet.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie, wie Daten zusammengefasst werden, indem Sie verschiedene Werte in den Auswahllisten **Gruppiere nach** und **Stapeln nach** auswählen oder filtern Sie die Daten, indem Sie einen oder mehrere interaktive Filter anwenden.
5. **Wahlweise:** Drilldown in eine Teilmenge der Daten durch Klicken auf eine Visualisierung, z. B. einen Balken im Balkendiagramm oder eine Zelle in der Heatmap

Informationsbereich für interaktive Analyse

Im Bereich **Filterinformationen** wird zusammengefasst, was der aktuelle Filter anzeigt. Dort können Sie die Quellfilterbedingung bearbeiten, eine interaktive Analyse als Lesezeichen speichern und eine interaktive Analyse mit Kollegen teilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der interaktiven Analyse wird davon ausgegangen, dass für die Tabellen, in denen Sie arbeiten, interaktive Filter vorhanden sind. Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter Verfügbare interaktive Filtertypen.

Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Bereich „ **Filterinformationen** “ zu öffnen.

Der Informationsbereich hat die folgenden Merkmale:

Quellfilter

Zeigt die Bedingungen an, die für den Filter gelten. Klicken Sie auf den Stern, um diese interaktive Analyse zu Ihren Favoriten hinzuzufügen.

Quellfilter bearbeiten

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Quellfilter bearbeiten**, um den Condition Builder zu öffnen. Sie können den Quellfilter dort bearbeiten, anstatt die Definitionsseite des interaktiven Filters erneut zu öffnen.

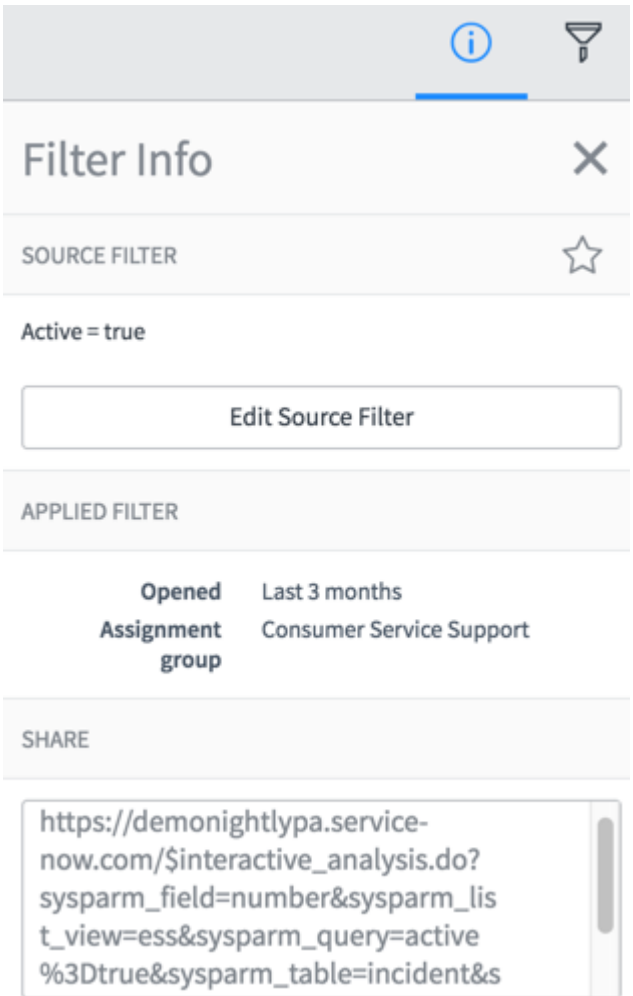
Angewendeter Filter

Zeigt eine Zusammenfassung der Filter an, die auf die aktuelle interaktive Analyse angewendet werden.

Freigeben

Zeigt die vollständige URL der Analyse an. Klicken Sie auf die URL, um sie zu markieren. Weitere Informationen finden Sie unter .

Informationsbereich



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktive Analyse als Lesezeichen speichern

Um eine interaktive Analyse für die spätere Verwendung zu speichern, können Sie sie Ihren Favoriten hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie analysieren möchten, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
3. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Bereich „ **Filterinformationen** “ zu öffnen.
4. Wenden Sie Filter auf die interaktive Analyse an, und klicken Sie auf **Filter anwenden**.
5. Klicken Sie auf das Sternsymbol, um die interaktive Analyse zu Ihren Favoriten hinzuzufügen.

Ergebnisse

Die Favoritenliste im Navigationsbereich wird mit einem Lesezeichen für die aktuelle interaktive Analyse aktualisiert.

Interaktive Analysen freigeben

Sie können die URL einer interaktiven Analyse für andere Benutzer freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

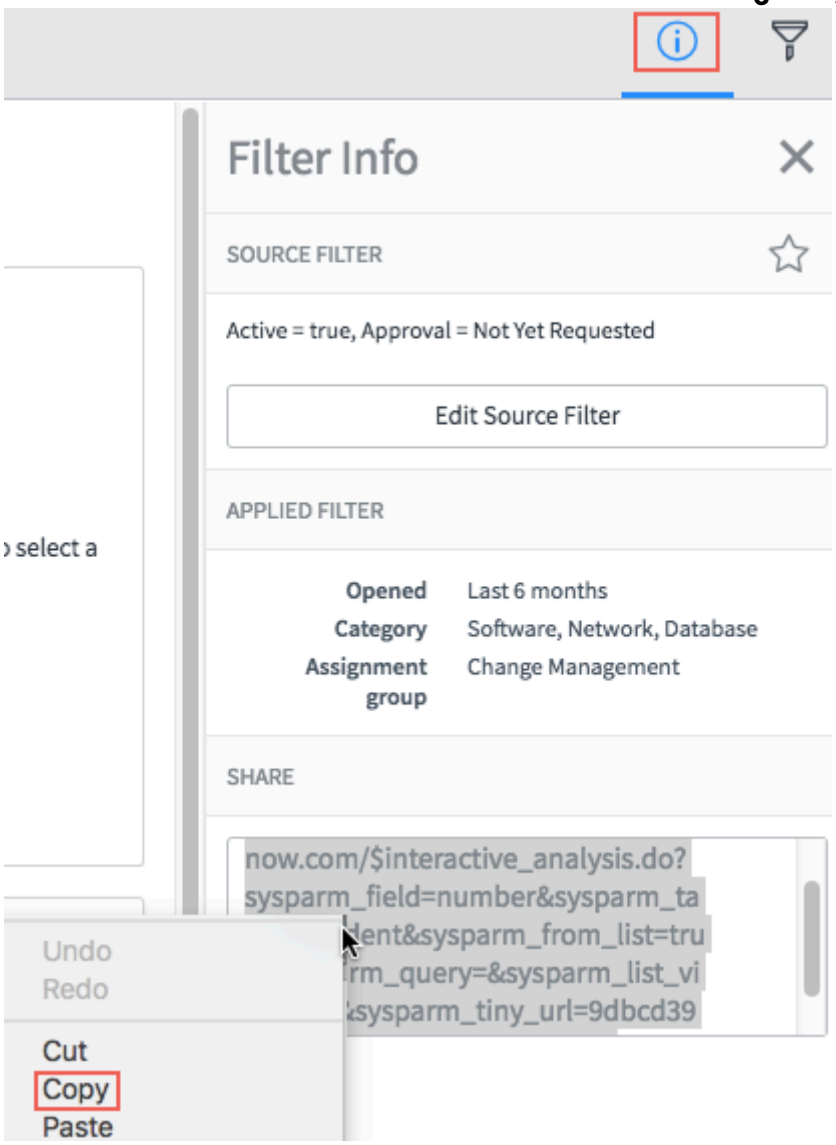
Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie analysieren möchten, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), um die interaktiven Filter anzuzeigen.
4. Nehmen Sie die gewünschten Filteränderungen vor, und klicken Sie auf **Filter anwenden**.
5. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Bereich „ **Filterinformationen** “ zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die URL im Abschnitt **Freigeben**, und wählen Sie **Kopieren**.



Ergebnisse

Sie können die URL für die interaktive Analyse per E-Mail mit Benutzern teilen, die Rechte an den Informationen in der Analyse haben.

Interaktiven Analysen einen Filter hinzufügen

Fügen Sie einen Filter hinzu, um detailliertere Informationen in Ihrer interaktiven Analyse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

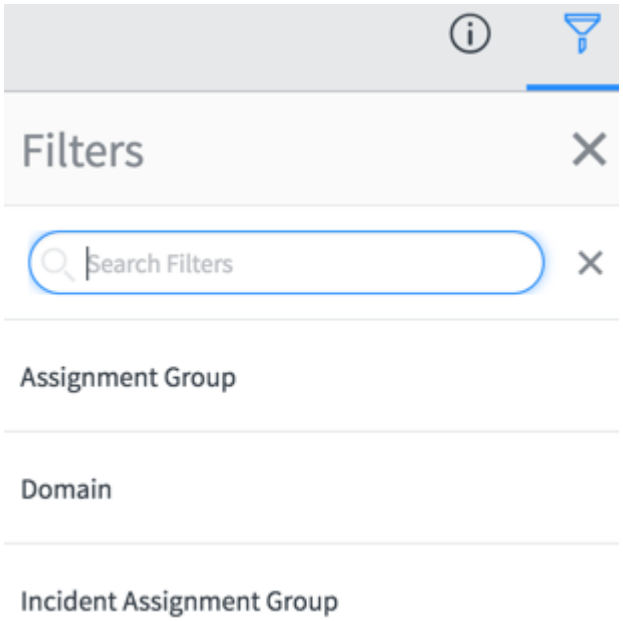
Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie analysieren möchten, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ) und dann auf **Filter hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzen Sie die Leiste **Filter suchen**, um die Anzahl der angezeigten Filter zu begrenzen.



4. Wählen Sie den hinzuzufügenden Filter aus.
5. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

Ergebnisse

Der neue Filter wird auf die interaktive Analyse angewendet. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um die Filter in der Quellfilterübersicht anzuzeigen.

Filter aus einer interaktiven Analyse entfernen

Sie können einen Filter aus einer interaktiven Analyse entfernen und angeben, ob das Filterelement in der Analyse aus den Listen „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ entfernt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenkopfzeile, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**, oder öffnen Sie ein eigenes Dashboard, um die interaktiven Filter anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), um die interaktiven Filter anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Filter, den Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf das Symbol für **Filter entfernen**.

Ergebnisse

Der Filter wird aus der interaktiven Analyse entfernt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quellfilter bearbeiten

Sie können einen Quellfilter in der interaktiven Analyse im Bereich **Filterinformationen** bearbeiten.

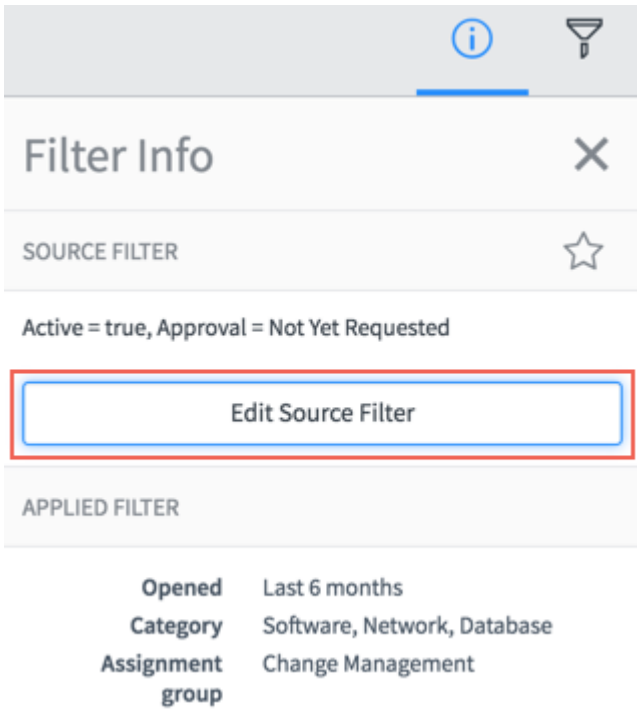
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie analysieren möchten, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
3. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um den Bereich „ **Filterinformationen** “ zu öffnen.
4. Klicken Sie auf **Quellfilter bearbeiten**.



5. Klicken Sie auf **Filter laden**, und wählen Sie den zu bearbeitenden Filter aus.
6. Bearbeiten Sie die bestehenden Bedingungen, und fügen Sie neue Bedingungen hinzu.
7. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Ergebnisse

Die interaktive Analyse wird mit dem neuen Quellfilter aktualisiert. Im Bereich **Filterinformationen** werden die aktualisierten Bedingungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Bedingungsgenerator

Interaktive Analyse der Filterdeduplizierung

Beim Starten der interaktiven Analyse werden doppelte Filter automatisch aus dem Bereich „ **Filter** “ entfernt. Sie müssen den Filterbereich nicht bereinigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Doppelte Filter werden nach folgenden Kriterien entfernt:

- Wenn die Konfiguration identisch ist, bestimmt das UI-Steuerelement, welcher Filter beim ersten Start angezeigt wird. Filter mit mehreren Eingaben haben erste Priorität, dann folgen Filter mit einer Eingabe, Checkbox und Optionsfelder. Informationen zu verfügbaren Feldoptionen für den UI-Steuerungstyp zum Anzeigen des Filters finden Sie unter .
- Wenn die Konfiguration identisch ist, mit der Ausnahme, dass einige Filter nur ein Ziel und andere mehrere Ziele haben, wird nur der zuletzt aktualisierte Filter beibehalten.
- Wenn sowohl die Konfiguration als auch die UI-Steuerung identisch sind, wird der zuletzt aktualisierte Filter beibehalten.
- Wenn die Konfiguration identisch ist, einige Filter jedoch mehrere Zielspalten in derselben Zieltabelle haben, werden alle Filter als separate Filter betrachtet und beibehalten. Ein Beispiel für mehrere Zielspalten in der gleichen Zieltabelle sind die Spalten **Datum geöffnet** und **Datum eskaliert** in der Incident-Tabelle.
- Wenn die Konfiguration und die UI-Steuerung identisch sind, aber die Basisbedingung für zwei Filter unterschiedlich ist, werden sie als separate Filter betrachtet und beibehalten.

Persistenz der interaktiven Analyse

Die ausgewählten Filter bleiben für die Verwendung der interaktiven Analyse pro Ansicht und pro Benutzer bestehen.

Wenn Sie die interaktive Analyse in einer Ansicht, einer bestimmten Spalte in einer Tabelle, zum ersten Mal starten, werden alle Filter auf ihre Standardwerte gesetzt. Wenn Sie das nächste Mal die interaktive Analyse in derselben Ansicht starten, bleiben die Optionen für Filter, Filterreihenfolge, Gruppieren nach, Stapeln nach und Zusammenfassungsparameter vom vorherigen Besuch erhalten.

Zusätzlich werden die Elemente **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** aktualisiert, wenn Filter zu einer Analyse hinzugefügt werden. Fügen Sie beispielsweise einen Managerfilter zu einer Seite der interaktiven Analyse hinzu. Sie können Ihre Widgets sofort nach Manager gruppieren und stapeln.

Elemente für „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ in Filtern synchronisieren

Synchronisieren Sie die Elemente „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ in einer interaktiven Analyse, wenn Filter zum Filterbereich hinzugefügt werden und wenn sie aus dem Filterbereich entfernt werden. Sie können auch einen Filter entfernen, ohne die Elemente „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ zu synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

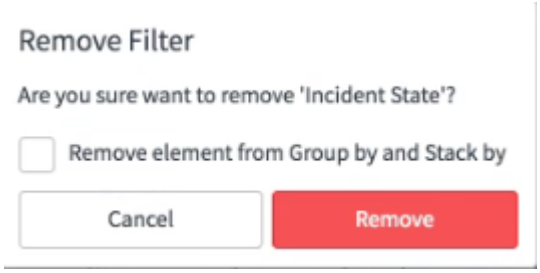
Sie müssen Zugriff auf die Liste der Datensätze haben, die Sie analysieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Sie analysieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie analysieren möchten, und wählen Sie **Interaktive Analyse starten**.
3. Klicken Sie im Bereich **Filter** auf **Filter hinzufügen**, und fügen Sie einen neuen Filter hinzu.
4. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.
   Das neue Filterelement wird in den Listen **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Entfernen Sie den Filter aus der interaktiven Analyse, um den Filter aus dem Bereich **Filter** zu entfernen.



6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Element aus „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ entfernen**. Die Option **Element aus „Gruppieren nach“ und „Stapeln nach“ entfernen** wird nicht angezeigt, wenn:
   - Im Bereich **Filter** ein anderer Filter dasselbe Zielfeld besitzt wie der Filter, den Sie entfernen möchten.
   - Sie die Quellenliste vor dem Starten der interaktiven Analyse personalisiert haben. Sie können die Elemente **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** nicht synchronisieren, indem Sie einen Filter hinzufügen oder entfernen, wenn die Spalte Teil einer personalisierten Liste ist.

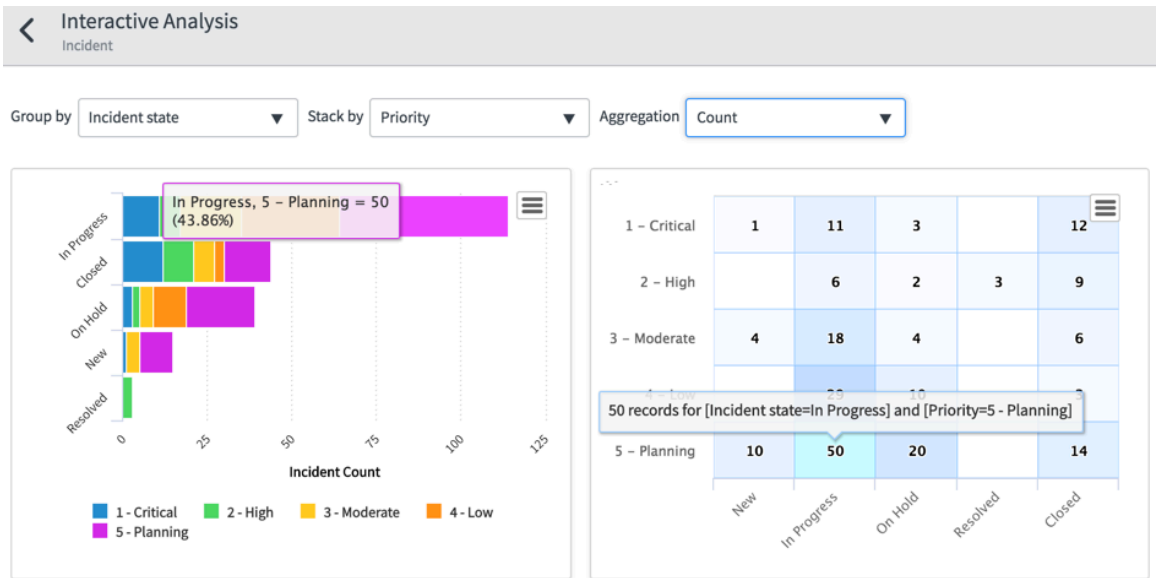
Zusammenfassungen der interaktiven Analyse

Wenn Sie mit der interaktiven Analyse arbeiten, können Sie Daten aus den Perspektiven für Datensatzanzahl, Summe, Durchschnitt und Count Distinct anzeigen.

Zusammenfassungstypen

Anzahl

„Anzahl“ ist die Standardzusammenfassung und wird angezeigt, wenn Sie die interaktive Analyse starten. In der Zusammenfassung „Anzahl“ wird die Anzahl der ausgewählten Datensätze angezeigt. Zum Beispiel zeigt eine Analyse von Incidents, die nach Status gruppiert, nach Priorität sortiert und nach Anzahl zusammengefasst sind, die Anzahl der Incidents in jeder Kategorie unter Hinweise und in den Zellen von mehrdimensionalen Berichten an.



Durchschnitt, Summe, Count Distinct

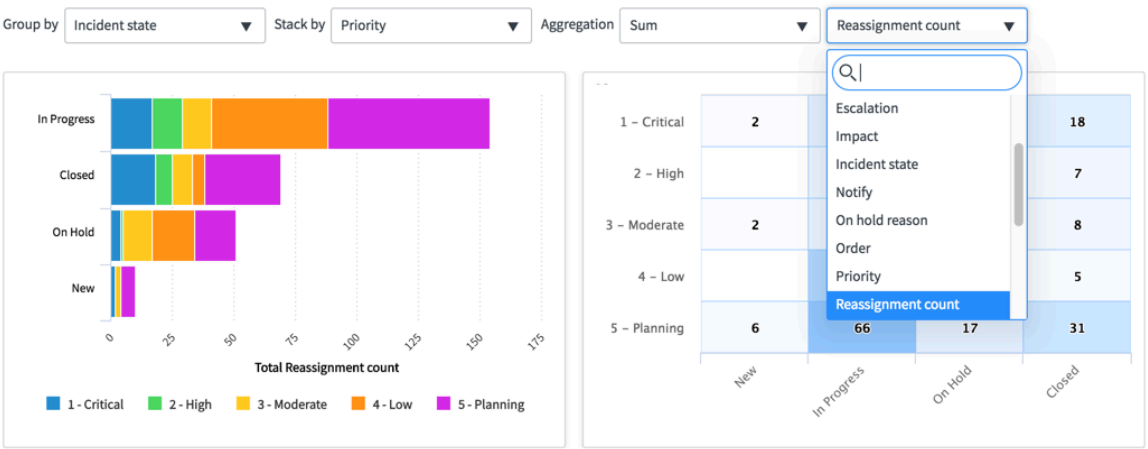
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie **Durchschnitt**, **Summe** oder **Count Distinct**, um eine Liste der Felder aus der ausgewählten **Tabelle** anzuzeigen. Möglicherweise können Sie zudem Felder aus erweiterten Tabellen zusammenfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Über erweiterte Tabellen berichten. Wählen Sie aus dieser Liste ein Feld für **Zusammenfassen nach** aus. Wenn Sie beispielsweise ein ganzzahliges Feld wie **Anzahl der Neuzuweisungen** auswählen, werden die Daten als Dezimalzahlen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Spaltenberichte.

Hinweis:
Die in der Zusammenfassungsachse angezeigte Maßeinheit für Dauerwerte kann nicht angepasst werden.

Wenn Sie **Count Distinct** auswählen, werden nur eindeutige Datensätze gezählt. Sie möchten beispielsweise einen Bericht mit einer eindeutigen Anzahl an Benutzern generieren, die eine oder mehrere Rollen in einer bestimmten Liste von Rollen haben. Benutzer mit mehr als einer Rolle werden doppelt gezählt, außer Sie verwenden **Count Distinct**.



Analytics-Lösungen

Vorgefertigte Lösungen mit Reporting- und Performance Analytics-Komponenten sind für zahlreiche ServiceNow®-Produkte verfügbar. Diese Inhaltspakete umfassen einige erste Best Practice-KPIs (Key Performance Indicators, wichtige Leistungsindikatoren) und Dashboards, mit denen Sie schnell beginnen können.

Performance Analytics Widgets

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Platform Analytics-Lösungen bieten alle für die Analyse von Standardanwendungen erforderlichen Konfigurationsdatensätze. Passen Sie diese Datensätze zur Verwendung in Ihrer Produktionsumgebung an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Performance Analytics-Berechtigung

Um eine Platform Analytics-Lösung zu aktivieren, müssen Sie berechtigt sein, Performance Analytics mit dem relevanten ServiceNow-Produkt zu verwenden. Ohne die entsprechende Berechtigung kann das Paket möglicherweise nicht aktiviert werden, oder das Paket weist Beschränkungen des Datenbereichs auf. Um beispielsweise „Kundenservice-Management – Advanced Platform Analytics-Lösung“ zu aktivieren, müssen Sie berechtigt sein, Performance Analytics für Kundenservice-Management zu verwenden.

Platform Analytics-Lösungen, die keine Performance Analytics-Komponenten enthalten, benötigen keine Performance Analytics-Berechtigung.

Zugehörige Informationen

Ihr Performance Analytics -Abonnement wird aktiviert

Verfügbare Platform Analytics-Lösungen

Die folgenden Platform Analytics-Lösungen sind für ihre entsprechenden ServiceNow Performance Analytics-Berechtigungen verfügbar. Die Lösungen sind ohne zusätzliche Kosten verfügbar, aber die zugrunde liegenden Anwendungen erfordern eine entsprechende Lizenzierung.

Platform Analytics-Lösungen bieten Dashboards und ihnen zugrunde liegende Performance Analytics-Komponenten. Diese Dashboards nutzen Performance Analytics, um einen Mehrwert für das vom jeweiligen Platform Analytics-Lösung unterstützte Produkt zu schaffen.

Allgemeine Performance Analytics-Lösungen

Aktivieren Sie können die folgenden Performance Analytics-Lösungen mit einer beliebigen bezahlten Performance Analytics-Berechtigung.

- Configuration Management (CMDB) (com.snc.pa.cmdb)
- Dashboard für Geführte Touren
- Wissensmanagement (com.snc.pa.knowledge_v2)
- Service Desk-Chat (com.snc.pa.chat)

Performance Analytics-Lösungen für APM

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für APM“ haben.

- Anwendungs-Portfoliomanagement und Change-Management (com.snc.pa.apm.change_request)
- Anwendungs-Portfoliomanagement und Problem-Management (com.snc.pa.apm.problem)
- Finanzmanagement (com.snc.pa.fm)
- Finanzmanagement für Kundenservice (com.snc.pa.fm.csm)
- Finanzmanagement für Außendienst-Management (com.snc.pa.fm.fsm)
- Finanzmanagement for Finanzplanung (com.snc.pa.financial_planning)
- Projektportfolio-Suite mit Finanzen (com.snc.financial_planning_pmo) Diese Lösung ersetzt ab New York die Lösung Project Portfolio Suite (com.snc.pa.ppm). Sie enthält Dashboards für „Time Card Management“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics für Kundenservice-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Kundenservice“ haben.

- Erweiterte Arbeitszuweisung (com.snc.pa.awa)
- Change-Management (com.snc.pa.change)
- Communities (com.snc.pa.communities)
- Kundenservice (com.snc.pa.customer_service) - Enthält eine Spotlight-Gruppe und Berichte. Durch die Aktivierung wird auch das Spotlight-Plugin aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.
- Kundenservice-Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Vorkonfigurierte Performance Analytics-Indikatoren und Aufgliederungen für Kundenservice-Management. Bietet den Inhalt der älteren Lösung OOTB Customer Service Performance Analytics und unterstützt zudem die folgenden Funktionen:
  - Case Management
  - Management schwerwiegender Probleme
  - Aktionsstatus des Kundenservicefalls
  - Kundenservice mit Anforderungsmanagement
  - Kundenservice mit Servicemanagement
  - Mitarbeiterchat
  - Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM
  - Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung
- Außendienst-Management (com.snc.work_management_pa)
- Incident-Management (com.snc.pa)

  Hinweis:
  Inhalte von Incident-Management sind standardmäßig mit Performance Analytics in einer Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) ausprobieren verfügbar.

- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- ITSM-Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards)
- Management schwerwiegender Incidents (com.snc.pa.incident.mim)
- Problem-Management (com.snc.pa.problem)
- Selfservice-Analysen für Customer Service (com.snc.pa.self_service_analytics_csm)

  Hinweis:
  Informationen zur Verwendung von Performance Analytics mit Selfservice-Analysen für andere Anwendungen als Kundenservice-Management finden Sie unter Self-Service Analytics .

- Virtual Agent-Inhaltspaket: Diese Platform Analytics-Lösung ist seit Release Quebec veraltet. Verwenden Sie stattdessen das Dashboard für Konversationsanalysen .
- Spotlight – Incident Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight – Problem Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.problem)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Spotlight – Request Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.request)

Hinweis:
Informationen zu Performance Analytics-Spotlight-Lösungen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

Performance Analytics für Governance, Risk und Compliance-Lösungen

Wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für GRC“ haben, aktivieren Sie zuerst das Plugin „GRC: Performance Analytics Premium Integration“. Aktivieren Sie dann die folgenden Lösungen:

- GRC: Audit Management
- GRC: Policy and Compliance Management
- GRC: Risikomanagement

Performance Analytics für Personalwesen-Managementlösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Personalwesen-Management“ haben:

- Content Analytics
- Bereichsbezogene App für das Management von Mitarbeiterdokumenten in Human Resources (com.sn_hr_employee_files_pa)
- Bereichsbezogene App für Human Resources (com.sn_hr_pa)

Hinweis:
Die Lösung für die nicht bereichsbezogene Human Resources-Version, com.snc.pa.hr_core, ist veraltet. Wenn Sie die nicht bereichsbezogene Version von Human Resources verwenden und das Lösungs-Plugin aktivieren möchten, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

- Bereichsbezogene App für Human Resources-Lebenszyklen-Events (com.sn_hr_lifecycle_pa)

Performance Analytics für Unternehmensführungs-, Finanzmanagement- und Service-Strategie-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Unternehmensführung“, „Performance Analytics für Finanzmanagement“ oder „Performance Analytics für Service-Strategie“ haben:

- Agile 2.0 (sn_scrum_dashboard auf ServiceNow Store)
- Essential SaFE
- Finanzmanagement (com.snc.pa.fm)
- Finanzmanagement für Anwendungs-Portfoliomanagement (com.snc.pa.fm.apm)
- Finanzmanagement für Kundenservice (com.snc.pa.fm.csm)
- Finanzmanagement für Außendienst-Management (com.snc.pa.fm.fsm)
- Finanzmanagement for Finanzplanung (com.snc.pa.financial_planning)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Financial Services Operations (sn_bom_pa)
- Projektportfolio-Suite mit Finanzen (com.snc.financial_planning_pmo) Diese Lösung ersetzt ab New York die Lösung Project Portfolio Suite (com.snc.pa.ppm). Sie enthält Dashboards für „Time Card Management“.

Performance Analytics für ITOM-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigungen „Performance Analytics für IT Operations Suite“ oder „Performance Analytics für IT Operations Management“ haben:

- Discovery (com.snc.pa.discovery)
- Ereignismanagement (com.snc.pa.em)
- Operational Intelligence (com.snc.sa.metric.pa.content)
- Service-Mapping (com.snc.service-mapping.pa.content)

Performance Analytics für Projekt-Portfoliomanagement-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Projekt-Portfoliomanagement“ haben: Projektportfolio-Suite mit Finanzen (com.snc.financial_planning_pmo) . Diese Lösung ersetzt ab New York die Lösung „Project Portfolio Suite“ (com.snc.pa.ppm). Sie enthält Dashboards für „Time Card Management“.

Performance Analytics für Security Incident Response- und Vulnerability Response-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Security Incident Response“ haben:

- Security Incident Response (com.snc.security_incident.analytics – in ServiceNow Store)
- Vulnerability Response (com.snc.vulnerability.analytics – in ServiceNow Store)

Performance Analytics für Servicemanagement-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Servicemanagement“ haben:

- Change-Management (com.snc.pa.change)
- Incident-Management (com.snc.pa)

Hinweis:
Inhalte von Incident-Management sind standardmäßig mit Performance Analytics in einer Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) ausprobieren verfügbar.

- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- ITSM-Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards)
- ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard - Erfordert die Predictive Intelligence-Anwendung, die im ITSM Pro SKU verfügbar ist.
- Management schwerwiegender Incidents (com.snc.pa.incident.mim)
- Problem-Management (com.snc.pa.problem)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service-Level-Management (com.snc.pa.sla.overview)
- Spotlight – Incident Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight – Problem Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight – Request Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.request)

Hinweis:
Informationen zu Performance Analytics-Spotlight-Lösungen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

Performance Analytics für Software Asset Management-Lösungen

Aktivieren Sie die folgenden Lösungen, wenn Sie die Berechtigung „Performance Analytics für Servicemanagement“ haben: Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp) .

Selfservice-Analysen-Widgets zu einem Dashboard oder Serviceportal hinzufügen

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Hinweis:
Kundenservice-Management-Kunden können Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service installieren. Diese Lösung enthält zusätzliche spezifische Indikatoren und Aufgliederungen für den Kundenservice sowie Widgets und ein Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Analysen für Customer Service .

ITSM Dashboard-Lösungen

Das ITSM Dashboards-Plugin (com.snc.pa.itsm_dashboards) aktiviert die folgenden Lösungen zusammen mit einer Reihe zusätzlicher Dashboards:

- Change-Management (com.snc.pa.change)
- Problem-Management (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Management schwerwiegender Incidents (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight – Incident Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.incident)

Hinweis:
Informationen zu Performance Analytics-Spotlight-Lösungen finden Sie unter Spotlight-Analytik- und Berichtslösungen aktivieren.

- Feste Kosten (com.snc.fixed_costs)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Anwendungen mit Performance Analytics Inhalt

Die folgenden Anwendungen in ServiceNow® Store enthalten Komponenten von Performance Analytics, z. B. ein Dashboard mit Widgets für Indikatoren.

Im Gegensatz zu Platform Analytics-Lösungen enthalten diese Anwendungen eigenständige Funktionen. Die in der Anwendung enthaltenen Performance Analytics -Komponenten unterstützen diese Funktionalität.

Ein Performance Analytics -Administrator muss möglicherweise die mit diesen Anwendungen bereitgestellten Datenerfassungsaufgaben neu planen. Die meisten Anwendungen verfügen nicht über Aufgaben zur Verlaufsdatenerfassung, und ihre geplanten Aufgaben sind standardmäßig aktiv.

Hinweis:
Beachten Sie, dass für diese Anwendungen möglicherweise Lizenzierungsanforderungen gelten. Überprüfen Sie den Eintrag für die App auf ServiceNow Store.

Configuration Management Database-Anwendungen

CSDM- und CMDB-Datengrundlagen-Dashboards

Customer Service-Anwendungen

- Dashboard für Konversationsanalysen

  Hinweis:
  Das Dashboard für Konversationsanalysen ersetzt ab Release Quebec das Virtual Agent-Inhaltspaket.

- Personaloptimierung für Customer Service Management

DevOps-Anwendungen

DevOps-Einblicke

Mitarbeiterservices-Management

Safe Workplace-Dashboard

IT Asset Management-Anwendungen

Cloud Insights

Strategic Portfolio Management Anwendungen

Strategic Spend Tracking for PPM

IT Operations Management-Anwendungen

Firewall Audits and Reporting

IT Service Management-Anwendungen

- Coaching
- Management kontinuierlicher Verbesserungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- On-Call Scheduling
- Service Portfolio Management Premium (Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen)

AI Experience-Anwendungen

NLU Workbench

Eine Lösung mithilfe des Guided Setup aktivieren

Wenn ein Produkt über ein Performance Analytics Guided Setup verfügt, verwenden Sie dieses Guided Setup, um die zugehörige Lösung für Analytik und Berichterstellung schnell und konsistent zu aktivieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Performance Analytics Guided Setups führen Sie durch das Aktivieren und Testen von Lösungen für Analytik und Berichterstellung für das zugehörige Produkt. Nachdem Sie das Guided Setup abgeschlossen haben, können Sie Daten sammeln und Indikatorpunktzahlen in Analytics Hub und in den vorkonfigurierten Lösungs-Dashboards anzeigen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Wenn für eine Lösung kein Guided Setup verfügbar ist, können Sie diese Lösung über die Plugin-Liste installieren. Wenn sich die Lösung nicht in der Plugin-Liste befindet, suchen Sie sie im ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**.
   Sie können das Guided Setup auch über die Administratorkonsole von Performance Analytics ausführen.
2. Wählen **Sie Erste Schritte aus**.
3. Scrollen Sie zu der Anwendung, für die Sie eine Lösung einrichten möchten, z. B. Incident oder Customer Service.
4. Wenn das Plugin noch nicht aktiv ist, ist das Guided Setup gesperrt, bis Sie das Plugin der Lösung aktivieren.

   Hinweis:
   Ein Benutzer muss über die Administratorrolle verfügen, um diese Schritte auszuführen.

   a. Wählen Sie **Plugins anzeigen aus**.

   b. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aktivieren/Aktualisieren**.

   c. Wählen Sie **Aktivieren**.
   Wenn Sie ein Performance Analytics-Lösungs-Plugin aktivieren, werden auch alle Plugins für die zugehörige Anwendung aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind. Wenn Sie beispielsweise das Plugin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Performance Analytics - Content Pack - Customer Service“ aktivieren, wird auch das Plugin „Customer Service“ aktiviert, sofern es nicht bereits aktiv ist.

d. Nachdem das Plugin aktiviert wurde, schließen Sie das Plugin-Fenster, um zum Guided Setup zurückzukehren.

5. Wählen **Sie Erste Schritte** für die Anwendung aus, die Sie einrichten.
6. Befolgen Sie die Anweisungen im Guided Setup, um die bereitgestellten Datensätze wie Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards zu überprüfen und mit der Erfassung von Performance Analytics-Punkten zu beginnen.
   Während Sie die einzelnen Schritt ausführen, werden auf der rechten Seite im **Hilfe**-Menü zusätzliche Informationen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Guided Setup verwenden

Liste der Plugins

Dashboards installieren

Verwenden Sie die Lösungsbibliothek, um ein Dashboard und alle zugehörigen Visualisierungen wie Widgets und Berichte zu installieren und um bestehende Dashboards zu konfioguerieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Performance Analytics-Lösung installieren oder ein Upgrade durchführen, wird der Inhalt der Instanz überschrieben und dem Dashboard neuer Inhalt hinzugefügt. Alle Inhalte, die Sie zuvor im Dashboard angepasst haben, werden nicht geändert.

Um einen Lösungsmetadaten-Datensatz aus einem Dashboard, wie z. B. ein Widget, erneut zu installieren, ohne andere Datensätze zu beeinträchtigen, die von demselben Dashboard verwendet werden, finden Sie weitere Informationen unter Einzelne Lösungsmetadaten-Datensätze installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **PA-Lösungsbibliothek** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie installieren möchten.

   Die in der Lösungsbibliothek bereitgestellten Dashboards können von Indikatoren, Indikatorquellen oder anderen Konfigurationsdatensätzen abhängen. Der Inhalt der Lösungsbibliothek enthält immer die zugehörigen Visualisierungs- und Konfigurationsinhalte.

3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Installieren**.
   Die Installation kann nach der Bestätigung einige Zeit dauern. Wenn Sie währenddessen auf **Abbrechen** klicken, wird das Bestätigungsfenster geschlossen, die laufende Installation wird jedoch nicht beendet. Nachdem die Installation abgeschlossen ist, wird das Bestätigungsfenster geschlossen, und die zugehörige Liste **Installierte Metadaten** wird mit den installierten Datensätzen aufgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Navigieren Sie zum Dashboard, um mit der Analyse Ihrer Daten zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Plugins aktivieren

Dashboards aktualisieren

Wenn Sie ein Dashboard aktualisieren, werden Lösungsmetadaten installiert, für die Aktualisierungen verfügbar sind, einschließlich aller zum Dashboard hinzugefügten Datensätze. Von Ihnen angepasste Lösungsmetadaten-Datensätze sind nicht betroffen, auch wenn diese im neueren Release aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Performance Analytics-Lösung installieren oder ein Upgrade durchführen, wird der Inhalt der Instanz überschrieben und dem Dashboard neuer Inhalt hinzugefügt. Alle Inhalte, die Sie zuvor im Dashboard angepasst haben, werden nicht geändert.

Prozedur
1. Navigieren zu **PA-Lösungsbibliothek** > **Lösungen**.
   Datensätze, deren Feld **Update verfügbar** auf true gesetzt ist, können aktualisiert werden.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das Sie aktualisieren möchten.
3. Überprüfen Sie die zugehörige Liste **Lösungsmetadaten**.
   Wenn Sie auf **Upgrade** klicken, werden Lösungsmetadaten-Datensätze, in denen update_available = true ist, installiert. Benutzerdefinierte Datensätze werden nicht überschrieben.
4. Klicken Sie auf **Upgrade**.
   Die Schaltfläche **Aktualisieren** ist verfügbar, wenn für mindestens einen Lösungsmetadaten-Datensatz ein Update verfügbar ist und der Lösungsinhalt mindestens einmal installiert wurde.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Upgrade**.
   Der Upgrade-Vorgang kann nach der Bestätigung einige Zeit dauern. Wenn Sie währenddessen auf **Abbrechen** klicken, wird das Bestätigungsfenster geschlossen, das laufende Upgrade wird jedoch nicht beendet.

Ergebnisse
Neue Dashboard-Datensätze werden dem Dashboard hinzugefügt. Aktualisierungen von nicht benutzerdefinierten Dashboard-Datensätzen werden angewendet. Von Ihnen angepasste Dashboard-Datensätze bleiben unverändert.

Nächste Maßnahme
Wenn das Dashboard nach der Installation des Lösungsinhalts nicht wie erwartet angezeigt wird, überprüfen Sie, ob die deinstallierten Datensätze in der Tabelle für Kundenupdates angezeigt werden. Alle deinstallierten Datensätze in dieser Tabelle wurden zuvor angepasst. Geben Sie zum Anzeigen der Tabelle für Kunden-Updates `sys_update_xml.list` im Filternavigator ein.

Einzelne Lösungsmetadaten-Datensätze installieren

Installieren Sie einen einzelnen Lösungsmetadaten-Datensatz, der vom Dashboard verwendet wird, wie z. B. ein Widget, damit er der neusten Version des Datensatzes entspricht, ohne andere Datensätze zu beeinträchtigen, die von demselben Dashboard verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zur Installation des gesamten Dashboards und aller zugehörigen Datensätze finden Sie unter Dashboards installieren.

Hinweis:
Beim Installieren eines Datensatzes werden keine der Anpassungen überschrieben, die Sie an diesem Datensatz vorgenommen haben.

Verfügbare Lösungsmetadatentypen:

- Aufgliederung
- Aufgliederungsquelle
- Bucket-Gruppe
- Dashboard
- Dashboardgruppe
- Filter
- Indikator
- Indikatorquelle
- Berechtigung
- Bericht
- Berichtsquelle
- Geplante Datenerfassung
- Skript
- Tag
- Widget

Prozedur
1. Navigieren zu **PA-Lösungsbibliothek** > **Lösungen**.
2. Wählen Sie das Dashboard aus, das den Datensatz verwendet, den Sie installieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Lösungsmetadaten** den Datensatz aus, den Sie installieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Installieren**.

Duplizieren Sie ein Analytics and Reporting-Lösungs-Dashboard

Kopieren Sie ein Platform Analytics-Lösung -Dashboard, einschließlich der Registerkarten, Portalseiten und Canvas-Datensätze. Widgets im Dashboard werden nicht dupliziert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Duplizieren eines Dashboards können Sie eine Kopie ändern oder aktualisieren, ohne dass sich dies auf das andere Dashboard auswirkt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Durch das Duplizieren eines Dashboards werden die auf dem Dashboard angezeigten Widgets nicht dupliziert. Sie können Widgets aus einer Kopie des Dashboards neu anordnen oder entfernen, ohne dass das andere Dashboard davon beeinträchtigt wird. Das Ändern eines Widget-Datensatzes wirkt sich jedoch sowohl auf das ursprüngliche Dashboard als auch auf das Duplikat aus.

Informationen zum Kopieren eines Dashboards, das nicht Teil eines Platform Analytics-Lösungist, finden Sie unter Interaktive Dashboards verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **PA-Lösungsbibliothek** > **Lösungen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Lösungen“ auf den Namen des Dashboards, das Sie kopieren möchten.
3. Klicken Sie im Formular „Lösungen“ auf das Symbol „ **Dashboard duplizieren** “ ( ).
4. Bestätigen Sie, dass Sie das Dashboard duplizieren möchten.

Ergebnisse
Eine Kopie des Dashboards mit dem Namen „Kopie von (ursprünglicher Name des Dashboards)“ wird erstellt. Sie können sie in der Dashboardübersicht anzeigen.

Platform Analytics-Lösungen konfigurieren

Bei der Konfiguration vonPlatform Analytics-Lösungen wird davon ausgegangen, dass die Daten von Now Platform in einem Standardsatz von Tabellen und Feldern gespeichert werden. Wenn Sie andere Felder verwenden, konfigurieren Sie die Lösungen so, dass auf die richtigen Speicherorte verwiesen wird.

Tipp:
Es kann hilfreich sein, die Administratorkonsole Performance Analytics als Ausgangspunkt für die Konfiguration von Platform Analytics-Lösungenzu verwenden. In der Administratorkonsole können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Aktivieren Sie die Lösung über die Plugin-Liste oder über ein Guided Setup, sofern verfügbar. (Sie können keine Lösungen, die nur im ServiceNow Store verfügbar sind, über die Administratorkonsole aktivieren.)
- Überprüfen Sie, ob Performance Analytics in dieser Instanz vollständig aktiviert ist.
- Führen Sie eine Diagnose aus.
- Suchen Sie zu konfigurierende KPIs.
- Verwenden Sie die Abhängigkeitsbewertung, um die zugehörigen Indikatoren, Aufgliederungen und Quellen für Ihre Lösung zu suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Administratorkonsole.

Diagnosen ausführen

Führen Sie nach der Installation von Platform Analytics-Lösungenalle Diagnosen für alle Datensätze aus, wie in Führen Sie eine Diagnose für alle Datensätze ausbeschrieben. Diese Diagnosen können viele Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Platform Analytics-Lösungen und Ihren Tabellen erfassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

Standardmäßig ist der **Systemadministrator als Benutzer unter Ausführen als** für Datenerfassungsaufgaben in Platform Analytics-Lösungenfestgelegt . Stellen Sie sicher, dass dieser Benutzer in der Instanz vorhanden ist und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Wenn Sie Domain Separation aktiviert haben, stellen Sie sicher, dass Sie in jeder Domäne einen entsprechenden **Ausführen als**-Benutzer festlegen.

Indikatorquellen überprüfen

Bestimmen Sie in jeder Anwendung, die Sie für Performance Analytics aktivieren, welche Felder die gesuchten Daten enthalten.

Vorbereitungen

Sie haben Performance Analytics entsprechend Ihrer Berechtigung aktiviert. Sie haben auch die relevanten Lösungen für Analytik und Berichterstellung installiert und Diagnosen ausgeführt.

Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

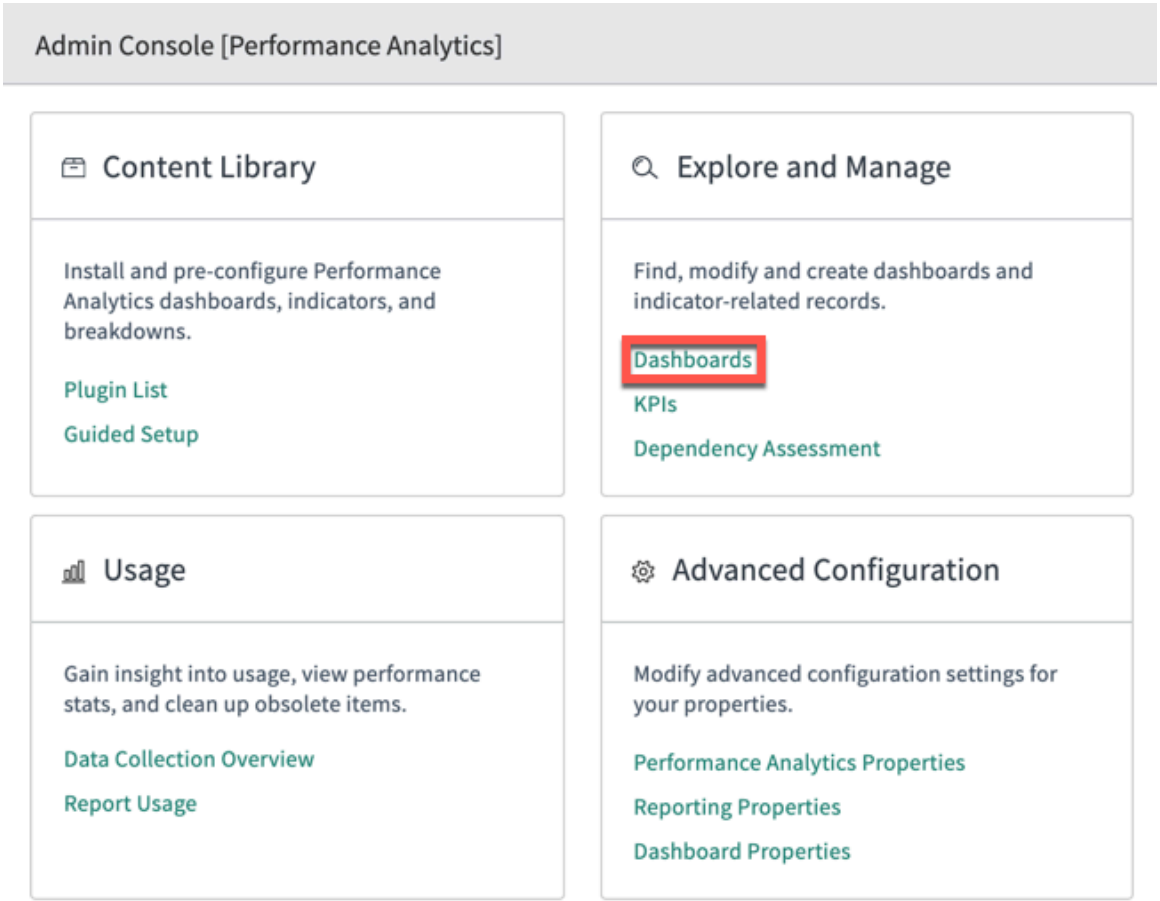
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass die Indikatorquellen, die Platform Analytics-Lösungen enthalten, auf die richtigen Felder verweisen, damit Sie die Leistung Ihrer Prozesse messen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Administrationskonsole**.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Untersuchen und verwalten** auf den Link **Dashboards**.

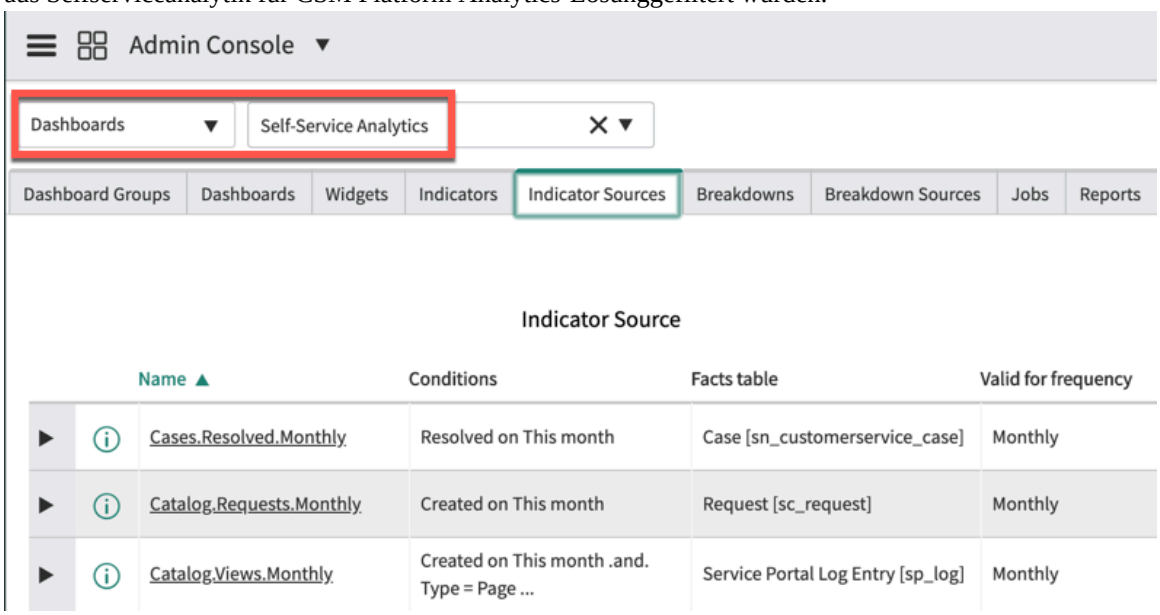
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Überprüfen Sie die Namen der Dashboards, die mit diesem Platform Analytics-Lösunginstalliert wurden.
4. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
5. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten ist:

   a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

Example
Dieser Screenshot zeigt die Indikatorquellen, die im Dashboard „Selfserviceanalytik“ aus Selfserviceanalytik für CSM Platform Analytics-Lösunggefiltert wurden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

> **Wichtig:**
> Achten Sie besonders auf Zeitstempelfelder wie Gelöst, Geöffnet oder Erstellt in den Bedingungen. Möglicherweise müssen Sie andere Zeitstempelfelder verwenden.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

Indikatorquellen

Performance Analytics-Skripts aktualisieren

Platform Analytics-Lösungen enthält Performance Analytics Skripts, um Berechnungen für Datensätze durchzuführen. Diese Skripts verwenden die Zeitstempelfelder aus den Indikatorquellen. Wenn Sie die Zeitstempelfelder in einer Indikatorquelle ändern, ändern Sie auch die zugehörigen Skripts.

Vorbereitungen

> **Wichtig:**
> Wenn Sie keine Indikatorquellen in Platform Analytics-Lösungenaktualisiert haben, überspringen Sie diese Aufgabe.

Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Automation** > **Skripts**.
2. Klicken Sie auf ein Skript, um seine Details zu öffnen.

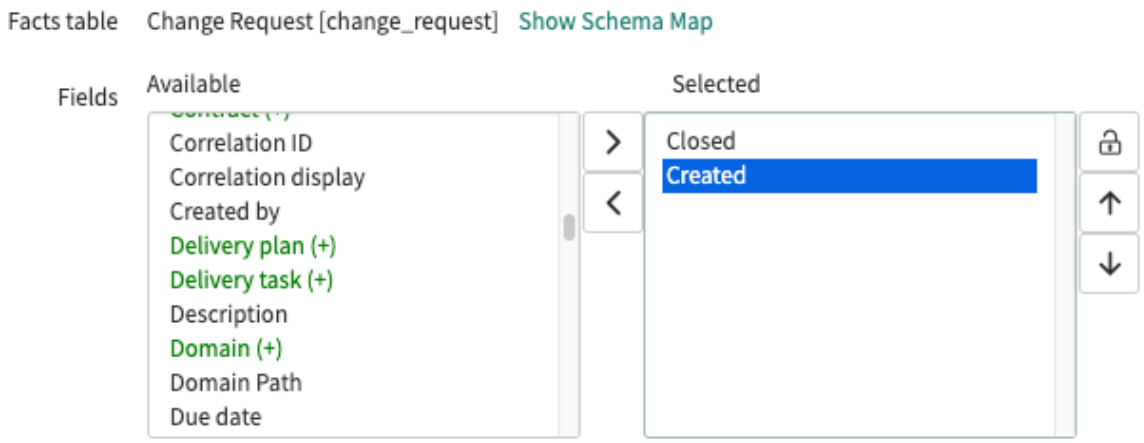
   Example
   Der Skriptdatensatz „Change.CloseTime.Hours“ enthält beispielsweise das folgende Skript:

   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(current.opened_at, current.closed_at);
   ```

3. Klicken Sie im Abschnitt „Quelle“ auf das Schlosssymbol neben der Liste der Felder. 
   Die Feldauswahl wird geöffnet.
4. Verschieben Sie die gewünschten Felder in die für das Skript **ausgewählten** Felder, und entfernen Sie die nicht geeigneten Felder.

   Example
   Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise das Zeitstempelfeld **Erstellt** verwendet, um einen neuen Change zu definieren, ersetzen Sie **Geöffnet** durch **Erstellt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Ersetzen Sie im Feld **Skript** die Verweise auf nicht verwendete Felder durch Verweise auf die Felder, die Sie gerade ausgewählt haben.

   Example
   In diesem Beispiel werden Verweise auf das Feld **Geöffnet** durch Verweise auf **Erstellt** ersetzt.

   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(current.opened_atcurrent.sys_created_on, current.closed_at);
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Aufgliederungsquellen überprüfen

Aufgliederungsquellen stellen die Elemente dar, die Sie verwenden, um einen KPI detaillierter zu untersuchen. Ändern Sie die Aufgliederungsquelle, um die Elementliste auf die Elemente zu beschränken, die für die Datenanalyse sinnvoll sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die automatisierte Aufgliederung der Zuweisungsgruppe verwendet beispielsweise die Aufgliederungsquelle „Gruppen“. Diese Aufgliederungsquelle gibt ALLE aktiven Gruppen in Ihrer Instanz zurück, und das System verwendet alle diese Gruppen, um Ihre Daten zu untersuchen. Wenn Sie sich den Indikator „Anzahl offener Changes“ ansehen und die Aufgliederung der Zuweisungsgruppe untersuchen, sehen Sie alle Gruppen in Ihrer Instanz und nicht nur die Gruppen, die tatsächlich Ihre Change-Anforderungen bearbeiten.

Die Anzahl der Elemente einzuschränken, die von einer Aufgliederungsquelle zurückgegeben werden, hat die folgenden Vorteile:

- Kleinere Elementlisten erleichtern Verbrauchern die Suche nach benötigten Daten. Das Sortieren einer Liste mit 25 Gruppen, die einem bestimmten Prozess zugeordnet sind, ist einfacher als das Sortieren Tausender Gruppen.
- Kleinere Elementlisten führen zu weniger Datenerfassung und einer effizienteren Datennutzung. Der Datensammler, der sich sonst durch 1.000 verschiedene Gruppen durcharbeitet, analysiert nur noch 25 Gruppen, die für den Prozess relevant sind.

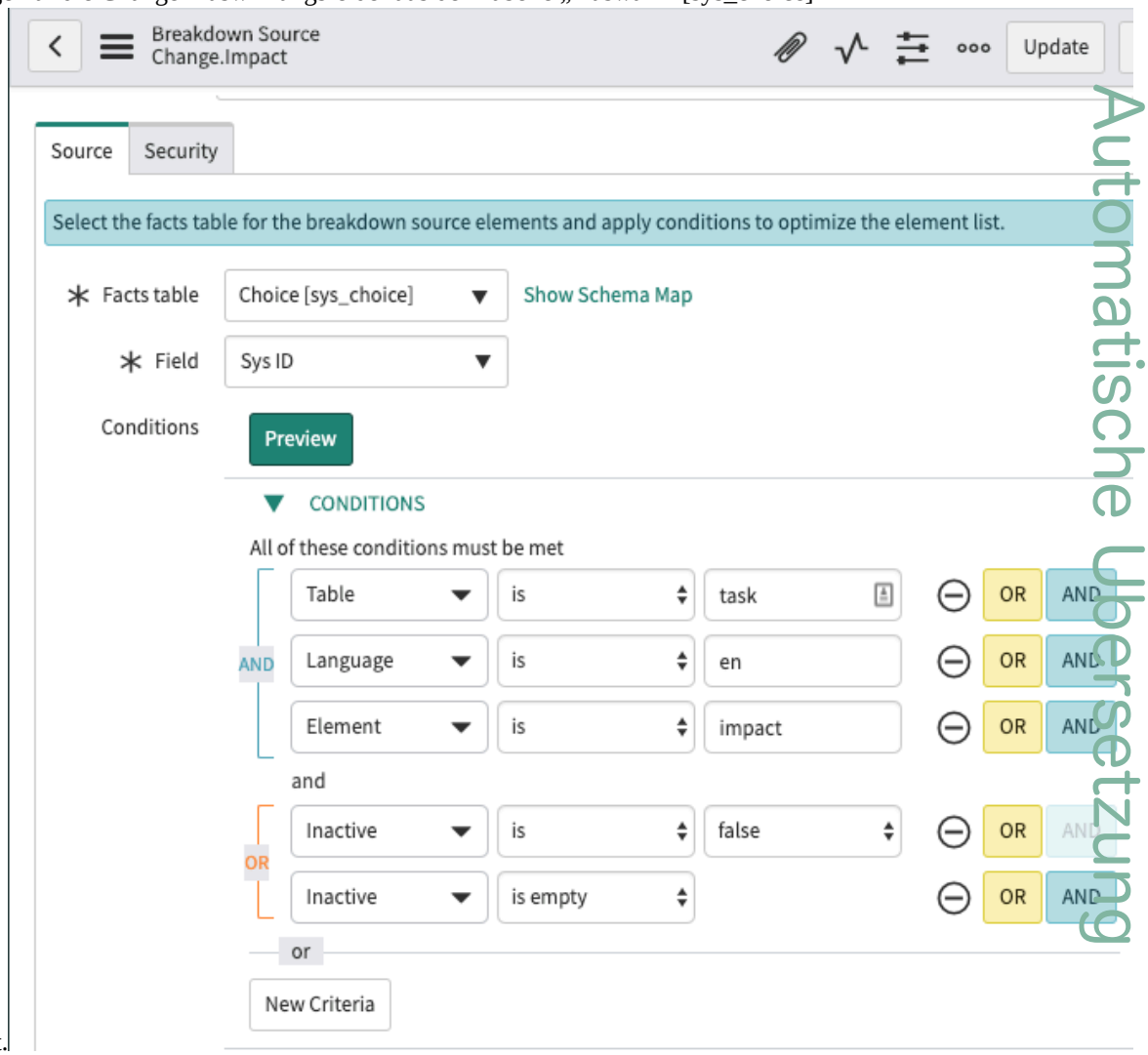
Hinweis:
Sie müssen die Aufgliederungsquellen in Platform Analytics-Lösungenwahrscheinlich nicht ändern. Es kann jedoch hilfreich sein, zu überprüfen und genau zu verstehen, was in Ihren Prozessen gemessen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Quellen** > **Aufgliederungsquellen**.
2. Klicken Sie auf eine Aufgliederungsquelle, um ihre Details anzuzeigen.
3. Überprüfen Sie auf der Registerkarte „Quelle“ die Definition der Aufgliederungselemente, einschließlich der Tabelle, die die eindeutige Liste der sys_ids enthält.

   Example
   Beispiel: In der Aufgliederungsquelle „Change.Impact“ stammen die eindeutigen Werte, die im Feld „Change-Anforderungsauswirkung“ enthalten sind, aus der Auswahltabelle [sys_choice]. Die Bedingungen stellen zusätzliche Filter bereit, um sicherzustellen, dass die Abfrage nur die Change-Auswirkungsfelder aus der Tabelle „Auswahl“ [sys_choice] zurückgibt.



4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um die Anzahl der Elemente anzuzeigen, die die Abfrage zurückgibt.

   Example
   Im Beispiel gibt die Abfrage drei Auswirkungselemente zurück.

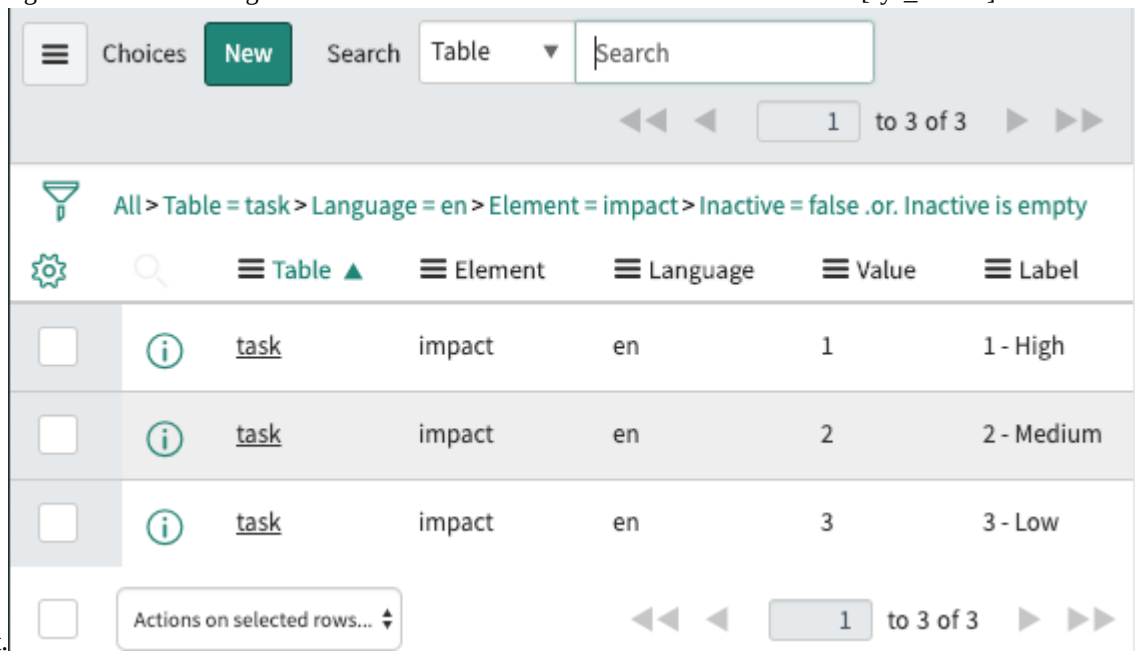


5. Klicken Sie auf **x Datensätze erfüllen die Bedingung**, um die spezifischen Werte anzuzeigen, die die Abfrage zurückgegeben hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Im Beispiel wird durch Klicken auf **3 Datensätze erfüllen die Bedingung** eine neue Browserregisterkarte mit einer gefilterten Liste von Datensätzen aus der Auswahltabelle [sys_choice] geöffnet.



6. Vergewissern Sie sich, dass die Liste der Datensätze mit der erwarteten Liste der Aufgliederungselemente übereinstimmt.
7. Ist dies nicht der Fall, ändern Sie die Bedingungen auf der Registerkarte „Quelle“ der Aufgliederungsquelle entsprechend Ihrer Umgebung, und wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6, bis Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt Daten erfassen, wie unter Sammeln Sie Daten für Platform Analytics-Lösungen beschrieben.

Zugehörige Informationen
Aufgliederungsquelle definieren

Sammeln Sie Daten für Platform Analytics-Lösungen

Nachdem Sie einen Platform Analytics-Lösung installiert und sichergestellt haben, dass er auf die richtigen Datenstrukturen in Ihrer Instanz verweist, erfassen Sie die Daten für die Indikatoren und Aufgliederungen.

Wenn Sie eine Platform Analytics-Lösungaktivieren, installieren Sie automatisch Datensammler-Jobs für diese Lösung. Diese Datensammleraufträge erfassen Analyseinformationen für die Indikatoren und Aufgliederungen in der Lösung. Nachdem die Aufträge ausgeführt wurden, können Sie die Daten in den Widgets und Dashboards für die Lösung anzeigen. Technisch gesehen führen die Datensammleraufträge die folgenden Aktionen aus:

- Regelmäßig ausführen (in der Regel täglich)
- Vorgangstabellen lesen
- Daten anhand der Definitionen, die die Indikatoren und Aufgliederungen angeben, während des Zeitraums messen (in der Regel ein Tag)
- Messergebnisse und (optional) Rohdaten in Performance Analytics-Tabellen speichern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin oder die Anwendung ServiceNow Store für einen Platform Analytics-Lösung installiert normalerweise die folgenden zwei Jobs:

Historische Datensammlung

Führen Sie den Verlaufsdatensammler-Auftrag aus, wenn Sie Platform Analytics-Lösungzum ersten Mal installieren. Standardmäßig sammelt der historische Datensammlerauftrag die Daten der letzten 60 Tage für die im Auftrag angegebenen Indikatoren. Wenn Sie ältere Daten sammeln möchten, können Sie den Auftrag so konfigurieren, dass ältere Daten erfasst werden. Ein historischer Datensammlerauftrag überschreibt alle Daten für den Zeitraum der Sammlung. Führen Sie sie daher nur einmal aus, wenn Sie Platform Analytics-Lösungzum ersten Mal installieren. Führen Sie einen regelmäßigen Datensammlerauftrag für alle nachfolgenden Daten aus.

Regelmäßige Datenerfassung (normalerweise täglich)

Dieser Auftrag füllt die Performance Analytics-Tabellen mit Daten ab dem genannten Zeitpunkt. Planen Sie die regelmäßige Datensammlung mit derselben Häufigkeit, mit der die Indikatoren, für die Daten erfasst werden, ausgeführt werden. Die meisten Indikatoren haben eine tägliche Häufigkeit, sodass die meisten Datensammleraufträge ebenfalls täglich ausgeführt werden. Nachdem Sie den Auftrag geplant haben, vergewissern Sie sich, dass er aktiv ist. Andernfalls wird er nicht ausgeführt.

Zugehörige Informationen

Indikatorpunktzahlen werden erfasst

Führen Sie eine Verlaufsdatenerfassung für eine Now Intelligence -Lösung aus

Nachdem Sie eine Now Intelligence -Lösung aktiviert haben, führen Sie einen Verlaufsdatenerfassungsauftrag aus. Mit diesem Auftrag erhalten Sie sofortige Einblicke in vorhandene Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Filtern Sie die Liste der Aufträge nach Aufträgen, die das Wort „historisch“ enthalten.
3. Suchen und öffnen Sie den historischen Auftrag, der Ihrer neuen Now Intelligence -Lösung entspricht.
4. Wechseln Sie zum Abschnitt „Sammlungsparameter“, und legen Sie die Felder **Relativer Start** und **Relatives Startintervall** fest, um Daten beliebigen Alters zu sammeln.
   Der Datensammler wird mehrfach ausgeführt. Die Anzahl entspricht der im Formular angegebenen Anzahl der Tage (oder anderen Sammlungszeiträumen). Die Standardkonfiguration von 60 Tagen führt beispielsweise dazu, dass der Datensammler 60-mal hintereinander ausgeführt wird. Der Datensammler beginnt bei T-60 Tage und überprüft alle Datensätze, als ob das Datum vor 60 Tagen liegen würde. Nach der Verarbeitung dieser Datensätze wird der Datensammler erneut ab T-59 Tage ausgeführt. Der Datensammler wiederholt den Prozess, bis er beim aktuellen Datum angelangt ist.

   Je nach Größe Ihrer Tabellen kann die Sammlung pro Tag bis zu zwei Minuten dauern. Eine historische Datensammlung über mehrere Monate kann einige Zeit dauern.

   Wenn das Produkt oder die Anwendung, für die Sie die Now Intelligence -Lösung installiert haben, neu ist, haben Sie möglicherweise nicht viele Verlaufsdaten. In diesem Fall können Sie das relative Startintervall verkürzen. Wenn Sie das Produkt bzw. die Anwendung noch nicht verwendet haben, können Sie das Sammeln von historischen Daten komplett überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

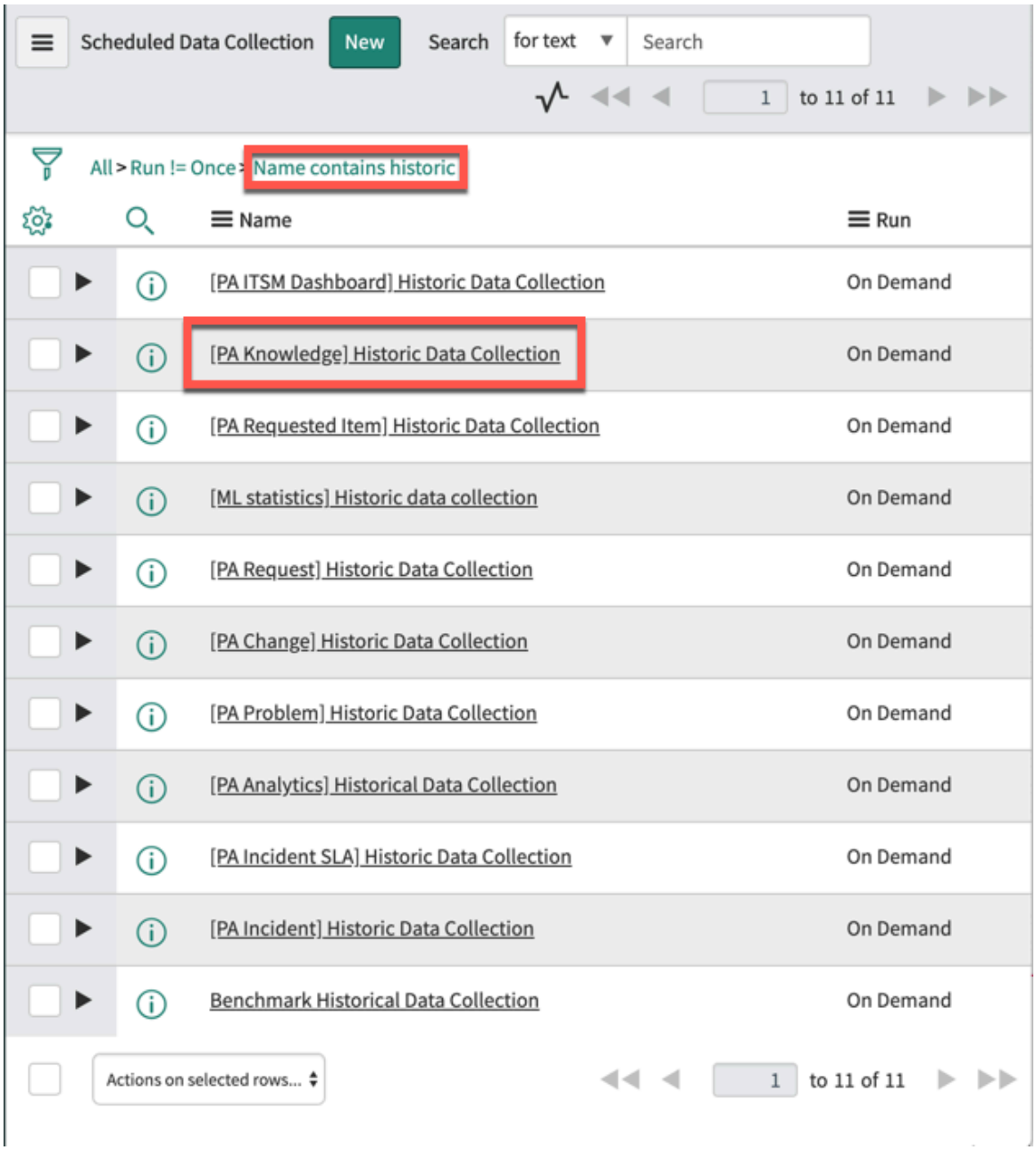
5. Stellen Sie sicher, dass der im Feld **Ausführen als** angegebene Benutzer vorhanden ist.
   Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, erfassen Sie nur Datensätze aus Domänen, die der Benutzer mit der Rolle **Ausführen als** anzeigen kann. Die ACL-Berechtigungen des **Ausführen als**-Benutzers wirken sich jedoch nicht auf die Datensammlung aus.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Zeitzone **Als tz ausführen** für Ihr Unternehmen geeignet ist.
   Datenbankabfragen, die auf dieser Indikatorquelle basieren, verwenden diese Zeitzone. Diese Zeitzone wirkt sich auf die Zeitstempel für die Datensammlungsaufträge aus. Diese Zeitzone definiert auch, welcher Tag „Heute“ für Bedingungen wie [[Erstellt][am][Heute]] ist.
7. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um die Aufgabe auszuführen.
8. Navigieren zu **Datenerfasser** > **Auftragsprotokolle**.
9. Sehen Sie sich den **Status** des derzeit ausgeführten Auftrags an.
   Aktualisieren Sie die Ansicht regelmäßig, bis der Auftrag abgeschlossen ist. Wenn der Auftrag erfolgreich abgeschlossen wurde, ändert sich der **Status** in Erfasst.

Example: Verlaufsdaten für neu installierte Now Intelligence -Lösung werden erfasst

Sie haben soeben eine Reihe von Now Intelligence Lösungen installiert. Sie möchten den ersten Auftrag zur Verlaufsdatenerfassung für sie ausführen. Navigieren Sie daher zu **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**. Um die historischen Aufträge für Now Intelligence Lösungen zu finden, filtern Sie die Liste nach [[Name][enthält][Historisch]].

Tipp:
Wenn Sie mit dem Erstellen Ihrer eigenen historischen Datensammleraufträge beginnen, fügen Sie das Wort „historisch“ in ihre Namen ein.

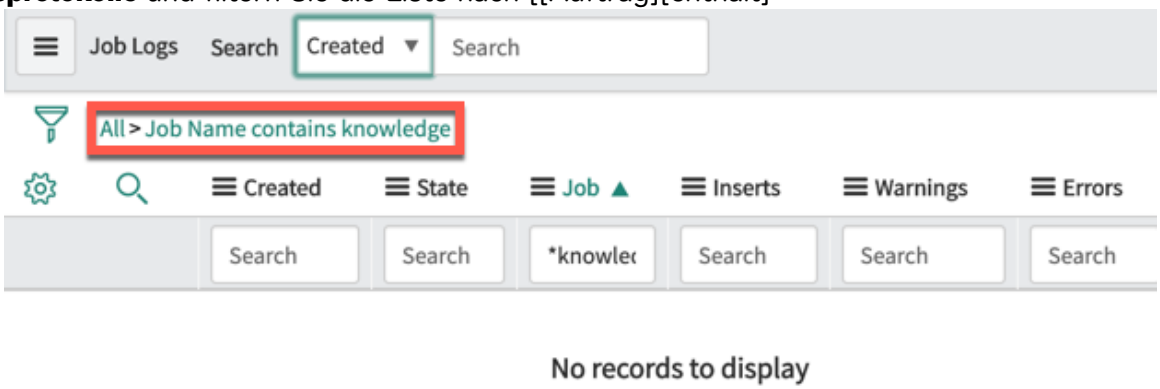
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie beschließen, den Auftrag zuerst für die Knowledge Management-Lösung auszuführen. Um sicherzustellen, dass die historische Knowledge Management-Aufgabe noch von niemandem ausgeführt wurde, navigieren Sie zu **Datenerfasser**

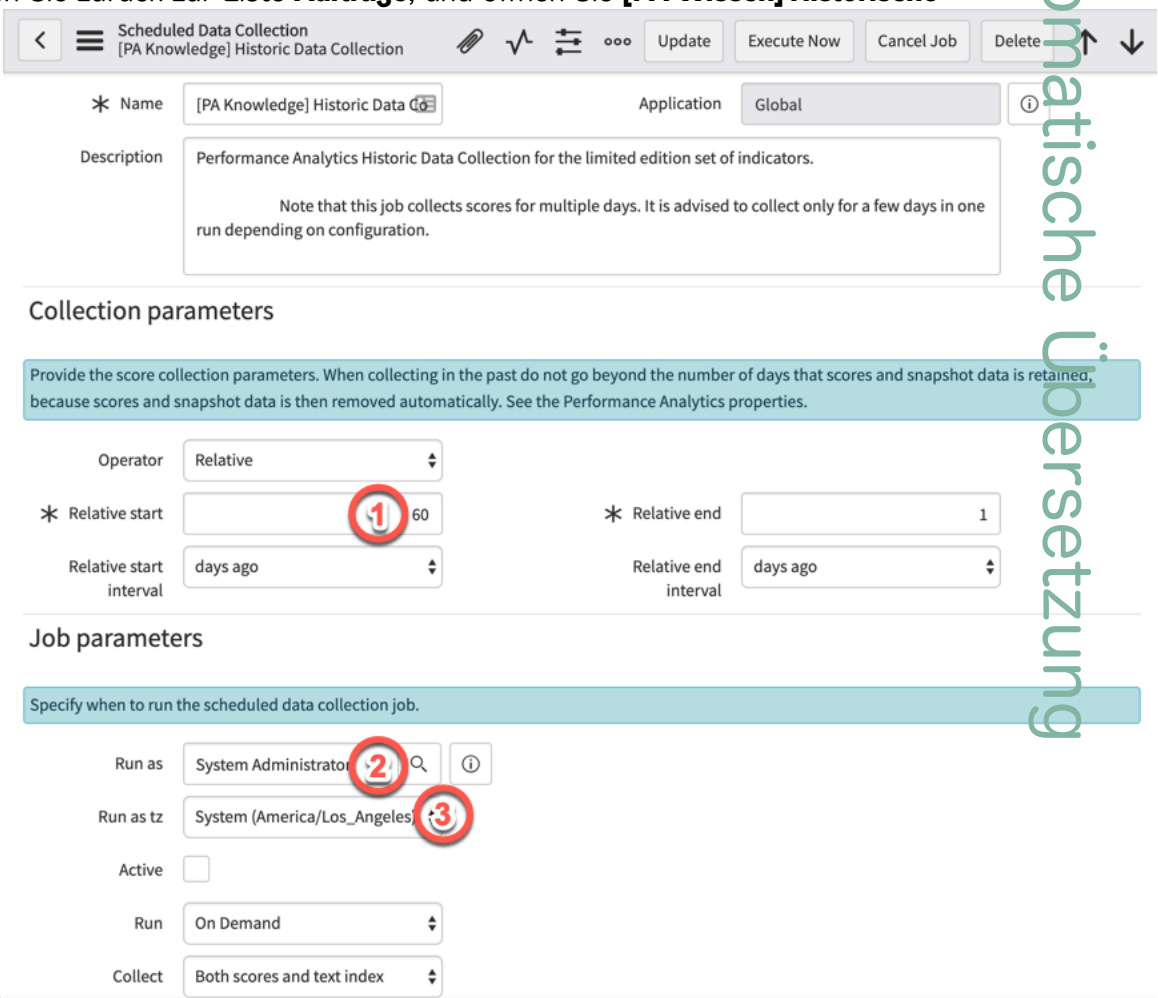
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Auftragsprotokolle** und filtern Sie die Liste nach [[Auftrag][enthält]



[Wissen]].

In diesem Fall sehen Sie, dass der Auftrag seit dem letzten zBoot nicht ausgeführt wurde. Navigieren Sie zurück zur Liste **Aufträge**, und öffnen Sie **[PA-Wissen] Historische Datensammlung**.

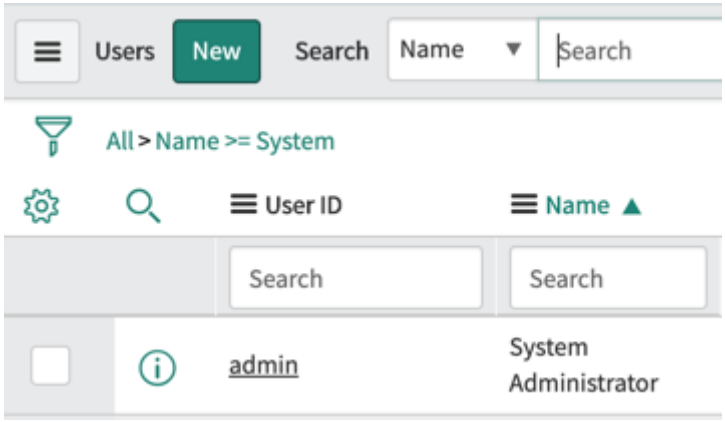


Überprüfen Sie die folgenden Details im Formular:

1. Das Feld **Relativer Start** ist standardmäßig auf 60 Tage festgelegt, was in Ordnung ist.
2. Der **Ausführen als**-Benutzer ist in Ihrer Instanz vorhanden. Andernfalls müssen Sie einen anderen Benutzer auswählen.

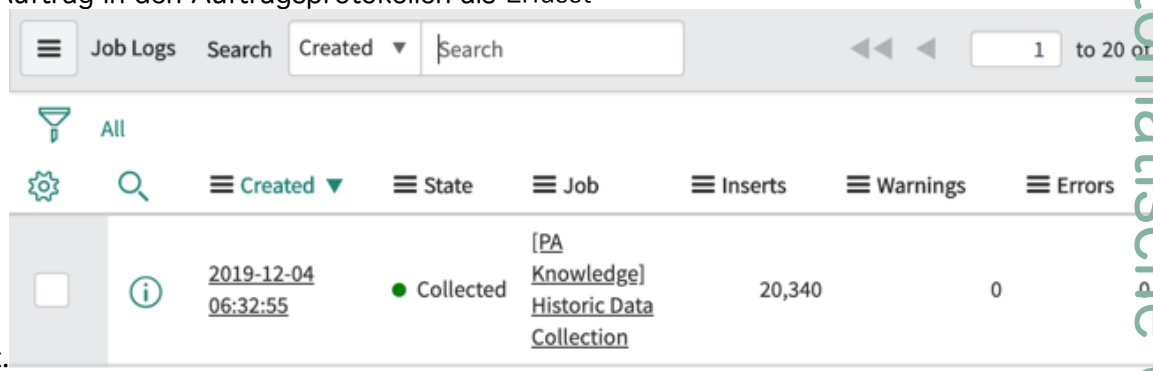
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Die Zeitzone ist für Ihr Unternehmen geeignet.

Sie sind mit den Einstellungen für den Verlaufsauftrag zufrieden, sodass Sie auf **Jetzt ausführen** klicken. Nach einigen Minuten wird der Auftrag in den Auftragsprotokollen als Erfasst angezeigt.



Zugehörige Informationen

Verlaufsdaten erfassen

Planen Sie die Datenerfassung für eine Now Intelligence -Lösung

Aktivieren Sie die regelmäßige Datenerfassungsaufgabe für Ihre Now Intelligence -Lösung. Vergewissern Sie sich, dass die Ausführungszeit korrekt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

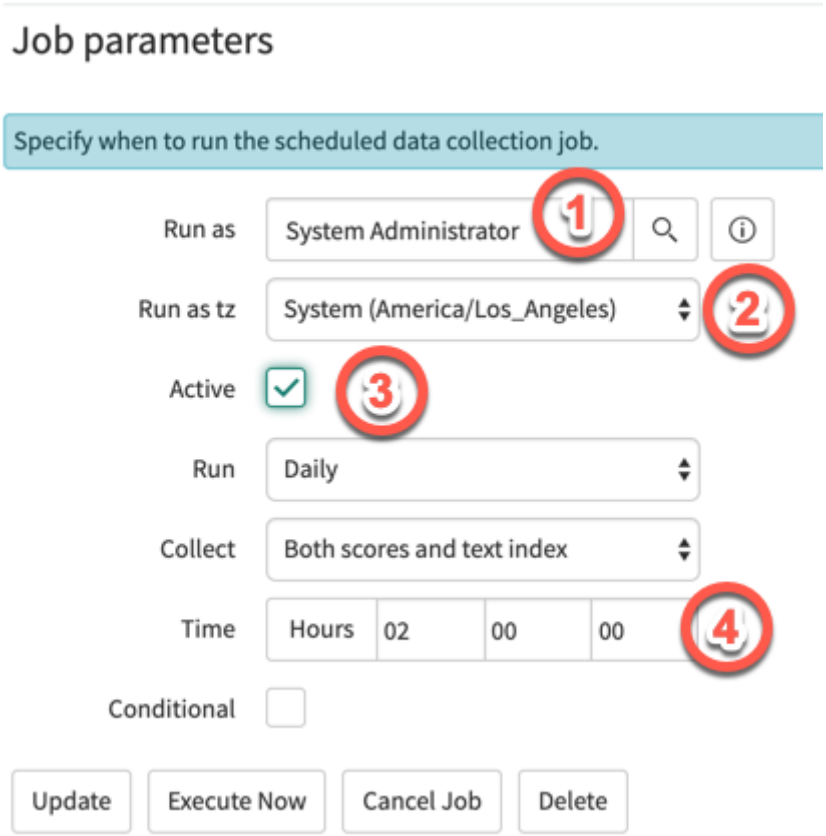
Jede Now Intelligence -Lösung enthält eine regelmäßige Datenerfassungsaufgabe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Filtern Sie die Auftragsliste nach [[[Ausführen][ist kein Bestandteil von][Einmalig | Nach Bedarf]] AND [[Aktiv][ist][false]]].
   Sie sehen jetzt nur regelmäßige Datenerfassungsaufgaben, die Sie nicht aktiviert haben.
3. Öffnen Sie die regelmäßige Datenerfassungsaufgabe für Ihre Now Intelligence -Lösung.
   Die folgenden Schritte beziehen sich auf den Abschnitt „Auftragsparameter“ des Auftragsdatensatzes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Stellen Sie sicher, dass der im Feld **Ausführen als** angegebene Benutzer vorhanden ist.
   Wenn Sie die Domänentrennung nutzen, erfassen Sie nur Datensätze aus Domänen, die der Benutzer mit der Rolle **Ausführen als** anzeigen kann. Die Zugriffssteuerungslisten-Berechtigungen des **Ausführen als** -Benutzers wirken sich jedoch nicht auf die Datenerfassung aus.
5. Vergewissern Sie sich, dass die Zeitzone **Als tz ausführen** für Ihr Unternehmen geeignet ist.
   Die für diesen Auftrag erstellten Datenbankabfragen verwenden diese Zeitzone, die in den Protokollen für diesen Auftrag angegeben ist. Diese Zeitzone legt auch fest, welcher Tag „Heute“ für Bedingungen wie [[Erstellt][am][Heute]] ist.
6. Wählen Sie **Aktiv**, um die geplante Ausführung des Auftrags zu aktivieren.
   Jetzt sind Planungsoptionen verfügbar.
7. Stellen Sie sicher, dass die Ausführungszeit des Auftrags außerhalb der Öffnungszeiten Ihres Unternehmens liegt.
   - Der Wert **Zeit** basiert auf der Zeitzone Ihrer Benutzersitzung, nicht auf der Zeitzone **Als tz ausführen**.
   - Um eine genaue Messung für einen Tag zu erhalten, muss der Tag abgeschlossen sein. Für eine tägliche Aufgabe muss der **Zeitwert** zwischen Mitternacht und 06:00 Uhr in der Zeitzone **Ausführen als tz** liegen, um eine Erfassung für den vorherigen Tag durchzuführen. Wenn Sie beispielsweise von New York aus angemeldet sind und den Job um 05:00 Uhr in der Zeitzone „System/Los Angeles“ ausführen möchten, legen Sie **Zeit** auf 08:00:00 fest.
   - Für einen monatlichen Auftrag legen Sie auch den Tag fest, an dem Sie den Auftrag ausführen möchten. Legen Sie generell eine Ausführung am ersten Tag des Monats kurz nach Mitternacht in der Zeitzone **Als tz ausführen** fest. Diese Einstellung ruft alle Daten des vorherigen Monats unabhängig von der Länge des Monats ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Nach dem nächsten Sammlungszeitraum sollten die Dashboards und Widgets Punktzahlen aus diesem Zeitraum anzeigen.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die **Auftragsprotokolle**, um festzustellen, ob der Auftrag nach dem nächsten Zeitraum erfolgreich ausgeführt wurde.

Zugehörige Informationen

Datenerfassungsaufgaben erstellen oder planen

Installierte Performance Analytics-Indikatoren

Dieser Abschnitt enthält Listen der Indikatoren, die in Platform Analytics-Lösungen und in anderen Anwendungen enthalten sind.

Eine vollständige Liste von Platform Analytics-Lösungen, einschließlich derer, die keine Performance Analytics -Indikatoren enthalten, finden Sie unter Verfügbare Platform Analytics-Lösungen.

Eine vollständige Liste anderer Anwendungen, die Performance Analytics -Indikatoren enthalten, finden Sie unter ServiceNow Store Anwendungen mit Performance Analytics Inhalt.

Advanced Work Assignment – Indikatoren

In der erweiterten Arbeitszuweisung Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) .

Indikator	Eingeführt in Version
Prozentsatz der Aufgabenarbeitselemente mit Zielüberschreitung	NewYork
Anzahl der Interaktionsarbeitselemente mit Zielüberschreitung	NewYork
Anzahl der akzeptierten Aufgabenarbeitselemente	NewYork
Anzahl der Aufgabenarbeitselemente mit Zeitüberschreitung	NewYork
Prozentsatz der abgelehnten Aufgabenarbeitselemente	NewYork
Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente mit Zielüberschreitung	NewYork
Summe der akzeptierten Aufgabenwartezeiten	NewYork
Anzahl der abgelehnten Aufgabenarbeitselemente	NewYork
Anzahl der abgelehnten Interaktionsarbeitselemente	NewYork
Summe der akzeptierten Interaktionswartezeiten	NewYork
Prozentsatz der Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung	NewYork
Prozentsatz der abgelehnten Interaktionsarbeitselemente	NewYork

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der Aufgabenarbeitselemente	NewYork
Prozentsatz der verworfenen Interaktionsarbeitselemente	NewYork
Anzahl der Aufgabenarbeitselemente mit Zielüberschreitung	NewYork
Anzahl der Interaktionsarbeitselemente mit Zeitüberschreitung	NewYork
Anzahl der Interaktionsarbeitselemente	NewYork
Prozentsatz der akzeptierten Aufgabenarbeitselemente	NewYork
Prozentsatz der Aufgabenarbeitselemente mit Zeitüberschreitung	NewYork
Anzahl der verworfenen Interaktionsarbeitselemente	NewYork
Durchschnitt der akzeptierten Aufgabenwartezeiten	NewYork
Prozentsatz der akzeptierten Interaktionsarbeitselemente	NewYork
Durchschnitt der akzeptierten Interaktionswartezeiten	NewYork
Anzahl der akzeptierten Interaktionsarbeitselemente	NewYork
AWA-Messaging: Abbruchrate	Paris
AWA-Messaging: Abgebrochene Konversationen	Paris
AWA-Messaging: Geschlossene Konversationen insgesamt	Paris

Gruppenverwaltungsindikatoren für Service Desk-Mitarbeiter

Die folgenden Indikatoren sind in der Anwendung „Service Desk-Mitarbeiter-Gruppenmanagement“ auf der ServiceNow® Storeenthalten.

Indikatoren	Version hinzugefügt
WFO – Anzahl der geschlossenen Umfragen zur Kundenzufriedenheit	Paris
WFO: Anzahl der Kundenzufriedenheitsumfragen	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für neue Incidents	Paris
WFO – normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für neue Incidents	Paris
WFO-Kundenzufriedenheitsumfrage Instanzen neuer Incidents	Paris
WFO:CSAT-Antwortrate	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Version hinzugefügt
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für P5-Incidents	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für P4	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für P3-Incidents	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für P2-Incidents	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für P1-Incidents	Paris
WFO – Normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für P5-Incidents	Paris
WFO – Normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Incidents	Paris
WFO – Normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Incidents	Paris
WFO – normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Incidents	Paris
WFO – Normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Incidents	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für P5-Incidents	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für P4-Incidents	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für P3-Incidents	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für P2-Incidents	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für P1-Incidents	Paris
WFO: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Paris
WFO-Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage	Paris
WFO – normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl	Paris
WFO: Anzahl der geschlossenen Incidents, die erneut geöffnet wurden	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agile 2.0 – Indikatoren

In Agile 2.0 enthaltene Indikatoren (sn_scrum_dashboard auf ServiceNow Store) Platform Analytics-Lösung

Weitere Informationen zu diesem Dashboard finden Sie unter Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0 installieren

Indikator	Eingeführt in Version
Scrum: Summe der Story Points von aktiven Storys im aktuellen Release	New York
Scrum: Summe der Story Points von aktiven Storys im aktuellen Sprint	New York
Scrum: Summe der Story Points aller Storys in aktiven Releases	New York
Scrum: Summe der Story Points aller Storys in Epics	New York
Scrum: Summe der Story Points aller Storys im aktuellen Sprint	New York
Scrum: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys in aktiven Releases	New York
Scrum: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys in Epics	New York
Scrum: Verstrichene Zeit in Sprint	New York
Scrum: Durchschnittliche Story-Statusdauer	Orlando
Scrum: Prozent abgeschlossen nach Punkten	Orlando
Scrum: Prozent abgeschlossen nach Punkten für Release	Orlando
Scrum: Story-Statusdauer	Orlando
Scrum: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys im aktuellen Sprint	Orlando
Scrum: Verstrichene Zeit in Release	Orlando
Scrum: Anzahl aller Storys in aktiven Releases	Paris
Scrum: Anzahl aller Storys im aktuellen Epic	Paris
Scrum: Anzahl der Storys im aktuellen Sprint	Paris

Application Portfolio Management – Indikatoren

In Performance Analytics Application Portfolio Management Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Application Portfolio Management (com.snc.pa.apm) .

Indikator	Eingeführt in Version
Summe der App-Punktzahl pro Geschäftsquartal	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Summe der Anwendungsindikator-Punktzahlen pro Quartal	Pre-Kingston
Durchschnittliche Kosten pro Benutzer und Quartal	Pre-Kingston
Summe der aktiven Benutzer	Pre-Kingston

Anwendungssicherheitsindikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics-Anwendungssicherheits-Inhaltspaket und den Basisfunktionen com.snc.pa.instance_sec_dash und com.glide.instance_sec_center enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
AppSec-Gesamtanzahl der Konfigurationseigenschaften	London
AppSec-Anzahl der nicht konformen Konfigurationseigenschaften	London
AppSec-Anzahl der konformen Konfigurationseigenschaften	London
Externe Anmeldungen	London
Administratoranmeldungen	London
Fehlgeschlagene Anmeldungen	London
AppSec: Berechnung der Compliance-Gesamtpunktzahl	London
Erhöhungen der Sicherheit	London
Identitätswechsel	London
Administratorbenutzer hinzugefügt	London
AppSec – Spam-E-Mails pro Tag	Madrid
AppSec # Anzahl der E-Mails pro Tag	Madrid
SNC-Anmeldungen	New York

Fallverwaltungsindikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics-Fallverwaltungs-Inhaltspaket com.snc.pa.customer_service_advanced enthalten sind.

Indikatoren	Eingeführt in Version
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Kingston
% der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Kingston
Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Kingston
% der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Eingeführt in Version
Anzahl der nicht zugewiesenen offenen Fälle	Kingston
Summe der Agent-Neuzuweisungen für geschlossene Fälle	Kingston
Anzahl der Befürworter (NPS)	Kingston
Anzahl der erneut geöffneten offenen Fälle	Kingston
NPS	Kingston
CSAT	Kingston
Summe der Agent-Neuzuweisungen für offene Fälle	Kingston
% der offenen Fälle, die erneut geöffnet wurden	Kingston
Anzahl der neu zugewiesenen offenen Fälle	Kingston
% der offenen P1-Fälle	Kingston
Summierte Dauer der Zeit bis zur ersten Antwort	Kingston
Anzahl der offenen Fälle	Kingston
% der offenen Fälle, die eskaliert wurden	Kingston
Anzahl der zufriedenen Kunden (CSAT)	Kingston
Anzahl der CSAT-Umfrageteilnehmer	Kingston
% der offenen Fälle mit Agent-Neuzuweisung	Kingston
Anzahl der NPS-Umfrageteilnehmer	Kingston
Anzahl der offenen Fälle, die eskaliert wurden	Kingston
Summe der erneuten Öffnungen für gelöste Fälle	Kingston
% der Befürworter (NPS)	Kingston
% der Kritiker (NPS)	Kingston
Anzahl der offenen Fälle mit angefügten PRBs	Kingston
% der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
% offener Fälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Madrid
Anzahl der offenen Fälle pro Agent	Madrid
% geschlossener, neu zugewiesener Fälle	Madrid
Summe des Alters der letzten Aktualisierung von offenen Fällen	Madrid
Durchschnittlicher NPS pro Fall	Madrid
Durchschnitt des Alters der letzten Aktualisierung von offenen Fällen	Madrid
Anzahl der pro Agent pro Woche geschlossenen Fälle	Madrid
Anzahl geschlossener, neu zugewiesener Fälle	Madrid
Anzahl der aktiven Agents	Madrid
Anzahl der gelösten Fälle	Madrid
% der neuen P1-Fälle	Madrid
Gesamtalter der offenen Fälle	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Neuzuweisung von offenen Fällen	Madrid
Summierte Dauer geschlossener Fälle	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle, die am selben Tag geöffnet wurden	Madrid
Anzahl der pro Agent pro Monat geschlossenen Fälle	Madrid
Anzahl offener Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Madrid
Durchschnitt offener Fälle	Madrid
Anzahl offener Fälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Madrid
Summierte Neuzuweisungen offener Fälle.	Madrid
Anzahl der neuen Fälle pro Agent pro Monat	Madrid
Falldurchschnitt Gesamt-Kundenzufriedenheit	Madrid
Anzahl der neuen Fälle pro Agent pro Woche	Madrid
Anzahl der neuen Fälle	Madrid
Durchschnittliche Lösungszeit von Fällen	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
% der geschlossenen Fälle, die am selben Tag geöffnet wurden	Madrid
Anzahl geschlossener Fälle	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen	Madrid
% offener Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Madrid
Summierte Dauer gelöster Fälle	Madrid
Anzahl der gesperrten offenen Fälle	Madrid
Anzahl der offenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden	Madrid
Rate erneut öffnen	Madrid
Anzahl der offenen schwerwiegenden Fälle	Madrid
Prozentsatz der gelösten schwerwiegenden Fälle	Madrid
Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden	Madrid
Anzahl der offenen Fälle mit Incident	Madrid
Anzahl der Fälle, die einem schwerwiegenden Fall untergeordnet sind	Madrid
Prozentsatz der Kandidaten für schwerwiegenden Fall	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle mit Incident	Madrid
Anzahl der gelösten schwerwiegenden Fälle	Madrid
Anzahl der von schwerwiegenden Fällen betroffenen Kunden	Madrid
Anzahl der gelösten Fälle, die einem schwerwiegenden Fall untergeordnet sind	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle mit Incident	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Eingeführt in Version
Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Madrid
Anzahl der offenen Fälle, die einem schwerwiegenden Fall untergeordnet sind	Madrid
Anzahl der beantworteten Fälle	Madrid
Wachstum des Fallrückstands	Madrid
Anzahl der offenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Anzahl der Kritiker (NPS)	Madrid
Prozentsatz der offenen schwerwiegenden Fälle	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden	Madrid
Geöffnete Fall-SLAs	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Problem	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden	Madrid
Anzahl der Kandidaten für schwerwiegenden Fall	Madrid
Anzahl der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle mit Change	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle mit Problem	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle mit Change	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Change	Madrid
Anzahl der offenen Fälle mit Problem	Madrid
Anzahl der entsperrten offenen Fälle	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Durchschnittliche Antwortzeit Fall	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle mit Problem	Madrid
Anzahl der offenen Fälle mit Change	Madrid
Durchschnittliche Anzahl der Agent-Neuzuweisungen pro offenem Fall	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Incident	Madrid
Durchschnittliche Anzahl der Agent-Neuzuweisungen pro geschlossenem Fall	Madrid
PCSO: Prozentsatz der intern gemeldeten Fälle, die zu schwerwiegenden Fällen heraufgestuft wurden	NewYork
PCSO: Anzahl der Warnungen, bei denen der Fall nicht leer ist	NewYork
PCSO: Anzahl der betroffenen Bereitstellungen	NewYork
PCSO: Anzahl der proaktiven Fälle	NewYork

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Eingeführt in Version
PCSO: Prozentsatz der kritischen und bestätigten Warnungen, die einen proaktiven Fall ausgelöst haben	NewYork
PCSO: Anzahl der kritischen und bestätigten Warnungen	NewYork
PCSO: Anzahl der betroffenen Kunden	NewYork
PCSO: Anzahl der gemeldeten proaktiven Fälle, die zu schwerwiegenden Fällen heraufgestuft wurden	NewYork

Change Management – Indikatoren

In Change Management Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Change Management (com.snc.pa.change) .

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der Changes, die vor dem geplanten Enddatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
Anzahl neu zugewiesener offener Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliche Implementierungszeit geschlossener Changes als % dringender Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen von geschlossenen Changes	Pre-Kingston
% neuer Changes mit hohem Risiko	Pre-Kingston
Prozentsatz abgelehnter Changes	Pre-Kingston
Wachstum des Change-Backlogs	Pre-Kingston
Anzahl offener Changes	Pre-Kingston
% offener mindestens einmal neu zugewiesener Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter offener Changes in % nicht erfolgreicher Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung offener Changes	Pre-Kingston
Anzahl abgelehnter geschlossener Changes	Pre-Kingston
Anzahl neuer Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes	Pre-Kingston
Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen Changes	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Changes	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Changes	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Changes vor dem geplanten Enddatum	Pre-Kingston
Anzahl neuer Notfall-Changes	Pre-Kingston
Gesamtdauer geschlossener Changes	Pre-Kingston
Implementierungszeit geschlossener Changes insgesamt	Pre-Kingston
% neuer Notfall-Changes	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Prozentsatz der Changes, die vor dem geplanten Enddatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
Anzahl offener Changes vor dem geplanten Enddatum	Pre-Kingston
Gesamtalter offener Changes	Pre-Kingston
Anzahl nicht erfolgreicher Changes	Pre-Kingston
Anzahl offener Changes nach dem geplanten Enddatum	Pre-Kingston
Summierte Neuzuweisung offener Changes	Pre-Kingston

Indikatoren der Change-Erfolgspunktzahl

Indikatoren, die in der Anwendung „ Change Management - Change Success Score“ (com.snc.change_management.change_success_score) enthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Change Management (com.snc.pa.change) .

Indikator	Eingeführt in Version
% der nicht erfolgreichen Changes	Paris
% der erfolgreichen Changes mit Problemen	Paris
% der erfolgreichen Changes	Paris
Durchschnittliche Change-Erfolgspunktzahl	Paris
Change-Erfolgspunktzahlen	Paris
Nicht erfolgreiche Changes	Paris
Durch Change verursachte P3-Incidents	Paris
Durch Change verursachte P2-Incidents	Paris
Durch Change verursachte P1-Incidents	Paris
Erfolgreiche Changes mit Problemen	Paris
Erfolgreiche Changes	Paris
Changes insgesamt	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Changes insgesamt	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Durch Change verursachte P3-Incidents.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Durch Change verursachte P2-Incidents.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Durch Change verursachte P1-Incidents.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Erfolgreiche Changes mit Problemen.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Nicht erfolgreiche Changes.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Erfolgreiche Changes.Multiplikator	Paris
Change-Erfolgspunktzahl.Punktzahlanpassungen von gestern	Paris
Durch Change verursachte P3-Incidents.Gestern	Paris
Durch Change verursachte P2-Incidents.Gestern	Paris
Durch Change verursachte P1-Incidents.Gestern	Paris
Nicht erfolgreiche Changes.Gestern	Paris
Erfolgreiche Changes mit Problemen.Gestern	Paris
Erfolgreiche Changes.Gestern	Paris

Cloud-Einblicke-Indikatoren

Alle Cloud-Einblicke-Anwendungen auf der ServiceNow Store verwenden die folgenden Indikatoren gemeinsam.

Indikatoren	Hinzugefügt am
Empfehlungen für potenzielle Einsparungen in Cloud-Einblicke	16.03.2020
Realisierte Einsparungen in Cloud-Einblicke	18.02.2020
Cloud-Einblicke – Prozentsätze potenzieller Einsparungen	18.02.2020
Cloud-Einblicke-Ausgaben	18.02.2020

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Hinzugefügt am
Potenzielle Einsparungen in Cloud-Einblicke	18.02.2020

Cloud Management-Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics Cloud Management-Inhaltspaket com.snc.pa.cmp enthalten sind.

Wichtig:

Im Release Tokyo ist die Unterstützung für das Plugin „ Performance Analytics – Content Pack – Cloud Management“ (com.snc.pa.cmp) veraltet. Dieses Plugin ist Teil des Cloud Management v1-Plugins, das seit Release Paris veraltet ist.

Indikator	Eingeführt in Version
Summe Cloud Management Abrechnung tägliche Kosten	Pre-Kingston
% der Gesamtkosten	Pre-Kingston
Summe Tagesnutzung GB Stunden	Pre-Kingston
Summe Tagesnutzung Stunden	Pre-Kingston
Summe Tagesnutzung GB	Pre-Kingston

Cloud-Ausgabenindikatoren

Die Anwendung Cloud Spend Core auf ServiceNow Store verwendet die folgenden Indikatoren.

Indikatoren	Hinzugefügt am
Aktuelle SaaS-Ausgaben	2020-03-27
Prozentsatz der potenziellen Einsparungen durch SaaS	2020-03-24
Zusammenfassung der SaaS-Empfehlungen	2020-04-28
Kandidaten mit zurückgefordertem SaaS-Abonnement	2020-03-27
Unterdurchschnittliche SaaS-Ausgaben	2020-03-27

CMDB- und CSDM-Datengrundlagen Dashboard-Indikatoren

Die Anwendung CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards auf der ServiceNow Store verwendet die folgenden Indikatoren.

In CSDM-Datengrundlagen-Dashboard verwendete Indikatoren

Diese Indikatoren werden im Dashboard „CSDM-Datengrundlagen“ verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren in Foundation

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Benannte Produktmodelle mit fehlenden Produktbesitzern	17.12.2020, Version 1.2.0	Benannte Produktmodelle ohne Produktbesitzer
Standorte ohne übergeordnetes Element	17.12.2020, Version 1.2.0	Standorte ohne übergeordnete Elemente
Geschäftsbereiche ohne Unternehmen	17.12.2020, Version 1.2.0	Geschäftsbereiche ohne Unternehmen

Indikatoren in Crawl

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Anwendungsservices mit falscher Geschäftsanwendungsbeziehung	17.12.2020, Version 1.2.0	Beziehung von App-Services zu Geschäfts-App nicht verbraucht von
Anwendungsservices ohne Geschäfts-App-Beziehung	17.12.2020, Version 1.2.0	Anwendungsservices ohne Geschäfts-App-Beziehung
Geschäftsanwendung ohne Anwendungsservicebeziehung	17.12.2020, Version 1.2.0	Geschäfts-App ohne App-Servicebeziehung

Indikatoren in Walk

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Technische Serviceangebote ohne Verweis auf technische Services	17.12.2020, Version 1.2.0	Technische Serviceangebote ohne Verweis auf technische Services
Technische Serviceangebote	17.12.2020, Version 1.2.0	Technische Serviceangebote
Technisches Serviceangebot ohne Support- oder Change-Gruppe	2021-03-26 Version 1.3.0	Technische Serviceangebote ohne Support oder Change-Gruppe
Dynamische CI-Gruppen ohne CMDB-Gruppe	2021-03-26 Version 1.3.0	Dynamische CI-Gruppen ohne CMDB-Gruppe

Indikatoren werden ausgeführt

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Services mit benutzerdefinierten CMDB-Tabellen	17.12.2020, Version 1.2.0	Services mit benutzerdefinierten CMDB-Tabellen
Benutzerdefinierte Servicetabellen	17.12.2020, Version 1.2.0	Benutzerdefinierte Servicetabellen
Anwendungsservices ohne Business-Service-Angebote	17.12.2020, Version 1.2.0	App-Services ohne Business-Service-Angebotsbeziehung
Business-Services-Angebote ohne App-Service-Beziehung	17.12.2020, Version 1.2.0	Business-Services-Angebote ohne App-Service-Beziehung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren in Fly

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Informationsobjekt ohne eine Beziehung zur Geschäfts-App	17.12.2020, Version 1.2.0	Informationsobjekt ohne eine Beziehung zur Geschäfts-App
Informationsobjekte	17.12.2020, Version 1.2.0	Informationsobjekte

Indikatoren, die im Dashboard für CMDB-Datengrundlagen verwendet werden

Diese Indikatoren werden im Dashboard „CMDB-Datengrundlagen“ verwendet.

Indikatoren in Best Practices

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Hardware-CIs mit fehlender Seriennummer	17.12.2020, Version 1.2.0	Hardware-CIs mit fehlenden Seriennummern
Services ohne Besitzer	2022-07-28 Version 2.0.0	Services ohne Besitzer

Indikatoren in Anpassungen

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Benutzerdefinierte Geschäftsanwendungstabellen	2022-07-28 Version 2.0.0	Benutzerdefinierte Geschäftsanwendungstabellen
Benutzerdefinierte CMDB-Tabellen, die keine Standardbenennung verwenden	2022-07-28 Version 2.0.0	Benutzerdefinierte CMDB-Tabellen, die keine Standardbenennung verwenden
Benutzerdefinierte CMDB-Beziehungstypen	2022-07-28 Version 2.0.0	Benutzerdefinierte CMDB-Beziehungstypen
Gelöschte und neu erstellte CMDB-Beziehungstypen des Basissystems	2022-07-28 Version 2.0.0	CMDB-Beziehungstypen des Basissystems gelöscht und/oder neu erstellt

Indikatoren in Datenverwaltungspraktiken

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Nicht über IRE verarbeitete CIs	2022-07-28 Version 2.0.0	Nicht über IRE verarbeitete CIs
Nicht bearbeitete doppelte CIs	17.12.2020, Version 1.2.0	Nicht bearbeitete doppelte CIs
CIs ohne Name	17.12.2020, Version 1.2.0	CIs ohne Namen
Aktive CIs, die seit 90 Tagen nicht aktualisiert wurden	17.12.2020, Version 1.2.0	Aktive CIs, die seit 90 Tagen nicht aktualisiert wurden
Verwaltete CIs ohne Modelleinträge	2022-07-28 Version 2.0.0	Verwaltete CIs ohne Modelleinträge
CI-Namen des installierten Servers, die nicht dem Hostnamen entsprechen	2022-07-28 Version 2.0.0	CI-Namen des installierten Servers, die nicht dem Hostnamen entsprechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren in Datenverwaltungspraktiken (Fortsetzung)

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Doppelte Standorte	2022-07-28 Version 2.0.0	Doppelte Standorte
Verwaiste CIs	17.12.2020, Version 1.2.0	Verwaiste CIs
Server ohne Standort	2022-07-28 Version 2.0.0	Server ohne Standort

Indikatoren in ITSM-Prozessen

Indikatoren	Datum und Version hinzugefügt	Beispielvisualisierung
Incidents, die nicht auf ein CI verweisen	2022-07-28 Version 2.0.0	Incidents, die nicht auf ein CI verweisen
Changes, die nicht auf ein CI verweisen	2022-07-28 Version 2.0.0	Changes, die nicht auf ein CI verweisen
Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen	2022-07-28 Version 2.0.0	Incidents, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen
Changes, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen	2022-07-28 Version 2.0.0	Changes, die sich weder auf einen Service noch auf ein CI beziehen

CMDB-Arbeitsbereichsindikatoren

Im CMDB-Arbeitsbereich auf ServiceNow Store werden die folgenden Indikatoren verwendet.

Indikatoren	Version hinzugefügt
CI-Übersicht	San Diego
Aktualisierte Servicezuordnungen	San Diego
Neue Servicezuordnungen	San Diego
Neue Anwendungen	San Diego
Neue Geräte	San Diego
Ausfall des Anwendungsservice	San Diego
Aktualisierter Anwendungsservice	San Diego
Neuer Anwendungsservice	San Diego
Anwendungsservice insgesamt	San Diego
Doppelte CIs	San Diego
Aktualisierte CIs	San Diego
Erstellte CIs	San Diego

Coaching-Indikatoren

In der Coaching-Anwendung com.sn_coaching enthaltene Indikatoren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Hinzugefügt am
Geschlossene Coaching-Bewertungen	13.04.2020
Geschlossene Coaching-Bewertungen mit Feedback – inakzeptabel	11.02.2020
Geschlossene Coaching-Bewertungen mit Feedback – schlecht	11.02.2020
Geschlossene Coaching-Bewertungen mit Feedback – durchschnittlich	11.02.2020
Geschlossene Coaching-Bewertungen mit Feedback – gut	11.02.2020
Geschlossene Coaching-Bewertungen mit Feedback – ausgezeichnet	11.02.2020
Coaching: Berechnete Bewertungsfeedback-Punktzahl	12.02.2020
Qualitätsbewertung – Feedback-Bewertung	12.02.2020
Coaching: Anzahl der Bewertungen im Zusammenhang mit Incidents	20.04.2020
Coaching: Anzahl der Bewertungen im Zusammenhang mit Incidents, die abgeschlossen wurden	20.04.2020
Coaching: % der geschlossenen Bewertungen mit Incidentsn	13.04.2020
Coaching-Auszubildender-Qualitätsbewertung	2021-08-23
Coaching-Auszubildender-Umfrageinstanzen	2021-08-23
Coaching – normalisierte Auszubildenderpunktzahl	2021-08-23

Communities-Indikatoren

Indikatoren, die in den Communities Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Communities (com.snc.pa.communities) .

Indikator	Eingeführt in Version
Communitys – % des Inhalts mit Aktivität	Kingston
Communitys – % der als gelöst markierten Fragen	Kingston
Communitys – % der nicht beantworteten Fragen	Kingston
Communitys – durchschnittliche Anzahl der Antworten/Kommentare pro Content Item	Kingston
Communitys – durchschnittliche Anzahl der Social-Media-Aktivitäten pro Content Item	Kingston
Communitys – Durchschnittliche Anzahl der Ansichten pro Content Item	Kingston
Communitys – Anzahl der aktiven Beitragenden	Kingston
Communitys – Anzahl der Inhaltsansichten	Kingston
Communitys – Anzahl von neuen Inhaltsbeiträgen	Kingston
Communitys – Anzahl der neuen Mitglieder	Kingston
Communitys – Anzahl der Fragen, die beantwortet wurden	Kingston
Communitys – Anzahl der Fragen, die gelöst wurden	Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Communitys – Anzahl der Suchvorgänge	Kingston
Communitys – Anzahl der Sitzungen in Community	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl von Mitgliedern	Kingston
Communitys – Anzahl der nicht beantworteten Fragen	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der Blogs, Videos und Dokumente	Kingston
Communitys – Inhaltsübergreifende Gesamtanzahl von Kommentaren und Antworten	Kingston
Communitys – Content-Gesamtanzahl	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der Inhalte, die keine Kommentare oder Antworten sind	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl von Inhalten mit Aktivität	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der Beitragenden	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der Diskussionen	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl von Hilfreich-Kennzeichnungen	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der vergebenen Punkte	Kingston
Communitys – Gesamtanzahl der Fragen	Kingston
Communities – Gesamtanzahl der positiven Stimmen	Kingston
Communitys – Gesamte Social-Media-Aktivität	Kingston
Communitys – Anzahl der vorgestellten Inhalte	NewYork
Communitys – Anzahl der aus Aktivitäten verschobenen Inhalte	NewYork
Communitys – Anzahl der in Aktivitäten verschobenen Inhalte	NewYork

CMDB-Indikatoren (Configuration Management).

Indikatoren, die in Configuration Management Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Configuration Management (CMDB) (com.snc.pa.cmdb) .

Indikator	Eingeführt in Version
Summe der Kosten bei CI-Käufen	Pre-Kingston
Anzahl offener Vorfälle auf CIs	Pre-Kingston
Durchschnittliche Fehleranzahl bei CIs	Pre-Kingston
CMDB Integritätsergebnisse – Aufgliederung	Pre-Kingston
CMDB Genauigkeitsverhältnis	Pre-Kingston
Summe Kosten von CIs	Pre-Kingston
CMDB-Integritätsbewertungsliste	Pre-Kingston
Summe Fehleranzahl bei CIs	Pre-Kingston
Anzahl der neuen CIs	Pre-Kingston
CMDB-Integritätsergebnisse	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl von erkannten CIs	Pre-Kingston
Anzahl der Configuration Items	Pre-Kingston
% der überwachten Configuration Items	Pre-Kingston
Anzahl offener Changes auf CIs	Pre-Kingston
Anzahl installierter CIs	Pre-Kingston
Anzahl der gekauften CIs	Pre-Kingston
% CIs-Zuständigkeit	Pre-Kingston
Anzahl der überwachten Configuration Items	Pre-Kingston

Inhaltsanalysen – Indikatoren

Indikatoren, die in Platform Analytics-Lösung für Content Analytics enthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Content Analytics [com.sn_content_analytics] .

Indikator	Eingeführt in Version
Alle Besuche in den letzten 365 Tagen	Madrid
Durchschnittliche Seitenansicht pro Sitzung	Madrid
Besuche pro Tag	Madrid
Seitenansichten pro Tag	Madrid
Heutige Top-Seiten	Madrid
Top-Seiten dieser Woche	Madrid

Content Publishing-Indikatoren

Indikatoren, die in den Platform Analytics-Lösung für Content Publishing enthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Content Analytics misst die Mitarbeitereinbindung .

Indikator	Eingeführt in Version
Aufeinander folgende Tage	Madrid
Gesamtengagement	Madrid
Event-Aktivität im Laufe der Zeit	Madrid
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Inhalten	Madrid
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Aktion	Madrid
Kampagne: Auswirkungsziel	Orlando
Kampagne: Auswirkungsauswertung	Orlando
Kampagne: Auswirkungs-Baseline	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontinuierliche Serviceverbesserung – Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics-Inhaltspaket für die kontinuierliche Serviceverbesserung sn_cim enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
CIM: Offene Initiativen	London

Customer Service Management – erweiterte Indikatoren

Indikatoren, die in Platform Analytics-Lösung für Customer Service Management enthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Management – erweitert (com.snc.pa.customer_service_advanced) .

Indikator	Eingeführt in Version
CSAT	Madrid
% der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Madrid
Chat-Ziel überschritten	Madrid
Fallziel überschritten	Madrid
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	Madrid
Wachstum des Fallrückstands	Madrid
Anzahl der von schwerwiegenden Fällen betroffenen Kunden	Madrid
Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden	Madrid
Anzahl der gesperrten offenen Fälle	Madrid
Anzahl der entsperrten offenen Fälle	Madrid
% der offenen Fälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Madrid
% offener schwerwiegender Fälle	Madrid
% der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
% der offenen P1-Fälle	Madrid
% der offenen Fälle, die eskaliert wurden	Madrid
Prozentsatz der offenen Fälle mit Problem	Madrid
% der offenen Fälle mit Agent-Neuzuweisung	Madrid
Prozentsatz der Kandidaten für schwerwiegenden Fall	Madrid
% der offenen Fälle, die erneut geöffnet wurden	Madrid
% der offenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Problem	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden	Madrid
Anzahl der geschlossenen Fälle, die am selben Tag geöffnet wurden	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
% der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Madrid
Prozentsatz der gelösten schwerwiegenden Fälle	Madrid
% geschlossener, neu zugewiesener Fälle	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Change	Madrid
Prozentsatz der geschlossenen Fälle mit Incident	Madrid
% der geschlossenen Fälle mit Anforderung	Madrid
Agent-Effizienztrend	Madrid
Geschlossene Fälle nach Agent und Account	Madrid
Prozentsatz der Aufgabenarbeitselemente mit Zielüberschreitung	Madrid
Prozentsatz der akzeptierten Aufgabenarbeitselemente	Madrid
Prozentsatz der akzeptierten Interaktionsarbeitselemente	Madrid
Prozentsatz der verworfenen Interaktionsarbeitselemente	Madrid
Anzahl der offenen Fälle	Madrid
PCSO: Aktive Fallausfälle	Orlando
PCSO: Durchschnittliche Ausfalldauer	Orlando
PCSO: Anzahl der betroffenen Installationsbasiselemente	Orlando
PCSO: Anzahl der geschlossenen Ausfälle	Orlando
PCSO: Anzahl der betroffenen Kunden	Orlando
PCSO: Anzahl der betroffenen Kunden	Orlando
PCSO: Anzahl der Ausfälle	Orlando
PCSO: Summierte Dauer von Ausfällen	Orlando
Längste Lösungszeit für Fälle	Rome
Kürzeste Lösungszeit für Fälle	Rome
Langsamste Antwortzeit Fall	Rome
Kürzeste Antwortzeit für Fälle	Rome

DevOps-Einblicke-Indikatoren

Die DevOps-Einblicke-Anwendung auf der ServiceNow Store verwendet die folgenden Indikatoren.

Indikatoren	Hinzugefügt am
Durchschnittliche Dauer der gelösten Incidents, die durch DevOps-Changes verursacht wurden	10.05.2020
Durchschnittliche Dauer der gelösten Incidents, die durch DevOps-Changes verursacht wurden	05.04.2020

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Hinzugefügt am
Durchschnittliche Dauer der gelösten Incidents, die durch DevOps-Changes verursacht wurden, in den letzten 30 Tagen	10.04.2020
Durchschnittliche Lösungszeit der gelösten Incidents, die durch DevOps-Changes verursacht wurden	05.04.2020
Durchschnittliche Serviceverfügbarkeit in den letzten 30 Tagen	10.04.2020
Change-Fehlerrate	07.04.2020
Geschlossene DevOps-Changes in den letzten 30 Tagen	10.05.2020
Tägliche geschlossene DevOps-Changes	10.05.2020
Tägliche Anzahl der Incidents	2020-04-27
Tägliche Anzahl der Ausfälle	2020-04-27
Anzahl der an Incidents gebundenen DevOps-Change-Anforderungen	07.04.2020
Anzahl der gelösten Incidents, ausgelöst durch DevOps-Change	05.04.2020
Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen mit Change	07.04.2020
Serviceverfügbarkeit – Gestern	20.03.2020
Serviceverfügbarkeit in den letzten 30 Tagen	06.05.2020
DevOps-Changes insgesamt	07.05.2020

Indikatoren für Digital Portfolio Management

Die Anwendung Digital Portfolio Management auf der ServiceNow Store verwendet die folgenden Indikatoren.

Indikatoren	Unterstützte Versionen
Anzahl der Warnungen	San Diego
Durch Warnungen verursachte Incidents	San Diego
Serviceschweregrad im Laufe der Zeit	San Diego
Service-Auswirkungsrate	San Diego
Summe der Warnungsdauern	San Diego
Kritische Incidents: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	San Diego
Anzahl der gelösten kritischen Incidents	San Diego
Summierte Dauer der gelösten kritischen Incidents	San Diego
Durch Warnungen verursachte kritische Incidents	San Diego
Warnungen mit Schweregrad „Kritisch“.	San Diego

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Unterstützte Versionen
Geschlossene Changes mit hohem Risiko	San Diego
Geschlossene Notfall-Changes	San Diego
Anzahl der P1-Incidents	San Diego
Anzahl der P2-Incidents	San Diego
Kritische Incidents	San Diego
Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente	San Diego
Anzahl neuer P5-Probleme	San Diego
Anzahl neuer P4-Probleme	San Diego
Anzahl neuer P3-Probleme	San Diego
Anzahl neuer P2-Probleme	San Diego
Anzahl neuer P1-Probleme	San Diego
Anzahl der neuen P1-Incidents	San Diego
Anzahl der neuen schwerwiegenden Incidents	San Diego
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für Incidents	San Diego
Normalisierte Kundenzufriedenheitspunktzahl für Incidents	San Diego
Instanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage für Incidents	San Diego
1 CSAT-Bewertung	San Diego
CSAT-Bewertung 2	San Diego
CSAT-Bewertung 3	San Diego
CSAT-Bewertung 4	San Diego
CSAT-Bewertung 5	San Diego
Anzahl gelöster Incidents	San Diego
Summe der Dauer der gelösten Incidents	San Diego
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	San Diego
Katalogaktivität nach Element	San Diego
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen nach Element	San Diego
RITMs als übersprungen geschlossen	San Diego
% der als übersprungen geschlossenen RITMs	San Diego
% der abgeschlossenen RITMs	San Diego
RITMs Geschlossen – vollständig	San Diego
RITMs Geschlossen – unvollständig	San Diego
% der unvollständig abgeschlossenen RITMs	San Diego
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen	San Diego

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren	Unterstützte Versionen
Neue Notfall-Changes	San Diego
Geplante Nichtverfügbarkeiten	San Diego
Verschlechterungsausfälle	San Diego
Durchschnittliche Ausfalldauer	San Diego
Ausfälle	San Diego
Geplanter Ausfall Minuten	San Diego
Verschlechterungsausfall Minuten	San Diego
Ungeplanter Ausfall Minuten	San Diego
Anzahl offener Anforderungen	San Diego
Anzahl neuer Anforderungen	San Diego
Anzahl offener Changes	San Diego
Anzahl neuer Changes	San Diego
Anzahl offener Problems	San Diego
Anzahl neuer Problems	San Diego
Wachstum des Change-Backlogs	San Diego
Anzahl geschlossener Changes	San Diego
Anzahl bevorstehender Changes	San Diego
Ausfallminuten gesamt	San Diego

Discovery – Indikatoren

Indikatoren, die in der Erkennung Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Discovery (com.snc.pa.discovery) .

Indikator	Eingeführt in Version
Summierte Dauer der heute ausgeführten Aufträge	Pre-Kingston
Anzahl der neuen abgeschlossenen Discoverys heute	Pre-Kingston
Discovery-Protokolle	Pre-Kingston
% neu erkannter Geräteprobleme	Pre-Kingston
Neu erkannte Geräte mit Problemen	Pre-Kingston
Neue erkannte Geräte	Pre-Kingston
Durchschnittliche Anzahl Probleme auf Gerät	Pre-Kingston
Summe neu erkannter Geräteprobleme	Pre-Kingston

Essential SaFE – Indikatoren

Indikatoren, die in Essential SAFe Platform Analytics-Lösung auf der ServiceNow Storeenthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Essential SaFE.

Indikator	Version hinzugefügt
SAFe: Durchschnittliche Story-Statusdauer	
SAFe: Prozent abgeschlossen nach Punkten	
SAFe: Prozent abgeschlossen nach Punkten für PI	
SAFe: Story-Statusdauer	
SAFe: Summe der Story Points von aktiven Storys im aktuellen PI	
SAFe: Summe der Story Points von aktiven Storys im aktuellen Sprint	
SAFe: Summe der Story Points aller Storys im aktuellen PI	
SAFe: Summe der Story Points aller Storys im aktuellen Sprint	
SAFe: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys im aktuellen PI	
SAFe: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys im aktuellen Sprint	
SAFe: Verstrichene Zeit in PI	
SAFe: Anzahl aller Storys im aktuellen Epic	Paris
SAFe: Anzahl aller Storys im aktuellen PI	Paris
SAFe: Anzahl der Storys im aktuellen Sprint	Paris
SAFe: Summe der Story Points aller Storys in Epics	Paris
SAFe: Summe der Story Points aller Storys in der Funktion	Paris
SAFe: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys in Epics	Paris
SAFe: Summe der Story Points von abgeschlossenen Storys in Funktion	Paris

Event Management – Indikatoren

Indikatoren, die in Event Management Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Event Management (com.snc.pa.em) .

Indikator	Eingeführt in Version
Summiertes Alter der offenen Warnungen	Pre-Kingston
% der offenen Warnungen und Warnungen mit aufgehobener Bestätigung	Pre-Kingston
Anzahl der erneut geöffneten Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der primären Warnungen von allen Warnungen	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
% der primären Warnungen von allen Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl aller heute erstellten Warnungen außer virtuellen	Pre-Kingston
% der am selben Tag geöffneten und geschlossenen Warnungen	Pre-Kingston
% der vom Operator geschlossenen Warnungen	Pre-Kingston
% der neuen kritischen Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Warnungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung von offenen Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Warnungen, die in den letzten 2 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Warnungen und Warnungen mit aufgehobener Bestätigung	Pre-Kingston
Summierte Dauer der geschlossenen Warnungen	Pre-Kingston
% der mindestens einmal erneut geöffneten Warnungen	Pre-Kingston
% Auswirkung Business Services heute	Pre-Kingston
% der Warnungen ohne zugewiesene Aufgabe	Pre-Kingston
% der fluktuierenden Warnungen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Lösungszeit geschlossener Warnungen	Pre-Kingston
% der offenen Warnungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl der fluktuierenden Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der geschlossenen Warnungen	Pre-Kingston
Durchschnittsalter offener Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der nicht gruppierten Warnungen	Pre-Kingston
% der offenen Warnungen, die in den letzten 2 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl der am selben Tag geöffneten und geschlossenen Warnungen	Pre-Kingston
Summiertes Alter der letzten Aktualisierung von offenen Warnungen	Pre-Kingston
Kompressionsverhältnis von Events zu Warnungen (heute)	Pre-Kingston
% der nicht gruppierten Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl aller heute erstellten Events	Pre-Kingston
% Business Services insgesamt	Pre-Kingston
% Verfügbarkeit Business Services heute	Pre-Kingston
Neu betroffene Business Services	Pre-Kingston
% betroffene Services insgesamt	Pre-Kingston
% Auswirkungszeit heute	Pre-Kingston
Auswirkung Business Services	Pre-Kingston
Neue Business Services	Pre-Kingston
Durchschnittliche Auswirkungszeit Business Services	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Summe Auswirkungszeit Business Services	Pre-Kingston
Anzahl der neuen Warnungen	Pre-Kingston
Anzahl der Business Services	Pre-Kingston
Anzahl der neuen nicht sekundären Alarme	Madrid
% der Alarmruppierungsabdeckung	Madrid
Anzahl der Alarmgruppen	Madrid
Anzahl der neuen virtuellen Alarme	Madrid
% der Alarmgruppenkomprimierung	Madrid
Anzahl der Warnungen ohne zugewiesene Aufgabe	NewYork
Anzahl der neuen gruppierten Alarme	NewYork
Anzahl der nicht vom Systemadministrator geschlossenen Warnungen	NewYork

Field Service Management – Indikatoren

In Außendienst-Management Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management (com.snc.work_management_pa) .

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der neuen Arbeitsaufträge	Pre-Kingston
Summierte Dauer von Arbeitsaufgaben	Pre-Kingston
Summierte Arbeitszeit für Arbeitsaufgaben	Pre-Kingston
% tatsächliche Dauer in Bezug auf die geplante Dauer bei abgeschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben	Pre-Kingston
% der Nutzung von Agents für Arbeitsauftragsaufgaben	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Arbeitsaufträge	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlussdauer für Arbeitsaufträge	Pre-Kingston
Summierte geplante Dauer von Arbeitsaufgaben	Pre-Kingston
Gesamte geplante Dauer von Arbeitsaufgaben in Stunden	Pre-Kingston
Summierte Dauer der geschlossenen Arbeitsaufträge	Pre-Kingston
Gesamte tatsächliche Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben in Stunden	Pre-Kingston
% produktiver Agent-Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Arbeitsaufträge	Pre-Kingston
Anzahl eindeutiger Agenten für geschlossene Arbeitsaufgaben	Pre-Kingston

Financial Management – Indikatoren

In Finanzmanagement Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Finanzmanagement Platform Analytics-Lösungen .

Indikator	Eingeführt in Version
Gebührensumme – Service.Charge.Expense.Line.Details	Pre-Kingston
Kostensumme – Service.Charge.Expense.Line.Details	Pre-Kingston
Gesamtbetrag der Gebührenabweichung des letzten Zeitraums	Pre-Kingston
Gesamtinvestitionsaufwand Geschäftsquartal	Pre-Kingston
Gesamtbetriebskosten Geschäftsquartal	Pre-Kingston
Kosten pro Fall für Produkte	Pre-Kingston
Anzahl der im Geschäftsquartal geschlossenen Fälle	Pre-Kingston
Kosten pro Fall für Account	Pre-Kingston
Kosten pro Fall	Pre-Kingston
Kosten pro Arbeitsauftragsaufgabe für Unternehmen	Pre-Kingston
Kosten pro Arbeitsauftragsaufgabe für Produkte	Pre-Kingston
Außendienstmanagement. Kosten pro Arbeitsauftrag	Pre-Kingston
Außendienstmanagement. Gesamtkosten des Quartals	Pre-Kingston
Außendienstmanagement. Anzahl der Arbeitsaufträge pro Quartal	Pre-Kingston
FSM.Total – Kosten für Geschäftsquartal	Pre-Kingston
Plan-Istkosten jährlich	Kingston
Anzahl der ausstehenden Aufgaben	Kingston
Gesamtbetrag der Budgetplanposition	Kingston
Anzahl der genehmigten Aufgaben	Kingston
Gesamtbetrag der Betriebskosten	Kingston
Gesamtbetrag des Investitionsaufwands	Kingston
Anzahl der Planaufgaben	Kingston
Budget-Istwerte monatlich	Kingston
Budgetierter Gesamtbetrag	Kingston
Budget im Vgl. zu Ist-Kosten – Abweichung	Kingston
Budget im Vgl. zu Prognose – Abweichung	Kingston
Gesamtmenge der genehmigten Aufgaben	Kingston
Prognostizierter Gesamtbetrag	Kingston
% der genehmigten Aufgaben	Kingston
Gesamtmenge der ausstehenden Aufgaben	Kingston
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Servicekostenmodell	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Geschäftsfähigkeit-Kostenmodell	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Nach Geschäftsquartal aufgeschlüsselte Gesamtausgaben # Geschäftsfähigkeit-Kostenmodell	Madrid
Durchschnittliche Kosten pro Anwender	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Business-Service-Kostenmodell	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal aus Zusammenfassungen # gemeinsam genutzte Services	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal aus Zusammenfassungen # Anwendungskostenmodell	Madrid
Durchschnittliche Kosten pro Anwender # Anwendung	Madrid
% Anwendungskosten für Gesamtausgaben	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Anwendungskostenmodell	Madrid
Gesamtanwender pro Geschäftsquartal	Madrid
Nach Geschäftsquartal aufgeschlüsselte Gesamtausgaben # ITSS # Anwendungskostenmodell	Madrid
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Anwendung	Madrid
Aufgliederung der Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal # Business-Service-Kostenmodell	NewYork
Gesamtausgaben pro Geschäftsquartal	NewYork
Nach Geschäftsquartal aufgeschlüsselte Gesamtausgaben # Anwendungskostenmodell	NewYork
Gesamtbetrag des zielgerichteten Plans jährlich	NewYork

Indikatoren von Financial Services Operations (FSO).

Indikatoren, die in [] enthalten sind und im ServiceNow StoreFinancial Services Operations Platform Analytics-Lösungverfügbar sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Analytics and Reporting-Lösungen für Financial Services Operations .

Indikator	Eingeführt in Version
Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern	1.0.1
Anzahl der geschlossenen Zahlungsfälle	1.0.1
Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter	1.0.1
Anzahl der geschlossenen Fälle (Heute geschlossene Fälle)	1.0.1
Anzahl der geschlossenen Fälle (Heute geschlossene SLAs)	1.0.1
Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstößen	1.0.1
Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLAs	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler basierend auf dem Ergebnis	1.0.1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler mit „Ausnahme“ als tatsächliche Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler mit „geschützt“ als tatsächliche Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler mit angeforderter Behandlung als Ausnahme	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler mit „geschützt“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als tatsächliche Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „geschützt“ als tatsächliche Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „geschützt“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der neuen Fälle	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle, mit „geschützt“ angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle mit angeforderter Behandlung als Ausnahme	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle, mit „Keine“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß	1.0.1
Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstößen > 80 %	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit der Kategorie „Bankfehler“ mit „Keine“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler mit „Keine“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler mit „Geschützt“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit Ausnahme für Zahlungsabwickler	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit „Keine“ für Zahlungsabwickler	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit „Geschützt“ für Zahlungsabwickler	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit „Keine“ als angeforderte Behandlung	1.0.1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit „Geschützt“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Zahlung: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß	1.0.1
Summe der Forderungsbeträge für geschlossene Forderungen	1.0.1
Summe der Erstattungsbeträge für geschlossene Forderungen	1.0.1
Summe des Erstattungsbetrags für geschlossene externe Forderungen mit Bankfehler	1.0.1
Summe des Erstattungsbetrags für geschlossene externe Forderungen mit Kundenfehler basierend auf der tatsächlichen Behandlung	1.0.1
Summe des Gesamtbetrags für offene interne Forderungen mit Bankfehler	1.0.1
Summe des Gesamtbetrags für offene interne Forderungen mit Kundenfehler	1.0.1
Summiertes Alter der offenen Fälle	1.0.1
Summierte Dauer der geschlossenen Fälle	1.0.1
Summierte Dauer der geschlossenen Zahlungsfälle	1.0.1
Gesamtanzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der angeforderten Behandlung	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler, die bei der Wiederherstellung der Gesamtanzahl verwendet wurden	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung	1.0.1
Gesamtzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler basierend auf dem Ergebnis	1.0.1
Gesamtanzahl der internen geschlossenen Fälle	1.0.1
Gesamtzahl der offenen Fälle mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Gesamtanzahl der offenen Fälle, mit „Geschützt“ als angeforderte Behandlung	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungsfälle	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler basierend auf Fehlerkategorie	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Bankfehler, gruppiert nach Zahlungsabwickler	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler	1.0.1
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler, gruppiert nach Zahlungsabwickler	1.0.1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Gesamtzahl der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler mit benutzerdefinierter Fehlerkategorie	1.0.1
Gesamtsumme des Erstattungsbetrags für geschlossene externe Forderungen mit Bankfehler	1.0.1
Gesamtsumme des Erstattungsbetrags für geschlossene externe Forderungen mit Kundenfehler	1.0.1
Gesamtvolumen	1.0.1

Firewall Audit and Reporting-Indikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung „Firewall Audits and Reporting“ aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Firewall-Geräte	01.04.2020
Firewall-Sicherheitsrichtlinien	06.04.2020
Neue Firewall-Sicherheitsrichtlinien	06.04.2020
Offene Firewall-Auditantworten	06.04.2020
Offene Firewall-Aufgaben	06.04.2020

GRC: Erweiterte Dashboard-Indikatoren

Indikatoren, die im Plugin „GRC: Advanced Dashboards“ (com.sn_grc_pa_advanced) enthalten sind.

Indikator	Hinzugefügt am
Akzeptierte Probleme	08.03.2020
Genehmigte Ausnahmen	09.03.2020
Probleme mit kritischer Priorität	06.03.2020
Abgelaufene Ausnahmen	09.03.2020
Probleme mit hoher Priorität	06.03.2020
Hohe Risiken	31.03.2020
Heute geschlossene Probleme	02.03.2020
Heute erstellte Probleme	02.03.2020
Bis Monatsende zu lösende Probleme	02.03.2020
Bis Quartalsende zu lösende Probleme	02.03.2020
Bis Ende der Woche zu lösende Probleme	02.03.2020
Bis Jahresende zu lösende Probleme	02.03.2020
Bis heute zu lösende Probleme	02.03.2020
Niedrige Risiken	31.03.2020

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Hinzugefügt am
Moderate Risiken	31.03.2020
Anzahl der genehmigten Ausnahmen	09.03.2020
Anzahl der angeforderten Ausnahmen	09.03.2020
Offene Ausnahmen	09.03.2020
Offene Probleme	06.03.2020
Überfällige Probleme	06.03.2020
Neue überfällige Probleme	02.03.2020
Überfällige Probleme mit Status „Analysieren“	02.03.2020
Überfällige Probleme mit Status „Antworten“	02.03.2020
Überfällige Probleme mit Status „Überprüfen“	02.03.2020
Offene überfällige Korrekturaufgaben	02.03.2020
Überfällige Korrekturaufgaben mit Status „Antworten“	02.03.2020
Überfällige Korrekturaufgaben mit Status „Überprüfen“	02.03.2020
Überfällige Korrekturaufgaben mit Status „In Bearbeitung“	02.03.2020
Diesen Monat fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen	10.03.2020
Dieses Quartal fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen	10.03.2020
Diese Woche fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen	10.03.2020
Heute fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen	10.03.2020
Diesen Monat fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen für Verlängerungen	10.03.2020
Dieses Quartal fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen für Verlängerungen	10.03.2020
Diese Woche fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen für Verlängerungen	10.03.2020
Heute fällige ausstehende Ausnahmegenehmigungen für Verlängerungen	10.03.2020
Abgelehnte Ausnahmen	09.03.2020
Heute geschlossene Korrekturaufgaben	02.03.2020
Heute erstellte Korrekturaufgaben	02.03.2020
Bis Monatsende abzuschließende Korrekturaufgaben	02.03.2020
Bis Quartalsende abzuschließende Korrekturaufgaben	02.03.2020
Bis Ende der Woche abzuschließende Korrekturaufgaben	02.03.2020
Bis Jahresende abzuschließende Korrekturaufgaben	02.03.2020
Heute abzuschließende Korrekturaufgaben	02.03.2020
Diesen Monat ablaufende Annahmeaufgaben	31.03.2020
Dieses Quartal ablaufende Abnahmeaufgaben	31.03.2020
Diese Woche ablaufende Annahmeaufgaben	31.03.2020
Dieses Jahr ablaufende Annahmeaufgaben	13.04.2020
Heute ablaufende Annahmeaufgaben	31.03.2020

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Hinzugefügt am
Nächste Woche ablaufende Ausnahmen	31.03.2020
Diesen Monat ablaufende Ausnahmen	31.03.2020
Diese Woche ablaufende Ausnahmen	31.03.2020
Heute ablaufende Ausnahmen	31.03.2020
Morgen ablaufende Ausnahmen	31.03.2020
Sehr hohe Risiken	31.03.2020
Sehr niedrige Risiken	31.03.2020

GRC: Advanced Risk-Indikatoren

Indikatoren, die in den Dashboards „GRC: Risikoereignisse“, „GRC: Risiko nach Risikobeschreibungen“, „GRC: Risiko nach Entität“ und „GRC: Operational Risk Management“ in der Anwendung „GRC: Advanced Risk“ (sn_risk_advanced) enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Aktive Ereignisse	New York, Orlando geändert
Durchschnitt der durchschnittlich berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCEntities]	New York
Durchschnitt der durchschnittlich berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCRiskStatements]	New York
Durchschnitt der berechneten ALE-Summe für dieses Quartal [aus ActiveGRCRiskStatements]	New York
Durchschnitt der berechneten ALE-Summe für dieses Quartal [aus ActiveGRCEntities]	New York
Meine Risikoaufgaben nach Priorität	New York
Risiko-Rückstand Team	New York
Sehr hohe Risiken Team	New York
Nicht zugewiesene Risiken	New York
Überfällige Risikobewertungen	New York
Risiken nach berechneter Punktzahl Team	New York
Compliance des Zitatberechtigungsdokuments	New York
Gesamtprofil-Compliance (pro Quartal)	New York
Durchschnittliche Compliance-Bewertung des Zitatberechtigungsdokuments	New York
Höchstwert der maximal berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCEntities]	New York
Höchstwert der maximal berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCRiskStatements]	New York
Minimum der minimalen berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCEntities]	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Minimum der minimalen berechneten ALE für dieses Quartal [aus ActiveGRCRiskStatements]	New York
Anzahl der Ereignisse mit hohen nicht finanziellen Auswirkungen (monatlich)	Orlando
Anzahl der Ereignisse mit hohen nicht finanziellen Auswirkungen (vierteljährlich)	Quebec
Anzahl der Ereignisse mit Auswirkung > 1 M (monatlich)	Orlando
Anzahl der Ereignisse mit Auswirkung > 1 M (vierteljährlich)	Quebec
Jährliche Verlusterwartung [aus ActiveGRCMonthlyEntities]	Orlando
Jährliche Verlusterwartung [aus ActiveGRCMonthlyRiskStatement]	Orlando
Durchschnittliche zusätzliche Kosten pro Ereignis	Orlando
Durchschnittlicher Bruttoverlust pro Ereignis	Orlando
Durchschnittlicher Nettoverlust pro Ereignis	Orlando
Durchschnittliche Wiederherstellung pro Verlustereignis	Orlando
Täglicher Bruttoverlust	Orlando
Knapp daneben	Orlando
Nettoverlust täglich	Orlando
Nicht finanzielle Auswirkung	Orlando
Anzahl der Ereignisse	Orlando
Anzahl der hohen Restrisiken	Paris
Anzahl der ineffektiven Steuerungen	Paris
Anzahl der mit dem Risiko verbundenen Risikoereignisse	Paris
Durchschnittliche Steuerungseffektivität	Paris
Durchschnittliches inhärentes Risiko	Paris
Durchschnittliches Restrisiko	Paris
Nicht finanzielle Risikoereignisse	Paris
Risikobewertungen (offen)	Paris
Risikobewertungen im Status „Überwachen“.	Paris
Erwarteter Gesamtverlust	Paris
Gesamtbruttoverlust für Risiko	Paris
Gesamtnettoverlust für Risiko	Paris
Potenzieller Verlust insgesamt	Paris
Trend beim Restrisiko der Entität	Quebec
Restrisiko	Quebec
PPM – Projektrisikobewertungen	Quebec
PPM – Unternehmensrisikobewertungen	Quebec
PPM – Bewertete Risiken	Quebec
PPM – Risks with Enterprise Impace	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
PPM – Gesamtrisiken	Quebec
Hohes Risiko bei fehlgeschlagener Steuerung	Quebec
Hohe Risiken bei fehlgeschlagenen Indikatoren	Quebec
Risikotrend	Quebec
Steuerungsbewertungspunktzahl	San Diego
Restbewertungspunktzahl	San Diego
Inhärente Bewertungspunktzahl	San Diego

GRC: Audit Management-Indikatoren

In GRC: Audit Management Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter GRC: Audit Management Analytics and Reporting-Lösung

Indikator	Eingeführt in Version
Alle Kontrolltests	Quebec
In diesem Quartal erstellte Kontrolltests	Quebec
Fehlgeschlagener Kontrolltest pro Quartal	Quebec
Fehlgeschlagene Kontrolltests	Quebec
% der fehlgeschlagenen Kontrolltests (letzte 6 Monate)	Quebec
Prozentsatz der fehlgeschlagenen Kontrolltests	Quebec
Fehlgeschlagene Steuerungen	Quebec
Wichtige Steuerungen nicht getestet	Quebec
Kontinuierlicher Kontrolltest	Quebec
Offenes Audit-Problem	Quebec
Bestandene Steuerungen	Quebec

GRC: Richtlinien- und Compliance-Indikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung GRC: Policy and Compliance aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Anzahl der fehlgeschlagenen Steuerungsindikatoren	30.03.2020
Anzahl der fehlgeschlagenen Kontrolltests	30.03.2020
Steuerungen (nicht stillgelegt)	30.03.2020
Anzahl der Nachweisfehler	2021-03-26, Version 12.0.1
Anzahl der fehlgeschlagenen Steuerungsindikatoren	2021-03-26, Version 12.0.1
Anzahl der fehlgeschlagenen Kontrolltests	2021-03-26, Version 12.0.1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Aktive Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Alle aktiven Steuerungsindikatoren in den letzten 6 Monaten	2021-03-26, Version 12.0.1
Compliance-Punktzahl des Behördendokuments in Prozent	2021-03-26, Version 12.0.1
Punktzahl der Zitat-Compliance in Prozent	2021-03-26, Version 12.0.1
Kontrolle nicht bestätigt	2021-03-26, Version 12.0.1
Kontrollziel-Compliance-Punktzahl in Prozent	2021-03-26, Version 12.0.1
Steuerungen ohne KCIs	2021-03-26, Version 12.0.1
Steuerungen ohne Testpläne	2021-03-26, Version 12.0.1
Tägliche Compliance-Punktzahl in %	2021-03-26, Version 12.0.1
Ausgenommene Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Fehlgeschlagene Steuerungsindikatoren in den letzten 6 Monaten	2021-03-26, Version 12.0.1
Wichtige Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Wichtige Steuerungen mit fehlgeschlagenen Indikatoren	2021-03-26, Version 12.0.1
Vorgeschriebene Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Neue Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Verwaiste Steuerungen	2021-03-26, Version 12.0.1
Compliance-Punktzahl der Richtlinie in Prozent	2021-03-26, Version 12.0.1
Steuerungsindikatoren insgesamt	2021-03-26, Version 12.0.1
Prozentsatz der fehlgeschlagenen Steuerungsindikatoren pro Monat	06.05.2021, Version 14.2.0
Gesamtzahl der pro Monat ausgeführten Steuerungsindikatoren	06.05.2021, Version 14.2.0
Anzahl der fehlgeschlagenen Steuerungsindikatoren pro Monat	06.05.2021, Version 14.2.0

GRC: Profilindikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung GRC: Profiles aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Indikatoraufgabe (in diesem Quartal erstellt)	31.03.2020
Probleme (in diesem Quartal erstellt)	31.03.2020
Alle offenen Probleme	2021-03-27
Alle offenen Probleme gegenüber dem Vorquartal	2021-03-27
Alle nicht zugewiesenen Probleme	2021-03-27
Bis Monatsende (alle offenen Probleme monatlich)	2021-03-27
Bis Monatsende (alle aktiven Korrekturaufgaben monatlich)	2021-03-27
Bis Quartalsende (alle offenen Probleme vierteljährlich)	2021-03-27
Bis Quartalsende (Alle aktiven Korrekturaufgaben vierteljährlich)	2021-03-27
Bis Ende der Woche (alle offenen Probleme wöchentlich)	2021-03-27

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Bis Ende der Woche (alle aktiven Korrekturaufgaben wöchentlich)	2021-03-27
Bis Jahresende (alle offenen Probleme jährlich)	2021-03-27
Bis Jahresende (alle aktiven Korrekturaufgaben jährlich)	2021-03-27
Bis heute (alle offenen Probleme täglich)	2021-03-27
Bis heute (alle aktiven Korrekturaufgaben täglich)	2021-03-27
Indikator für Problemalterung	2021-03-27
Neue Probleme	2021-03-27
Offene Korrekturaufgabe	2021-03-27
Indikator für Korrekturaufgabenalterung	2021-03-27
Dieser Monat	2021-03-27
Dieses Quartal	2021-03-27
Diese Woche	2021-03-27
Heute	2021-03-27

GRC: Risikomanagement-Indikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung GRC: Risk Management aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Anzahl der fehlgeschlagenen Risikoindikatoren	30.03.2020
Anzahl der offenen Verringerungsaufgaben	30.03.2020
Risikoanweisung zu Kontrollziel	07.01.2021
Risikotrend	2021-03-22
Gesamtanzahl der offenen Probleme	18.01.2021
Prozentsatz der fehlgeschlagenen Risikoindikatoren pro Monat	17.01.2021
Anzahl der fehlgeschlagenen Risikoindikatoren pro Monat	17.01.2021
Risikoindikatoren pro Monat insgesamt	17.01.2021
Neues Risiko	07.01.2021
Risiko ohne KPIs	2020-07-26
Risiko nicht bewertet	2020-07-26
Verwaisungsrisiko	2020-07-26
Risiko ohne ausgleichende Kontrolle	2020-07-26
Aktives Risiko	2020-07-26
Prozentsatz der fehlgeschlagenen Risikoindikatoren	19.05.2020
Gesamtrisikoindikatoren (vierteljährlich)	19.05.2020

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Guided Tour – Indikatoren

In der Guided Tour Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren. Diese Lösung ist als ServiceNow Store-Anwendung verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Indikator	Eingeführt in Version
Guided Tour: alle qualifizierten Tour-Benutzer	NewYork
Guided Tour: Benutzer mit abgeschlossenen Touren	NewYork
Guided Tour: Touren fehlgeschlagen	NewYork
Guided Tour: eindeutige Benutzer	NewYork
Guided Tour: eindeutige Benutzer pro Woche	NewYork
Guided Tour: summierte Sitzungsdauer	NewYork
Guided Tour: Touren abgeschlossen	NewYork
Guided Tour: Touren verworfen	NewYork
Guided Tour: Wiedergabe	NewYork
Guided Tour: eindeutige Benutzer mit wöchentlich abgeschlossenen Touren	NewYork
Guided Tour: durchschnittliche Sitzungsdauer (Sek.)	NewYork
Guided Tour: Anzahl der freien Benutzer	NewYork
Guided Tour: alle Benutzer mit abgeschlossenen Touren	NewYork
Guided Tour: Benutzer mit abgeschlossenen Touren gegenüber qualifizierten Benutzern	NewYork

Hardware Asset Management-Indikatoren

Indikatoren, die in NOW Intelligence-Lösungen für Hardware Asset Managemententhalten sind, verfügbar im ServiceNow Store.

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Lösungen für Hardware Asset Management .

Indikator	Kompatible Version
% der Modellnormalisierung	San Diego
Gesamtanzahl der Modelle	San Diego
Normalisierte Modellanzahl	San Diego

Health Log Analytics-Indikatoren

Indikatoren, die in NOW Intelligence-Lösungen für Health Log Analyticsenthalten sind, verfügbar im ServiceNow Store.

Weitere Informationen finden Sie unter NOW Intelligence-Lösungen für Health Log Analytics

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Erstellungsdatum
$ gespeichert	2021-03-28 Version 19.1.4
Eingesparte $ (MTTR)	2021-03-28 Version 19.1.4
Aktive Streaming-Endpunkte	2021-03-28 Version 19.1.4
Warnungs-Komprimierungs-Verhältnis	2021-03-28 Version 19.1.4
Warnungen mit KB	2021-03-28 Version 19.1.4
Warnungen.Offen	2021-03-28 Version 19.1.4
Durchschnittlich verstrichene Zeit zwischen dem Auftreten und Schließen der HLA-Warnung	2021-03-28 Version 19.1.4
Geschlossene Warnungen ohne ITSM-Ticket	2021-03-28 Version 19.1.4
Erkennungen.akzeptiert	2021-03-28 Version 19.1.4
Als signifikant markierte HLA-Warnungen	2021-03-28 Version 19.1.4
In ITSM-Tickets umgewandelte HLA-Warnungen	2021-03-28 Version 19.1.4
HLA-Warnungen mit ITSM-Ticket	2021-03-28 Version 19.1.4

Human Resources – Indikatoren

Indikatoren, die in den Lebenszyklen-Events von Human Resources, Human Resources: Employee Relations und Human Resources Platform Analytics-Lösungenenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbezogene HR Performance Analytics-Lösungen und Analytics and Reporting-Lösungen für Employee Relations .

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnitt offener Fälle	Pre-Kingston
Anzahl der neuen Fälle	Pre-Kingston
Summierte Dauer geschlossener Fälle	Pre-Kingston
Gesamtanzahl der in den ersten 30 Tagen protokollierten Fälle und Anforderungen	Kingston
Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten HR-Fälle	Kingston
Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten IT-Anforderungen	Kingston
Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten Gebäude/Anlagen-Anforderungen	Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Neuzuweisung von offenen Fällen	Kingston
Durchschnittliches Alter geschlossener Fälle	Kingston
Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter	Kingston
Anzahl der Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen	Kingston
Durchschnittliche benötigte Zeit Einarbeitungsaktivitäten – Fulfiller	Kingston
Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Fulfiller	Kingston
Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall	Kingston
Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Mitarbeiter	Kingston
Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten	Kingston
Summierte Neuzuweisungen von offenen Fällen	Kingston
Anzahl der neu zugewiesenen offenen Fälle	Kingston
HR-Fallwachstum	Kingston
Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Kingston
Anzahl der Fälle, die in den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert wurden	Kingston
Anzahl der geschlossenen HR-Fälle	Kingston
Summierte Dauer offener Fälle	Kingston
Anzahl der Fälle, die in den letzten 3 Tagen nicht aktualisiert wurden	Kingston
Anzahl der nicht zugewiesenen offenen Fälle	Kingston
Durchschnittliche Punktzahl von Fallumfragen	Kingston
Anzahl der offenen Fälle	Kingston
Anzahl geschlossener HR-Fälle	Kingston
Durchschnittliche Punktzahl der Zufriedenheitsumfrage unter neuen Mitarbeitern	London
Anzahl der neuen Lebenszyklus-Event-Fälle	London
Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter	London
Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – vor Tag 1	London
Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten	London
Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – nach Tag 1	London
Summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten	London
Summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten # Fulfiller	London
Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle	London
Summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten # Mitarbeiter	London
Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Fulfiller	London
Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – Mitarbeiter, die in den nächsten sieben Tagen beginnen	London

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
ContentAnalytics.Tägliche Seitenaufrufe	Madrid
ContentAnalytics.Alle Aufrufe	Madrid
ContentAnalytics.Tägliche Aufrufe	Madrid
ContentAnalytics.Wöchentliche Seitenaufrufe	Madrid
ContentAnalytics.Tägliche eindeutige Benutzer	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche Events	NewYork
ContentAnalytics.Events.ServiceNow nur Nachverfolgung	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche Seitenaufrufe.ServiceNow nur Nachverfolgung	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche Bounce-Rate	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche neue Benutzer	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche durchschnittliche Zeit pro Seite	NewYork
Inhalt Analytics.All-time durchschnittliche Seitenaufrufe pro session.ServiceNow nur Nachverfolgung	New York
Inhalt Analytics.Daily Browseraufrufe	New York
ContentAnalytics.Wöchentliche Aufrufe	NewYork
ContentAnalytics.Durchschnittliche Sitzungsdauer	NewYork
ContentAnalytics.Alle Seitenansichten.ServiceNow nur Nachverfolgung	NewYork
ContentAnalytics.Täglichey Gesamtdauer der Sitzung	NewYork
ContentAnalytics.Wöcentliche durchschnittliche Seitenaufrufe pro Sitzung	NewYork
ContentAnalytics.Wöchentliche Seitenansichten.ServiceNow nur Nachverfolgung	NewYork
ContentAnalytics.Tägliche Bounces	NewYork
Campaign.To-dos.All	NewYork
ERFälle.Behauptungstypen	Quebec
ERFälle.Korrekturmaßnahmen	Quebec
ERFälle.NeuDieseWoche	Quebec
ERFälle.Offen	Quebec
ERFälle.FrühereSLA	Quebec
ERFälle.Eingeschränkt	Quebec

Indikatoren im Ideenmanager-Dashboard

Indikatoren, die im Ideenmanager-Dashboard für PPM aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Anzahl der fehlgeschlagenen Risikoindikatoren	30.03.2020
Anzahl der offenen Verringerungsaufgaben	30.03.2020

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident Management –Indikatoren

Indikatoren, die in den Performance Analytics Content Packs für Incident Management enthalten sind: com.snc.pa, com.snc.pa.itsm_dashboards, com.snc.pa.itsm_dashboards.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents	Pre-Kingston
% offener mindestens einmal neu zugewiesener Incidents	Pre-Kingston
Anzahl nicht gelöster Incidents	Pre-Kingston
Anzahl neuer Incidents	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% offener überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Summierte Dauer geschlossener Incidents	Pre-Kingston
Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents	Pre-Kingston
Anzahl offener Incidents	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Incidents	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents	Pre-Kingston
Anzahl der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents	Pre-Kingston
% der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents	Pre-Kingston
Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Incidents	Pre-Kingston
Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents	Pre-Kingston
Summe der Dauer der gelösten Incidents	Pre-Kingston
Summe des Alters der offenen Incidents	Pre-Kingston
Wachstum des Incident-Rückstands	Pre-Kingston
Anzahl offener überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Summe der Neuzuweisungen offener Incidents	Pre-Kingston
% der per Self-Service geschlossenen Incidents	Pre-Kingston
Anzahl der per Self-Service geschlossenen Incidents	Pre-Kingston
% der neuen kritischen Incidents	Pre-Kingston
% ohne Neuzuweisung gelöster Incidents	Pre-Kingston
Anzahl gelöster Incidents	Pre-Kingston
% nicht gelöster Incidents	Pre-Kingston
Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden	Pre-Kingston
Prozentsatz der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter der offenen Incidents	Pre-Kingston
Anzahl neu zugewiesener offener Incidents	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% der offenen Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Kingston
% der offenen Incidents mit Problem	Kingston
% der überfälligen angeforderten Elemente	Kingston
Aktive schwerwiegende Incidents	Kingston
Geschlossene Arbeitslast	Kingston
ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit	Kingston
ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Kingston
ITSM-Umfrageinstanzen	Kingston
Heute geöffnete schwerwiegende Incidents	Kingston
Neue Arbeitslast	Kingston
Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Kingston
Anzahl der offenen, in den nächsten 7 Tagen geplanten Changes	Kingston
Anzahl der offenen, nicht zugewiesenen Incidents	Kingston
Anzahl der offenen Incidents mit Problem	Kingston
Anzahl der gelösten schwerwiegenden Incidents	Kingston
Offene Arbeitslast	Kingston
Summe der Dauer gelöster schwerwiegender Incidents	Kingston
Wachstum des Arbeitslast-Backlogs	Kingston
Anzahl der gelösten Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
ITSM-Umfrageinstanzen	Madrid
% geschlossene Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
% der offenen Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Madrid
Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Incidents	Madrid
% gelöste Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Durchschnittliche Kosten pro Anforderung	Madrid
Anzahl der offenen, in den nächsten 7 Tagen geplanten Changes	Madrid
Geschlossene Arbeitslast	Madrid
Anzahl der offenen Incidents mit Problem	Madrid
Anzahl der offenen, nicht zugewiesenen Incidents	Madrid
Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs	Madrid
Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute	Madrid
Anzahl der nach dem Fälligkeitsdatum geschlossenen Anforderungen	Madrid
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Wachstum des Arbeitslast-Backlogs	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Kosten der gelösten Incidents	Madrid
ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Madrid
ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit	Madrid
% der überfälligen angeforderten Elemente	Madrid
Offene Arbeitslast	Madrid
Kosten der abgeschlossenen Anforderungen	Madrid

Incident-SLA-Management –Indikatoren

Indikatoren, die in Incident SLA Management Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Incident SLA (com.snc.pa.sla) .

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Prozentsatz offener und überfälliger Incident-Zuweisungen	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Anzahl der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion	Pre-Kingston
Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen	Pre-Kingston
Prozentsatz rechtzeitig gelöster Incidents	Pre-Kingston
Prozentsatz offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Anzahl der Incident-Zuweisungen, auf die eine rechtzeitige Reaktion hätte erfolgen müssen	Pre-Kingston
Prozentsatz der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion	Pre-Kingston
Summe des Alters offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig hätten gelöst werden müssen	Pre-Kingston
Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents	Pre-Kingston
Anzahl rechtzeitig gelöster Incidents	Pre-Kingston
Anzahl offener Incident-Zuweisungen, auf die rechtzeitig reagiert werden muss	Pre-Kingston
Anzahl offener und überfälliger Incident-Zuweisungen	Pre-Kingston

Globale Indikatoren, die im Instanz-Sicherheitszentrum enthalten sind

Indikatoren, die im Instanz-Sicherheitszentrum enthalten und in allen Instanzen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Hinzugefügt am
Aktive MFA-Anwender	16.08.2021
Ausgesperrte MFA-Anwender	16.08.2021
Anzahl der Anwender, die die MFA-Umgehung verwenden	16.08.2021
Anzahl der für MFA registrierten Anwender	16.08.2021
PCI: Berechnung der Compliance-Gesamtpunktzahl	16.08.2021
PCI: Anzahl der konformen Konfigurationseigenschaften	16.08.2021
PCI: Gesamtzahl der Konfigurationseigenschaften	16.08.2021
Exporte	11.01.2021
Inaktive Anwender	2020-08-24
Aktive Benutzer	2020-08-24

ITSM-Indikatoren

In ITSM Platform Analytics-Lösungen enthaltene Indikatoren (ITSM-Mitarbeiter, ITSM-Manager, ITSM-Führungskraft).

Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) .

Indikator	Eingeführt in Version
% geschlossene Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
% der von der ersten Zuweisungsgruppe gelösten Incidents	vor Kingston
% der neuen kritischen Incidents	vor Kingston
Prozentsatz neuer kritischer Problems	vor Kingston
% der offenen Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Kingston
Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	vor Kingston
% der offenen Incidents mit Problem	Kingston
Prozentsatz offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	vor Kingston
% der überfälligen angeforderten Elemente	Kingston
Prozentsatz offener und überfälliger Incidents	Orlando
% gelöste Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute	Madrid
Durchschnittliches Alter der offenen Problems	vor Kingston
Durchschnittliches Alter offener Anforderungen	vor Kingston
Durchschnittliches Alter der offenen Incidents	vor Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen	vor Kingston
Durchschnittliche Kosten pro Incident	Madrid
Durchschnittliche Kosten pro Anforderung	Madrid

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Kosten pro Anforderung – wöchentlich=	Madrid
Durchschnittliche Kosten pro gelöstem Incident – wöchentlich	Madrid
Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Incidents	vor Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung offener und überfälliger Incidents	vor Kingston
Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents	Orlando
Geschlossene Arbeitslast	Madrid
Kosten der gelösten Incidents	Madrid
Kosten der abgeschlossenen Anforderungen	Madrid
ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit	Madrid
ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Madrid
ITSM-Umfrageinstanzen	Madrid
Neue Arbeitslast	Madrid
Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs	Madrid
Anzahl der nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs heute	Madrid
Anzahl der geschlossenen abgeschlossenen Anforderungen	vor Kingston
Anzahl geschlossener Incidents	vor Kingston
Anzahl geschlossener Problems	vor Kingston
Anzahl geschlossener Anforderungen	vor Kingston
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs	Madrid
Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Kingston
Anzahl neuer Incidents	vor Kingston
Anzahl neuer Problems	vor Kingston
Anzahl neuer Anforderungen	vor Kingston
Anzahl offener und überfälliger Incidents	vor Kingston
Anzahl der in den nächsten 7 Tagen geplanten offenen Changes	Madrid
Anzahl der offenen, nicht zugewiesenen Incidents	vor Kingston
Anzahl offener Incidents	vor Kingston
Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	vor Kingston
Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen	vor Kingston
Anzahl der offenen Incidents mit Problem	vor Kingston
Anzahl offener Problems	vor Kingston
Anzahl der offenen Probleme, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	vor Kingston
Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident	vor Kingston
Anzahl offener angeforderter Elemente	vor Kingston
Anzahl offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum	vor Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl offener Anforderungen	vor Kingston
Anzahl der nach dem Fälligkeitsdatum geschlossenen Anforderungen	Madrid
Anzahl gelöster Incidents	vor Kingston
Anzahl der gelösten Incidents nach erster Zuweisungsgruppe	vor Kingston
Anzahl der gelösten Incidents mit SLA-Verstoß	Madrid
Offene Arbeitslast	Kingston
Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Incidents	Madrid
Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Anforderungen	Madrid
Summe des Alters der offenen Incidents	vor Kingston
Gesamtalter offener Problems	vor Kingston
Gesamtalter offener Anforderungen	vor Kingston
Gesamtdauer geschlossener Anforderungen	vor Kingston
Summe der Dauer der gelösten Incidents	vor Kingston
Summe der Neuzuweisungen offener Incidents	vor Kingston
Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents	vor Kingston
Wachstum des Arbeitslast-Backlogs	Kingston

Knowledge Management – Indikatoren

In Wissensmanagement Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management (com.snc.pa.knowledge_v2) .

Knowledge Management, Version vor London (veraltet)

Indikator	Eingeführt in Version
Gesamtbewertung der veröffentlichten Wissensartikel	Pre-Kingston
Summe der Bewertung von neuem Wissensfeedback	Pre-Kingston
Anzahl aktiver Fragen	Pre-Kingston
Anzahl der angezeigten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
Durchschnittliche Dauer bei der Veröffentlichung von Wissensartikeln	Pre-Kingston
Anzahl der verwendeten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
Durchschnitt Anzeigen pro Wissensartikel	Pre-Kingston
Durchschnittliche Ansichtsanzahl von veröffentlichten Artikeln	Pre-Kingston
Anzahl der Vorfälle, die durch Wissen vermieden wurden	Pre-Kingston
Anzahl der aktiven beantworteten Fragen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Anzahl Frage/Antwort	Pre-Kingston
Anzahl des neuen Wissen-Feedbacks	Pre-Kingston
Anzahl der gekennzeichneten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management, Version vor London (veraltet) (Fortsetzung)

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der neuen Wissensartikel	Pre-Kingston
Summe Ansichtsanzahl von veröffentlichten Wissensartikeln	Pre-Kingston
% veröffentlichter Artikel, die als nicht hilfreich markiert sind	Pre-Kingston
% veröffentlichter Artikel, die als hilfreich markiert sind	Pre-Kingston
Anzahl der angezeigten Wissensartikel	Pre-Kingston
Anzahl eindeutiger Benutzer, die Wissensartikel anzeigen	Pre-Kingston
Summe Nutzung Anzahl von veröffentlichten Wissensartikeln	Pre-Kingston
Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel	Pre-Kingston
Durchschnitt Artikelbewertung	Pre-Kingston
% der Nutzung der angezeigten Wissensartikel	Pre-Kingston
% der gekennzeichneten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
Durchschnitt Nutzen pro Wissensartikel	Pre-Kingston
% der angezeigten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
% beantworteter Fragen	Pre-Kingston
Anzahl der gekennzeichneten Wissensartikel	Pre-Kingston
Anzahl veröffentlichter Artikel, die als hilfreich markiert sind	Pre-Kingston
Durchschnittliche Ansichtsanzahl Frage	Pre-Kingston
% der verwendeten veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
% der gekennzeichneten Artikel	Pre-Kingston
Gesamte Dauer der veröffentlichten Artikel	Pre-Kingston
Anzahl veröffentlichter Wissensartikel, die als nicht hilfreich markiert sind	Pre-Kingston
Anzahl des neuen bewerteten Wissen-Feedbacks	Pre-Kingston
Anzahl der verwendeten Wissensartikel	Pre-Kingston
Anzahl von Wissensartikeln	Pre-Kingston

Wissensmanagement v2

Indikator	Version eingeführt
% der veröffentlichten Wissensartikel	London
Durchschnittlicher Klickrang	London
Durchschnittliche Zeit bis zur Veröffentlichung	London
Click-Through-Rate	London
Monatliche durchschnittliche Artikelbewertung	London
Anzahl der aktiven Benutzer, die Suchvorgänge durchgeführt haben – Monatlich	London

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensmanagement v2 (Fortsetzung)

Indikator	Version eingeführt
Anzahl der aktiven Benutzer, die Artikel angezeigt haben – Monatlich	London
Anzahl der aktiven Wissensartikel	London
Anzahl der veröffentlichten Wissensartikel	London
Anzahl der bewerteten Wissensartikel – Monatlich	London
Anzahl der Wissenssuchen mit Rang – Monatlich	London
Anzahl der Wissenssuchen – Monatlich	London
Summe der Wissensartikelbewertung – Monatlich	London
Summe der Wissenssuchränge – Monatlich	London
Durchschnittlicher Klickrang für nicht authentifizierte Anwender	Quebec
Click-Through-Rate für nicht authentifizierte Anwender	Quebec
Anzahl der aufgerufenen Artikel durch nicht authentifizierte Anwender – Monatlich	Quebec
Anzahl der Wissenssuchen durch nicht authentifizierte Anwender – Monatlich	Quebec
Anzahl der Wissenssuchen mit Klickrang für nicht authentifizierte Benutzer – Monatlich	Quebec
Summe der Wissenssuchränge nach nicht authentifizierten Anwendern – Monatlich	Quebec

Legal Service Delivery-Indikatoren

In Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Deliveryenthaltene Indikatoren.

Indikator	Version eingeführt
Inhaltsprüfung	Rome
Interessenkonflikt	Rome
% der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die das SLA erfüllt haben	Rome
Gesamtzahl der abgeschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung mit SLA	Rome
Innerhalb der SLA abgeschlossene Anforderungen	Rome
Datenschutz-Folgenbewertung	Rome
Stock Preclearance	Rome
Digitale Forensik	Rome
Überprüfung des Vertriebsvertrags	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Version eingeführt
NDA-Anforderung	Rome
Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung	Rome
Datenschutzbewertung	Rome
Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt	Rome
Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe	Rome
Durchschnittliche Bearbeitungszeiten für Datenschutz und Compliance	Rome
Anfragen an die Rechtsabteilung zu Datenschutz und Compliance seit Jahresbeginn	Rome
Alter > 60 Tage	Rome
Alter 30–60 Tage	Rome
Alter < 30 Tage	Rome
Trend der Anfragen an die Rechtsabteilung im Monatsvergleich	Rome
Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen pro Praxisbereich	Rome
Anfragen an die Rechtsabteilung seit Jahresbeginn	Rome

Verwaltung schwerwiegender Incidents – Indikatoren

In Management schwerwiegender Incidents Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Major Incident Management (com.snc.pa.incident.mim) .

Indikator	Eingeführt in Version
Aktive schwerwiegende Incidents	Madrid
Datensatz für Aktion auswählen: durchschnittliche Heraufstufungszeit von schwerwiegenden Incidents	Orlando
Datensatz für Aktion auswählen: durchschnittliche Lösungszeit von schwerwiegenden Incidents	Madrid
Datensatz für Aktion auswählen: heute geöffnete schwerwiegende Incidents	Madrid
Datensatz für Aktion auswählen: Anzahl der heraufgestuften schwerwiegenden Incidents	Orlando
Datensatz für Aktion auswählen: Anzahl der gelösten schwerwiegenden Incidents	Madrid
Datensatz für Aktion auswählen: Summe der Dauer von heraufgestuften schwerwiegenden Incidents	Orlando
Datensatz für Aktion auswählen: Summe der Dauer gelöster schwerwiegender Incidents	Madrid

NLU-Workbench-Indikatoren

Indikatoren, die im Plugin „NLU Workbench“ (com.snc.nlu_studio) enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Version hinzugefügt
Anzahl der NLU-Absichtsvorhersagen	Paris

Indikatoren für die Bereitschaftsplanung

Indikatoren, die im On-Call Scheduling-Plugin (com.snc.on_call_rotation) enthalten sind.

Indikator	Version hinzugefügt
Rufbereitschaft: % der bestätigten Kontaktversuche bei Eskalation	Paris
Rufbereitschaft: % der bestätigten Eskalationen	Paris
Rufbereitschaft: % der nicht bestätigten Kontaktversuche bei Eskalation	Paris
Rufbereitschaft: % der nicht bestätigten Eskalationen	Paris
Rufbereitschaft: Durchschnittliche Eskalationsbestätigung	Paris
Rufbereitschaft: Durchschnittliche Stufenbestätigung	Paris
Rufbereitschaft: Durchschnittliche Antwort auf Benachrichtigungsbestätigung	Paris
Bereitschaft: Anzahl der bestätigten Kontaktversuche	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der Kontaktversuche bei Eskalation	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der Eskalationsbenachrichtigungen	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der bestätigten Eskalationsbenachrichtigungen	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der nicht bestätigten Eskalationsbenachrichtigungen	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der Eskalationen	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der bestätigten Eskalationen	Paris
Rufbereitschaft: Anzahl der nicht bestätigten Eskalationen	Paris
Bereitschaft: Anzahl der nicht bestätigten Kontaktversuche bei Eskalation	Paris

Metric Intelligence-Indikatoren

Indikatoren, die im Inhaltspaket Platform Analytics Metric Intelligence enthalten sind: com.snc.sa.metric.pa.content.

Indikator	Eingeführt in Version
% der heraufgestuften Anomaliewarnungen	London
Gesamtdauer der geschlossenen, heraufgestuften Anomaliewarnungen	London
Anzahl der geschlossenen heraufgestuften Anomaliewarnungen	London
Anzahl der neuen heraufgestuften Anomaliewarnungen	London
Anzahl der neuen Anomaliewarnungen	London
Durchschn. Lösungszeit von heraufgestuften Warnungen	London

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics Usage Overview – Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics Usage Overview-Inhaltspaket und -Dashboard enthalten sind, die in der Basisinstallation von Performance Analytics com.snc.pa.usage.overview enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
PA: Tägliche Fehler	Kingston
PA: Tägliche Aufträge	Kingston
PA: Tägliche Löschungen	Kingston
PA: Tägliche Löschungen (als Negativwert)	Kingston
PA: Tägliche Gesamtlaufzeit	Kingston
PA: Tägliche Laufzeit (Minuten)	Kingston
PA: Tägliche Aufträge mit Fehlern	Kingston
PA: Tägliche Aufträge mit Warnungen	Kingston
PA: Tägliche Warnungen	Kingston
PA: Berichte	Kingston
% der Berichte, die in den letzten 6 Monaten nicht angezeigt wurden	Kingston
PA: Tägliche Nettopunktzahl-Einfügungen	Kingston
PA: Tägliche Einfügungen	Kingston

Plattformnutzung – Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics-Plattformnutzungs-Inhaltspaket und -Dashboard enthalten sind, die in der Basisinstallation von Performance Analytics com.snc.usage_admin.dashboards enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Gesamtzahl benutzerdefinierter Tabellen	Madrid
Nicht zugeordnete Tabellen	Madrid
Pro Abonnement zugeordnete Tabellen	Madrid
Pro Abonnement enthaltene Tabellen	Madrid

Predictive Intelligence – Indikatoren

Indikatoren, die im Inhaltspaket Predictive Intelligence Reports com.glide.platform_ml_pa enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ basieren	London
Vorhersagenabdeckung	London

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen, die nicht basierend auf dem endgültigen Wertdatum übersprungen werden	London
Vorhersagegenauigkeit	London
Anzahl der voraussichtlichen Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum	London
Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ basieren	London
Anzahl der versuchten Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum	Orlando
Vorhersagerückruf	Orlando

Predictive Intelligence Workbench – ITSM-Inhaltsindikatoren

Indikatoren, die im Inhaltspaket Predictive Intelligence Reports com.glide.platform_ml_pa enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Unterdurchschnittlicher Eigenschaftsschwellenwert	Paris
Nettoautomatisierungsschwellenwert für PIWB-Incidents	Paris
Geschätzte Netzautomatisierung	Paris
Vorhersagegenauigkeit für Incident	Paris
Vorhersageabdeckung für Incident	Paris
Anzahl der erfolgreichen, nicht übersprungenen Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident	Paris
Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident	Paris
Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren	Paris
Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren	Paris
Netzautomatisierung für Incident	Paris
Anzahl der Vorhersagen für Incidents	Paris

Problem Management – Indikatoren

Indikatoren, die in Problem Management Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Problem Management (com.snc.pa.problem) .

Indikator	Eingeführt in Version
Gesamtdauer geschlossener Problems	Pre-Kingston
Anzahl verbundener Incidents in geschlossenen Problems	Pre-Kingston
% mindestens einmal neu zugewiesener Probleme	Pre-Kingston
Wachstum des Problem-Backlogs	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl neuer Problems	Pre-Kingston
Anzahl offener Problems, die als bekannter Fehler klassifiziert sind	Pre-Kingston
Anzahl offener Problems, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden	Pre-Kingston
Anzahl neu zugewiesener offener Probleme	Pre-Kingston
Anzahl verbundener Incidents in offenen Problems	Pre-Kingston
Prozentsatz neuer kritischer Problems	Pre-Kingston
% offener Probleme, die als bekannter Fehler klassifiziert sind	Pre-Kingston
Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung offener Probleme	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Problems	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter der offenen Problems	Pre-Kingston
Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident	Pre-Kingston
Summierte Neuzuweisung offener Probleme	Pre-Kingston
Anzahl offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden	Pre-Kingston
Anzahl offener Problems	Pre-Kingston
Gesamtalter offener Problems	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Problems, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% offener Probleme mit mindestens einem Incident	Pre-Kingston
Anzahl durchschnittlicher Neuzuweisungen von geschlossenen Problemen	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

Procurement Service Management-Indikatoren

In Performance Analytics für Sourcing and Procurement Operationsenthaltene Indikatoren.

Indikator	Eingeführt in Version
Gesamtanzahl aller Bestellanforderungen – monatlich	Paris
Gesamtanzahl aller Beschaffungsanforderungen – monatlich	Paris
Insgesamt ausgehandelte Einsparungen für Bestellanforderungsposition	Paris
Bestellung – Gesamtpositionsbetrag	Paris
Überarbeiteter Positionsbetrag für Bestellposition	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Ausgehandelte Einsparungen für übergeordnete Position	Paris
Anzahl der geschlossenen Bestellanforderungen – monatlich	Paris
Beschaffungsanforderung – durchschn. Zykluszeit (Tage) – monatlich	Paris
Gesamtpositionsbetrag für offene Bestellposition	Paris
Anzahl der offenen Einkaufsaufgaben	Paris
Gesamtanzahl der erfolglosen Verhandlungen	Paris
Gesamtanzahl der Verhandlungen zur Kostenvermeidung	Paris
Gesamtanzahl der Verhandlungen über Vertragsbedingungen	Paris
Gesamtanzahl der Verhandlungen über standardmäßige Einsparungen	Paris
Gesamtanzahl der Verhandlungen	Paris
Ausgehandelte Einsparungen für Bestellanforderungsposition	Paris
Gesamtanzahl der Bestellanforderungen (ATF)	Paris
(ATF) Bestellanforderungsposition – Gesamtpositionsbetrag	Paris
Anzahl der offenen Verhandlungen	Paris
Gesamtpositionsbetrag für Bestellposition (Verlaufsposition)	Paris
Anzahl der auslaufenden Verträge	Paris
Anzahl der offenen Beschaffungsanforderungen	Paris

Project Portfolio Suite with Financials – Indikatoren

In Projektportfolio-Suite mit Finanzen Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Project Portfolio Suite with Financials (com.snc.financial_planning_pmo) .

Indikator	Eingeführt in Version
Summe überfälliger Projektaufgaben nach Alter	Pre-Kingston
Durchschnittlicher Prozentsatz der Fertigstellung offener Projekte	Pre-Kingston
Summe der geschätzten Projektkosten	Pre-Kingston
Anzahl der Portfolios	Pre-Kingston
Anzahl offener Projektaufgaben	Pre-Kingston
Anzahl überfälliger Projektaufgaben	Pre-Kingston
% überfälliger Projekte	Pre-Kingston
Summe der zugeordneten Projektkosten	Pre-Kingston
Summe der tatsächlichen Projektkosten	Pre-Kingston
% überfälliger Projektaufgaben	Pre-Kingston
Anzahl der offenen Projektaufgaben pro Projekt	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Anzahl überfälliger Projektaufgaben nach Alter	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Projektaufgaben	Pre-Kingston
Summe der Budgetkosten von Projekten	Pre-Kingston
Anzahl neuer Projektaufgaben	Pre-Kingston
Anzahl überfälliger Projekte	Pre-Kingston
Summe der für Ressourcen geplanten Projektkosten	Pre-Kingston
Anzahl offener Projekte pro Projektmanager	Pre-Kingston
Durchschnittlicher Prozentsatz der Fertigstellung überfälliger Projekte	Pre-Kingston
Anzahl Projekte pro Portfolio	Pre-Kingston
Anzahl offener Projekte	Pre-Kingston
Wachstum des Projektaufgaben-Backlogs	Pre-Kingston
Summe überfälliger Projekte nach Alter	Pre-Kingston
PPM # Anzahl der Bedarfe mit Projekten in diesem Monat	Madrid
PPM – Gesamtalter des offenen Projekts	Madrid
PPM – Gesamtalter von offenen Bedarfen mit Status „Übermittelt“, „Untersuchung“, „Qualifiziert“, „Genehmigt“	Madrid
PPM – Gesamtalter von „Bedarf bis Projekt“ in diesem Monat	Madrid
PPM – BK größer als geplante Kosten	Madrid
PPM – Anzahl der offenen Ideen	Madrid
PPM – aktive Projekte mit Status „Offen“, „Ausstehend“, „In Bearbeitung“	Madrid
PPM – offene Bedarfe mit Status „Eingereicht“, „Untersuchung“, „Qualifiziert“, „Genehmigt“	Madrid
PPM – Gesamtalter einer offenen Idee	Madrid
PPM – Gesamtanzahl der Bedarfe in diesem Monat	Madrid
PPM # Anzahl der Ideen mit Bedarfen in diesem Monat	Madrid

Request Management – Indikatoren

Indikatoren, die in den Performance Analytics-Lösungen Request Management (Angefordertes Element) und Request Management (Anforderungen) enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Summe der Neuzuweisung offener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisungen offener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter offener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
% abgelehnter angeforderter Elemente	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl offener angeforderter Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% der angeforderten Elemente, die vor dem Fälligkeitsdatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
Anzahl offener angeforderter Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Anzahl stornierter geschlossener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Anzahl abgelehnter geschlossener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Anzahl offener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Summiertes Alter offener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
% offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen	Pre-Kingston
Anzahl der angeforderten Elemente, die vor dem Fälligkeitsdatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
% offener angeforderter Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen	Pre-Kingston
Anzahl neuer angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Wachstum des Backlogs für angeforderte Elemente	Pre-Kingston
Anzahl offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum	Pre-Kingston
Summierte Dauer geschlossener angeforderter Elemente	Pre-Kingston
% offener angeforderter Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% stornierter angeforderter Elemente	Pre-Kingston
Anzahl offener Anforderungen vor dem Fälligkeitsdatum	Pre-Kingston
Anzahl neuer Anforderungen	Pre-Kingston
Prozentsatz der Anforderungen, die vor dem Fälligkeitsdatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen	Pre-Kingston
Wachstum des Anforderungs-Backlogs	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung offener Anfragen	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Anforderungen vor dem Fälligkeitsdatum	Pre-Kingston
Anzahl offener Anforderungen	Pre-Kingston
Summe der Neuzuweisungen offener Anfragen	Pre-Kingston
Anzahl der Anforderungen, die vor dem Fälligkeitsdatum geschlossen wurden	Pre-Kingston
Gesamtalter offener Anforderungen	Pre-Kingston
Gesamtdauer geschlossener Anforderungen	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Anforderungen	Pre-Kingston

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Prozentsatz offener Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Anforderungen	Pre-Kingston
Anzahl offener Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter offener Anforderungen	Pre-Kingston
Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen Anforderungen	Pre-Kingston
Anzahl offener Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Prozentsatz offener Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston

Safe Workplace-Indikatoren

Indikatoren, die im Safe Workplace-Dashboard aus ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Hinzugefügt am
% der Mitarbeiter, die zur Arbeit zurückkehren möchten	14.05.2020
% des reservierten Bereichs	15.05.2020
Aktive Fälle	16.06.2020
Kontakte, die untersucht werden	17.06.2020
Abgelehnte Mitarbeiter im Vergleich zum Vortag in Prozent	15.05.2020
Neue bestätigte Fälle	14.05.2020
Neue Sterbefälle	14.05.2020
Anzahl der zugelassenen Mitarbeiter	13.05.2020
Anzahl der Mitarbeiter, die nicht zur Rückkehr bereit sind	12.05.2020
Anzahl der Mitarbeiter, die zur Rückkehr bereit sind	12.05.2020
Anzahl der abgelehnten Mitarbeiter	13.05.2020
Anzahl der zur Rückkehrbereitschaft befragten Mitarbeiter	14.05.2020
Anzahl der am Arbeitsplatz reservierbaren Plätze	13.05.2020
Anzahl der am Arbeitsplatz reservierten Plätze	13.05.2020
Anzahl der Arbeitsplätze	13.05.2020
Anzahl der Arbeitsplatzaufgaben	13.05.2020
PSA-Bestand	13.05.2020
PSA-Bestand im Vergleich zum Vortag in Prozent	15.05.2020
Bestätigte Fälle insgesamt	14.05.2020
Gesamttodesfälle	14.05.2020

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Strategische Ausgabennachverfolgung für PPM-Indikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung „Strategic Spend for PPM“ aus dem ServiceNow Storeenthalten sind.

Indikator	Erstellungsdatum
Ausgerichtet vs. Tatsächliche Kosten nicht ausgerichtet	19.03.2020
Ausgerichtet vs. Tatsächliche Kosten – Ziele nicht ausgerichtet	19.03.2020
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichteter Vorteil	2020-03-27
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichtete Leistungsziele	2020-03-27
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichtete geplante Kosten	19.03.2020
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichtete geplante Kostenziele	19.03.2020
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichtete Projekte	18.03.2020
Ausgerichtet vs. Nicht ausgerichtete Projekte – Ziele	19.03.2020
Anzahl der an Zielen ausgerichteten Projekte	18.03.2020
Anzahl der auf Strategien ausgerichteten Projekte	18.03.2020
Anzahl der nicht an Zielen ausgerichteten Projekte	18.03.2020
Anzahl der nicht auf Strategien ausgerichteten Projekte	13.03.2020
Tatsächliche Gesamtkosten für alle Ziele	18.03.2020
Tatsächliche Gesamtkosten für alle Strategien	18.03.2020
Tatsächliche Gesamtkosten für alle nicht ausgerichteten Projekte	10.03.2020
Tatsächliche Gesamtkosten für alle nicht an Zielen ausgerichteten Projekte	18.03.2020
Vorteile für alle Ziele insgesamt	2020-03-27
Gesamte Vorteile für alle Strategien	2020-03-27
Gesamtvorteile für alle nicht ausgerichteten Projekte	2020-03-27
Gesamtvorteile für Ziele aller nicht ausgerichteten Projekte	2020-03-27
Geplante Gesamtkosten für alle Ziele	18.03.2020
Geplante Gesamtkosten für alle Strategien	18.03.2020
Geplante Gesamtkosten für alle nicht ausgerichteten Projekte	10.03.2020
Geplante Gesamtkosten für alle nicht an Zielen ausgerichteten Projekte	18.03.2020

Security Incident Response – Indikatoren

Indikatoren, die in Security Incident Response Platform Analytics-Lösungenthalten sind, verfügbar als Anwendung im ServiceNow Store.

Weitere Informationen finden Sie unter Security Incident Response (com.snc.security_incident.analytics) .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
SI - Incident moderates Risiko	Pre-Kingston
% offener Sicherheitsvorfälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
SI - Incidentpriorität 1	Pre-Kingston
Anzahl der Sicherheitsvorfälle, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden	Pre-Kingston
Durchschnittliches Alter der offenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Anzahl offener Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
SI - Durchschnittliche Dauer	Pre-Kingston
Summierte Dauer der geschlossenen Aufgaben von Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Aufgaben von Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
SI - Incident sehr hohes Risiko	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Aufgaben von Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
% der nicht behandelten Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
SI - Incident All Risk	Pre-Kingston
SI – Incident Business-Relevanz – nicht kritisch	Pre-Kingston
Durchschnittliche Lösungszeit geschlossener Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Durchschnittliche Abschlusszeit von Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
% der offenen Sicherheitsvorfälle, die neu zugewiesen wurden	Pre-Kingston
Sicherheitsvorfälle – Geschlossen	Pre-Kingston
Anzahl offener Sicherheitsvorfälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
Summierte Neuzuweisung der offenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
% der Sicherheitsvorfälle, die durch Bedrohungsentschärfung geschlossen wurden	Pre-Kingston
SI - Durchschnittliche Zeit für Identifizierung	Pre-Kingston
Summiertes Alter der offenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
SI - Incidentschweregrad 1	Pre-Kingston
% neuer kritischer Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Anzahl offener Sicherheitsvorfälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
% der Sicherheitsvorfälle, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden	Pre-Kingston
SI - Incidentpriorität 2	Pre-Kingston
SI - Incidentschweregrad 2	Pre-Kingston
SI - Incidentauswirkung 2	Pre-Kingston
Anzahl offener, neu zugewiesener Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
SI - Incidentpriorität alle	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der geschlossenen Sicherheitsvorfälle, die am selben Tag geöffnet wurden	Pre-Kingston
SI – Incident Business-Relevanz – hoch	Pre-Kingston
SI - Incident-Gesamtzahl	Pre-Kingston
% der geschlossenen Sicherheitsvorfälle, die am selben Tag geöffnet wurden	Pre-Kingston
SI - Incidentauswirkung alle	Pre-Kingston
SI - Incidentauswirkung 1	Pre-Kingston
Wachstum des Sicherheitsvorfall-Backlogs	Pre-Kingston
% der neuen kritischen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Summiertes Alter der geschlossenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Summiertes Alter der offenen Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Durchschnitt des Alters der letzten Aktualisierung von offenen Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
% offener Sicherheitsvorfälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Pre-Kingston
SI - Denial of Service	Pre-Kingston
SI - Incident alle Risiken	Pre-Kingston
SI - Incidentschweregrad alle	Pre-Kingston
Anzahl neuer Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Summe Alter der letzten Aktualisierung von offenen Sicherheitsvorfällen	Pre-Kingston
SI – Incident Business-Relevanz – kritisch	Pre-Kingston
Durchschnittliche Zeit bis Identifizierung (wöchentlich)	Pre-Kingston
Durchschnittliche Zeit bis Eindämmung (wöchentlich)	Pre-Kingston
Durchschnittliche Zeit bis Beseitigung (wöchentlich)	Pre-Kingston
Neue Sicherheitsvorfälle diese Woche	Pre-Kingston
Diese Woche geschlossene Sicherheitsvorfälle	Pre-Kingston
Anzahl der Sicherheitsvorfälle nach Priorität	Pre-Kingston
Neue vs. geschlossene Sicherheitsvorfälle (wöchentlich)	Pre-Kingston
Sicherheitsvorfall – Karte	Pre-Kingston
Business Services mit Sicherheitsvorfällen – Geschäftsauswirkung	Pre-Kingston

Selfserviceanalytik PA-Indikatoren

Indikatoren, die im Plugin „Self-Service Analytics PA“ enthalten sind. Dieses Plugin bietet die Indikatoren und Aufgliederungen, die Sie zum Erstellen von Performance Analytics -Widgets zum Einfügen von Selfservice-Analysen in Ihre Dashboards benötigen. Dieses Plugin wird automatisch als Abhängigkeit des Inhaltspakets „Self-Service Analytics for Customer Service“ installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorquellen

Indikatorquelle	Eingeführt in Version
Katalog.Ansichten.Monatlich	Paris
Katalog.Anforderungen.Monatlich	Paris
Community.Feedback.Monatlich	Paris
Community.Ansichten.Monatlich	Paris
Wissen.Ansichten.Monatlich	Paris
Wissen.Feedback.Monatlich	Paris
VA.Konversationen.Monatlich	Paris
Abwendungen.Erstellt.Monatlich	Paris
Fälle.Gelöst.Monatlich	Paris

Indikatoren

Indikator	Eingeführt in Version
Katalog: Prozentsatz der Anforderungen	Paris
Katalog: Erfolgsquote	Paris
Katalog: Aufrufe diesen Monat	Paris
Communities: Hilfreiches Feedback	Paris
Communities: Prozentsatz der angezeigten Community	Paris
Communities: Aufrufe diesen Monat	Paris
Wissen: Diesen Monat aufgerufene Artikel	Paris
Wissen: Hilfreiches Feedback	Paris
Wissen: Prozentsatz der aufgerufenen Artikel	Paris
Anzahl der Kataloganforderungen	Paris
Prozentsatz der hilfreichen Community-Inhalte	Paris
Prozent der hilfreichen Wissensartikel	Paris
Selfservice: Interaktionen	Paris
Selfservice: Erfolgsquote	Paris
Selfservice: Erfolgreiche Interaktionen	Paris
Selfservice: Kosten gespart	Paris
VA: Konversationen diesen Monat	Paris
VA: Prozentsatz von Konversationen	Paris
VA: Erfolgsquote	Paris
VA: Erfolgreiche Konversationen	Paris
VA: Abwendungen	Paris
Katalog: Abwendungen	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren (Fortsetzung)

Indikator	Eingeführt in Version
Communities: Abwendungen	Paris
Selfservice: Potenzielle Abwendungen	Paris
Selfservice: Bestätigte Abwendungen	Paris
Wissen: Abwendungen	Paris
Anzahl der Abwendungen	Paris
Anzahl der gelösten Fälle	Paris

Selfserviceanalytik für Customer Service-Indikatoren

Indikatoren, die im Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ enthalten sind. Wenn Sie dieses Inhaltspaket installieren, installieren Sie Self-Service Analytics PA automatisch als Abhängigkeit. Die beiden Inhaltspakete zusammen enthalten alle Indikatoren von Platform Analytics-Lösung für Selfservice für Customer Service Management.

Weitere Informationen finden Sie unter Selfserviceanalytik PA.

Indikatorquellen

Indikatorquelle	Eingeführt in Version
Fälle.Gelöst.Monatlich	Paris
Abwendungen.Erstellt.Monatlich	Paris

Indikatoren

Indikator	Eingeführt in Version
Katalog: Abwendungen	Paris
Communities: Abwendungen	Paris
Wissen: Abwendungen	Paris
Anzahl der gelösten Fälle	Paris
Anzahl der Abwendungen	Paris
Selfservice: Bestätigte Abwendungen	Paris
Selfservice: Kosten gespart	Paris
Selfservice: Potenzielle Abwendungen	Paris
VA: Abwendungen	Paris

Service Desk Chat – Indikatoren

Indikatoren, die im Service Desk-Chat Platform Analytics-Lösungenthalten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Desk Chat (com.snc.pa.chat) .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der neuen Chats	Pre-Kingston
% der geschlossenen Chats insgesamt	Pre-Kingston
Durchschnittliche Antwortzeit	Pre-Kingston
Durchschnittl. Antwortzeit Chat Warteschlangen	Pre-Kingston
Durchschnittliche Dauer der geschlossenen Chats	Pre-Kingston
Anzahl geschlossener Chats	Pre-Kingston

Service-Level-Management-Indikatoren

Indikatoren, die in den Platform Analytics-Lösungen für Service-Level-Management enthalten sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Dauer von heute geschlossenen, nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs	London
Anzahl der heute geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Durchschnittliche Dauer der heute erreichten SLAs	London
Anzahl der heute erreichten, geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Heute erreichte SLAs	London

Weitere Informationen finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen für Service-Level-Management .

Service Mapping – Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics Service Mapping-Inhaltspaket (com.snc.service-mapping.pa.content) enthalten sind

Indikator	Eingeführt in Version
Servicezuordnungstatus	Kingston
Kategorien von Servicezuordnungsfehlern	Kingston

Service Portfolio Management – Indikatoren

Indikatoren, die in Service Portfolio Management Premium (snc_spm) enthalten sind

Indikator	Eingeführt in Version
SPM-Verfügbarkeit	Madrid
Anzahl SPM P1-Incidents und schwerwiegender Incidents	Madrid
SPM-Katalogaktivität	Madrid
Serviceangebot: Abonnenten	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Service-Performance	Madrid
SPM – verletztes SLA	Madrid
Taxonomieknotenleistung	Madrid
% der SPM-SLAs	Madrid
SPM – CSAT pro Serviceangebot	Madrid
Metrikgewichtung des Angebots	New York
Angebotsleistung	New York
Service-CSAT	New York
Serviceportfolioleistung	Orlando

Schichtplanungsindikatoren

Indikatoren, die in der Anwendung „Schichtplanung“ auf der ServiceNow Storeenthalten sind. Die Schichtplanung ist eine Funktion von Personaloptimierung für ITSM.

Indikator	Eingeführt in Version
Zeitplaneinhaltung	San Diego
Zeitplankonformität	San Diego
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	San Diego
Summierte Dauer der geplanten Zeit	San Diego
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	San Diego
Summierte Dauer der Arbeitszeit	San Diego
Konformität des Zeitplans für Mitarbeiter	San Diego
Einhaltung des Zeitplans für Mitarbeiter	San Diego
Summe der wöchentlich verfügbaren nicht geplanten Zeit	San Diego
Summe der wöchentlich nicht gearbeiteten Zeit	San Diego
Summe der wöchentlich geplanten Zeit insgesamt	San Diego
Summe der wöchentlich gearbeiteten Zeit insgesamt	San Diego

Software Asset Management – Indikatoren

In Software Asset Management Professional Platform Analytics-Lösungenthaltene Indikatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp) .

Indikator	Eingeführt in Version
Überlizenzierte Menge	Pre-Kingston
Potenzielle Einsparungen	Pre-Kingston
Nicht konforme Herausgeber	Pre-Kingston

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Herausgeber überlizenziert	Pre-Kingston
Potenzielle Einsparungen	Pre-Kingston
Produkte überlizenziert	Pre-Kingston
Nicht konforme Herausgeber	Pre-Kingston
Produkte überlizenziert	Pre-Kingston
Überlizenzierte Menge	Pre-Kingston
Herausgeber überlizenziert	Pre-Kingston
Nicht konforme Produkte	Pre-Kingston
% der konformen Produkte	Kingston
% der verwendeten Ausgaben	Kingston
Aktive Entfernungskandidaten	Kingston
Tatsächliche Einsparungen bis heute	Kingston
Anzahl der Produkte	Kingston
Prozent der nicht verwendeten Ausgaben	Kingston
Konforme Produkte	Kingston
SAM – % der monatlich geänderten Softwareausgaben	Kingston
SAM – nicht konforme Produkte	Kingston
Softwareausgaben	Kingston
Gesamtabschlusskosten	Kingston
Abschlusskosten	Kingston
Prozent der nicht verwendeten Ausgaben	London
% der konformen Produkte	London
% der nicht verwendeten Abonnements	London
% der verwendeten Ausgaben	London
Abschlusskosten	London
Überlizenzierte Menge	London
Potenzielle Einsparungen	London
Herausgeber überlizenziert	London
Nicht konforme Herausgeber	London
Produkte überlizenziert	London
Nicht konforme Produkte	London
Aktive Entfernungskandidaten	London
Tatsächliche Einsparungen Jahr bis Datum	London
Softwareausgaben	London
Summe der aktiven Rechte	London

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Aktuelle Abonnementausgaben	London
Nicht verwendete Abonnements	London
Verfügbare Abonnements	London
Anzahl der Produkte	London
SAM – nicht konforme Produkte	London
Gesamtabschlusskosten	London
Konforme Produkte	London
Anzahl der SQL Server-Installationen	London
Nicht konforme Softwaremodelle	London
Zugewiesene Abonnements	London
Konsumierte Rechte	Madrid
Rechte im Besitz	Madrid
Eindeutige SAP-Benutzer (monatlich)	Madrid
Potenzielle SAP-Einsparungen	Madrid
SAP-Systembenutzer ohne benannte Benutzerzuweisung	Madrid
SAP-Benutzer, die sich zuletzt vor mehr als 90 Tagen angemeldet haben	Madrid
Gesperrte SAP-Benutzer, die eine Lizenz nutzen	Madrid
SAP-Benutzer ohne Dialog und mit benannter Benutzerzuweisung	Madrid
Überlizenzierte SAP-Menge	Madrid
SAP-Gesamtabschlusskosten	Madrid
Nicht konforme benannte Benutzer	Madrid
Potenzieller SAP-Benutzer für rollenbasierte Optimierung	New York
Verfügbare Abonnements für SAAS	New York
SAP-Benutzeraktivität	New York
Zugewiesene Abonnements (monatlich)	New York
Leistungsschwache Abonnementausgaben	New York
Verbleibende Umschläge	New York
Kandidaten mit zurückgefordertem Abonnement	New York
% veralteter Abonnements	New York
Verbrauchte Umschläge	New York
Ausgabe	New York
SAP-Webaktivität	New York
Verbindlichkeiten	New York
Verwendete Abonnements	New York
Softwareabonnement-Abschlusskosten	New York

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Veraltet	New York
Aktiv verwendet	New York
SAM: Engineering-App – aktuelle Ausgaben	Orlando
SAM: Engineering-App – potenzielle Einsparungen	Orlando
SAM: PA-SAP-Benutzeraktivität für potenzielle ...	Orlando
SAM: SAP-PA-Webaktivität für indirekten Zugriff	Orlando
SAM – ablaufende Wartung	Orlando
Aktive SAP-Engines	Paris
SAP-Engine nicht konform	Paris
Nutzung von SAP-Engines erreichte 90 % und mehr	Paris
Nicht verwendete SAP-Engines	Paris
Citrix-Lizenzverbrauchsverlauf	Quebec
Microsoft-Produkte in hybriden Umgebungen	Quebec
Potenzielle Einsparungen durch Lizenzoptimierung	Quebec
Potenzielle Einsparungen durch Softwareabonnements	Quebec
SAM: SAP – potenzielle Einsparungen insgesamt	Quebec
Potenzieller SAP-Anwender für transaktionsbasierte Lizenzoptimierung	Quebec
Potenzielle SAP-Einsparungen durch Entfernungskandidaten	Quebec
SAM Potenzielle Einsparungen durch Entfernungskandidaten	Quebec
Veraltete Abonnements	Quebec
Aktive Abonnements	Quebec
Kandidaten, die Aufmerksamkeit erfordern	Quebec
Nicht zugeteilte Installationen, die entfernt werden	Quebec
Nicht lizenzierte Installationen, die entfernt werden	Quebec
Eingeschränkte Installationen, die entfernt werden	Quebec
Verbleibende Einheiten	Quebec
Verbrauchte Einheiten	Quebec
Entfernen Sie Benutzer mit doppelter Lizenz	Quebec
Downgrade von Office 365 E3 auf E1	Quebec
Downgrade von Office 365 E5 auf E3	Quebec
Anwender mit doppelter Lizenz	Quebec
Downgrades	Quebec
O365-Nutzungsbericht	Quebec
Gesamtanzahl der Produkte	Quebec
Überlizenzierte Menge	Quebec

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Abschlusskosten (wöchentlich)	Quebec
Gesamtausgaben	Quebec

Spotlight – Indikatoren

Indikatoren, die im Performance Analytics Spotlight-Inhaltspaket (com.snc.pa.spotlight.incident) enthalten sind

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl der offenen Incidents im Spotlight	Pre-Kingston
% der offenen Incidents im Spotlight	Pre-Kingston

Indikatoren für universelle Anforderungen

Indikatoren, die im Inhaltspaket „Performance Analytics and Reporting for Universal Request“ enthalten sind: com.snc.universal_request.pa. Sie benötigen die Anwendung Universal Request, um diesen Inhalt Performance Analytics zu verwenden.

Indikator	Eingeführt in Version
Universal-Anforderung – Übertragung von primärem Ticket ohne Lösung	Quebec
Universal-Anforderung – Primäres Ticket – SLA-Verstöße	Quebec
% der nicht eingehaltenen Lösungs-SLAs von Universal-Anforderung mit primärem Ticket	Quebec
Universal-Anforderung mit primärem Ticket – Lösungs-SLA	Quebec
Universal Request mit primärem Ticket – Verstöße gegen Auflösungs-SLA	Quebec
Universal-Anforderung – Lösungs-SLA-Durchschnitt	Quebec
Universal-Anforderung – Antwort-SLA-Durchschnitt	Quebec
Universal-Anforderung mit primärem Ticket – Lösungs-SLA-Durchschnitt	Quebec
Universal-Anforderung – Verstöße gegen Antwort-SLA	Quebec

Leistungsindikatoren für Lieferanten für Vendor Management Workspace

Indikatoren, die in der Vendor Success Indicators-Anwendung auf der ServiceNow Storeenthalten sind. Diese Anwendung stellt Indikatoren für Vendor Management Workspacebereit.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Anforderungserfüllung	Rome

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittlicher SLA-Erfolg bei Anforderungserfüllung	Rome
Durchschnittlicher Incident-SLA-Erfolg	Rome
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit Verstößen gegen SLAs	Rome
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs	Rome
Anzahl der gelösten Incidents mit Verstößen gegen SLAs	Rome
Anzahl gelöster Incidents mit SLAs	Rome
Erstellte Incidents insgesamt	Rome
Durchschnittliche Leistungspunktzahl der Serviceangebote	Quebec
Lieferantenpunktzahl	Quebec
Durchschnittliche Stabilität – Kritische Incidents	Quebec
Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Quebec
Durchschnittliche Anforderungsaktivität	Quebec
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Quebec
Durchschnittliche Verfügbarkeit	Quebec

Vulnerability Response – Indikatoren

Indikatoren, die in [] enthalten sind und als Anwendung in ServiceNow StoreVulnerability Response Platform Analytics-Lösungverfügbar sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Vulnerability Response (com.snc.vulnerability.analytics) .

Indikator	Eingeführt in Version
Anzahl von angreifbaren Elementen	London
Schwachstellen – Services mit bedeutenden Schwachstellen	London
Angreifbare Elemente – Bewertung kritische Schwachstellen	London
Angreifbare Elemente – Bewertung bedeutender Schwachstellen	London
Angreifbare Elemente – Bewertung nicht kritischer Schwachstellen	London
Anzahl der Schwachstellen	Madrid
Angreifbare Konfigurationselemente	Madrid
Angreifbare Elemente nach Risikobewertung	Madrid
Angreifbare Elemente nach Alter und Risikobewertung	Madrid
Anzahl der Schwachstellengruppen	Madrid
% der angreifbaren Elemente mit erfülltem Nachbesserungsziel	Madrid
Durchschnittliche Zeit bis zur Nachbesserung (MTTR) für AEs	Madrid
Bald fällige kritische Schwachstellengruppen	Madrid
Neue und geschlossene angreifbare Elemente	Madrid
Geschlossene angreifbare Elemente nach Nachbesserungszielstatus	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Kritische angreifbare Elemente nach Zuweisungsgruppe	Madrid
Kritische angreifbare Elemente	Madrid
Überfällige kritische angreifbare Elemente	Madrid
Elemente mit hohem Angriffsrisiko	Madrid
Kritische angreifbare Elemente nach Serviceverantwortlichem	Madrid
Kritische überfällige Elemente nach Serviceverantwortlichem	Madrid
Überfällige Elemente mit hohem Angriffsrisiko	Madrid
Zurückgestellte angreifbare Elemente nach Grund	Madrid
In Kürze ablaufende Zurückstellungsanforderungen	Madrid
Schwachstellengruppen nach Risikobewertung und Status	Madrid
Schwachstellengruppen nach Risikobewertung und Nachbesserungszielstatus	Madrid
Überfällige kritische Schwachstellengruppen nach Zuweisungsgruppe	Madrid
Kritische Schwachstellengruppen nach Zuweisungsgruppe	Madrid
Nicht zugewiesene Schwachstellengruppen	Madrid
Nicht zugewiesene angreifbare Elemente	Madrid
Schwachstellengruppen nach Status	Madrid
Angreifbare Elemente nach Nachbesserungszielstatus	Madrid
Schwachstellengruppe – Details	Madrid
Eindeutige Schwachstellen	Orlando
Kritische zurückgestellte angreifbare Elemente	Paris
Zurückstellungsanforderungen (erstellt)	Paris
% der geschlossenen angreifbaren Elemente, die das Ziel erfüllt haben	Quebec
Aktive angreifbare Konfigurationselemente	Quebec
Aktive angreifbare Elemente	Quebec
Durchschnittliches Alter der angreifbaren Elemente	Quebec
Durchschnittliche Schwachstellen pro Asset	Quebec
Geschlossene angreifbare Elemente	Quebec
Geschlossene angreifbare Elemente (Ziel erfüllt)	Quebec
Aktuelle Scan-Abdeckung	Quebec
Zurückgestellte angreifbare Elemente	Quebec
Effizienz der monatlichen Fehlerbehebung	Quebec
Neue angreifbare Elemente	Quebec
Scannbare Assets	Quebec
Gescannte Assets	Quebec
Services mit den meisten Schwachstellen	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Eingeführt in Version
Summierte Dauer der geschlossenen angreifbaren Elemente	Quebec
Durchschnittliche Zeit bis zur Fehlerkorrektur für angreifbare Elemente	Quebec

Personaloptimierung für Customer Service-Indikatoren

In Personaloptimierung für den Kundenserviceenthaltene Indikatoren.

Indikator	Version
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Fälle	Quebec
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P1-Fälle	Quebec
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P2-Fälle	Quebec
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P3-Fälle	Quebec
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P4-Fälle	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Quebec
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Quebec
CSAT für Chats	Quebec
CSAT für Fälle	Quebec
CSAT für P1-Fälle	Quebec
CSAT für P2-Fälle	Quebec
CSAT für P3-Fälle	Quebec
CSAT für P4-Fälle	Quebec
MTTR für Fälle	Quebec
MTTR für P1-Fälle	Quebec
MTTR für P2-Fälle	Quebec
MTTR für P3-Fälle	Quebec
MTTR für P4-Fälle	Quebec
Anzahl der verlassenen Chats	Quebec
Anzahl der bearbeiteten Chats	Quebec
Anzahl der geschlossenen Fälle (wöchentlich)	Quebec
Anzahl der geschlossenen Fälle (täglich)	Quebec
Anzahl der geschlossenen Chats	Quebec
Anzahl der geschlossenen P1-Fälle	Quebec
Anzahl der geschlossenen P2-Fälle	Quebec
Anzahl der geschlossenen P3-Fälle	Quebec
Anzahl der geschlossenen P4-Fälle	Quebec
Anzahl der eingehenden Fälle	Quebec
Anzahl der gelösten Fälle	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Version
Anzahl der gelösten P1-Fälle	Quebec
Anzahl der gelösten P2-Fälle	Quebec
Anzahl der gelösten P3-Fälle	Quebec
Anzahl der gelösten P4-Fälle	Quebec

Personaloptimierung für ITSM-Indikatoren

In Personaloptimierung für ITSMenthaltene Indikatoren.

Indikator	Version
WFO Content Pack – Instanzen der Auszubildendenumfrage	Rome
WFO Content Pack – normalisierte Auszubildenderpunktzahl	Rome
Auszubildendenbeurteilung	Rome
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für alle Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten P5-Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten P4-Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten P3-Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten P2-Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten P1-Incidents	Quebec
% der bei Erstkontakt gelösten Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P5-Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P4-Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P3-Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P2-Incidents	Quebec
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P1-Incidents	Quebec
Anzahl der gelösten P5-Incidents	Quebec
Anzahl der gelösten P4-Incidents	Quebec
Anzahl der gelösten P3-Incidents	Quebec
Anzahl der gelösten P2-Incidents	Quebec
Anzahl der gelösten P1-Incidents	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für P5-Incidents	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für P4-Incidents	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für P3-Incidents	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator	Version
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für P2-Incidents	Quebec
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für P1-Incidents	Quebec
Summierte Dauer der gelösten P5-Incidents	Quebec
Summierte Dauer der gelösten P4-Incidents	Quebec
Summierte Dauer der gelösten P3-Incidents	Quebec
Summierte Dauer der gelösten P2-Incidents	Quebec
Summierte Dauer der gelösten P1-Incidents	Quebec
Anzahl der geschlossenen P5-Incidents	Quebec
Anzahl der geschlossenen P4-Incidents	Quebec
Anzahl der geschlossenen P3-Incidents	Quebec
Anzahl der geschlossenen P2-Incidents	Quebec
Anzahl der geschlossenen P1-Incidents	Quebec

User Experience Analytics

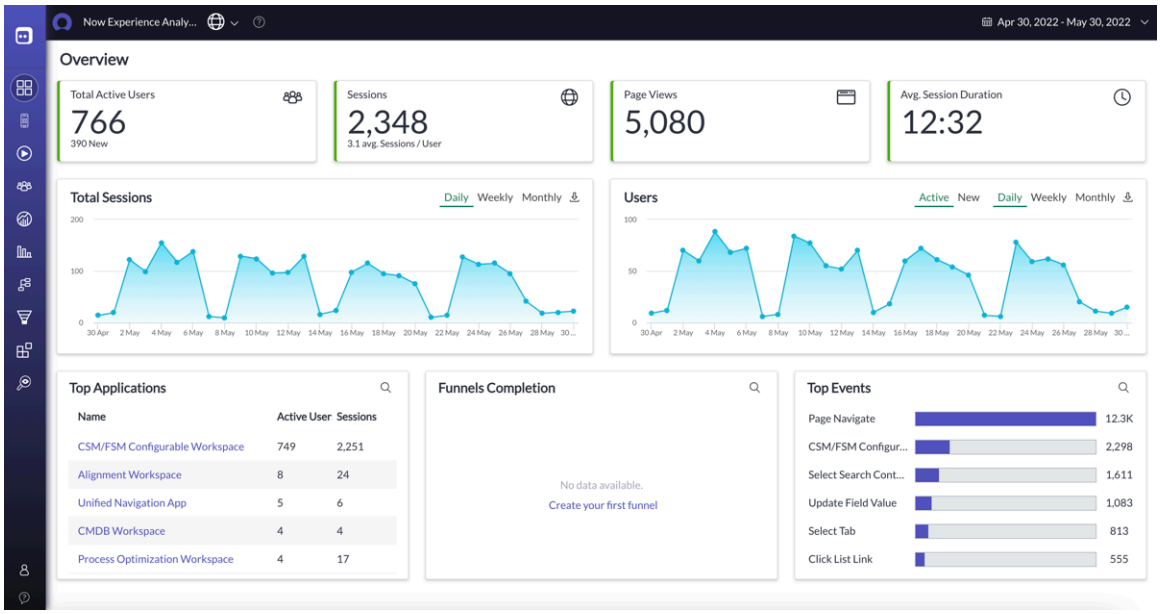
Die Anwendung ServiceNow® User Experience Analytics stellt Dashboardansichten zur Überwachung der Nutzungsanalysen Ihrer Next Experience-Webanwendungen sowie der Anwendungen Virtual Agent, ServiceNow Mobile und Serviceportal bereit. Visualisieren Sie Metriken und Interaktionen, um die Benutzer-Experience besser zu verstehen und intuitivere Journeys für Ihre Benutzer zu erstellen.

Video, das die Navigation in und die Verwendung von User Experience Analytics zeigt.

Dieses Video zeigt, wie Sie die Benutzer-Experience in Ihren Anwendungen mit User Experience Analyticsanalysieren.

Verwenden Sie die von User Experience Analytics erfassten Daten für Analysezwecke und zur Bereitstellung von Berichterstellungsfunktionen, damit sie die Nutzung und Akzeptanz der in verschiedenen Kanälen der Plattform ServiceNow verwendeten Produkte besser verstehen können. Es werden keine Nachverfolgungstechnologien von Drittanbietern verwendet, um die kundenseitige Nachverfolgung von User Experience Analytics zu erleichtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf User Experience Analytics-Daten zugreifen

Sie können folgendermaßen auf User Experience Analytics-Daten zugreifen:

- Über das Dashboard User Experience Analytics. Weitere Informationen finden Sie unter User Experience Analytics verwenden.
- Indem die Daten über eine Datenvisualisierungskomponente verfügbar gemacht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenvisualisierungen in Platform Analytics.

User Experience Analytics einrichten

Ein Administrator kann Serviceportal und Webanwendungen konfigurieren, die auf der Plattform ServiceNow Mobile basieren, um Benutzeranalysen nachzuverfolgen.

Informationen zum Einrichten von User Experience Analytics -Daten für Serviceportalfinden Sie unter User Experience Analytics für Service Portal .

User Experience Analytics Plugin

Das User Experience Analytics -Plugin (com.glide.appsee) wird standardmäßig in Now Platform in einer neuen Washington DC -Instanz und in aktualisierten Instanzen aktiviert. Das Plugin ist verantwortlich für:

- Stündliche Überprüfung auf neue Anwendungen, die beim ServiceNow -Server registriert werden sollen.
- Bereitstellen von Zugriff auf das User Experience Analytics Dashboard.

Hinweis:
User Experience Analytics wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Unterstützung der Domänentrennung für User Experience Analytics

Domänentrennung wird für User Experience Analytics auf der Basisebene unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und User Experience Analytics und Anwendungssupport für Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (San Diego)

User Experience Analytics für Serviceportal

User Experience Analytics-Einstellungen konfigurieren

Sie können User Experience Analytics für bestimmte Anwendungen über die Einstellungstabelle User Experience Analytics aktivieren oder deaktivieren.

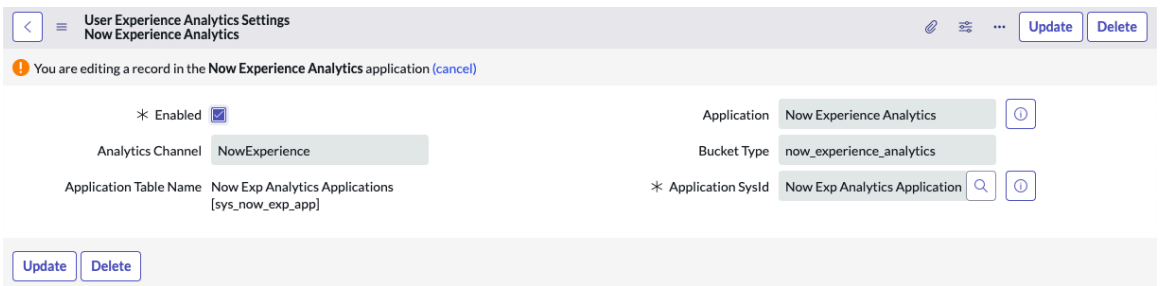
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Hinweis:
Informationen zum Aktivieren der Nachverfolgung von Benutzeranalysen für Serviceportalfinden Sie unter. Erstellen Sie User Experience Analytics-Einstellungen für Serviceportal .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Einstellungen**.
2. Suchen Sie in der Liste den Datensatz für die Instanz, für die Sie die Nachverfolgung von Analysen aktivieren möchten.
   Der Anwendungsname wird in der Spalte **Name** aufgeführt.
3. Stellen Sie in derselben Zeile sicher, dass der **Spaltenwert Aktiviert** auf **false**festgelegt ist.
4. Wählen Sie im Formular **Aktiviert**aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.



Nächste Maßnahme

Weisen Sie Benutzern die Rolle „web_analytics_viewer“ oder „portal_analytics_viewer“ zu, damit sie das **Dashboard**anzeigen können.

Verwaltung von Datenschutz, Nachverfolgung und Benutzereinwilligung in User Experience Analytics

User Experience Analytics basiert auf der Nachverfolgung der Benutzeraktivität, um die Akzeptanz, Beibehaltung und Verwendung von KPIs zu messen, damit Sie bessere Produkt- und Implementierungsentscheidungen treffen können.

Nachverfolgung von Benutzern in User Experience Analytics

User Experience Analytics kann verwendet werden, um das Benutzerverhalten in Platform Analytics, Core-UI, ServiceNow Mobile Platform, Serviceportalund im Conversational Analytics-Bereich von Virtual Agentnachzuverfolgen . User Experience Analytics, das in Webanwendungen oder mobilen Anwendungen verwendet wird, erfasst begrenzte Informationen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einschließlich: individuell zugewiesene UX-Analytics-Anwender-ID, Systemanwender-ID mit Hash, Startzeit und Dauer der Sitzung und Standort auf Stadtebene.

Bei der Nachverfolgung von Benutzern in User Experience Analytics wird die UCM-Fähigkeit (User Consent Management) genutzt, mit der Administratoren ihre Analytics-Nachverfolgungseinstellungen für alle nachverfolgten Anwendungen konfigurieren können. Diese Funktion bietet die Flexibilität, die Einwilligungsrichtlinie für jedes Land anzupassen und auszuwählen, wie der Standort des Benutzers erkannt wird.

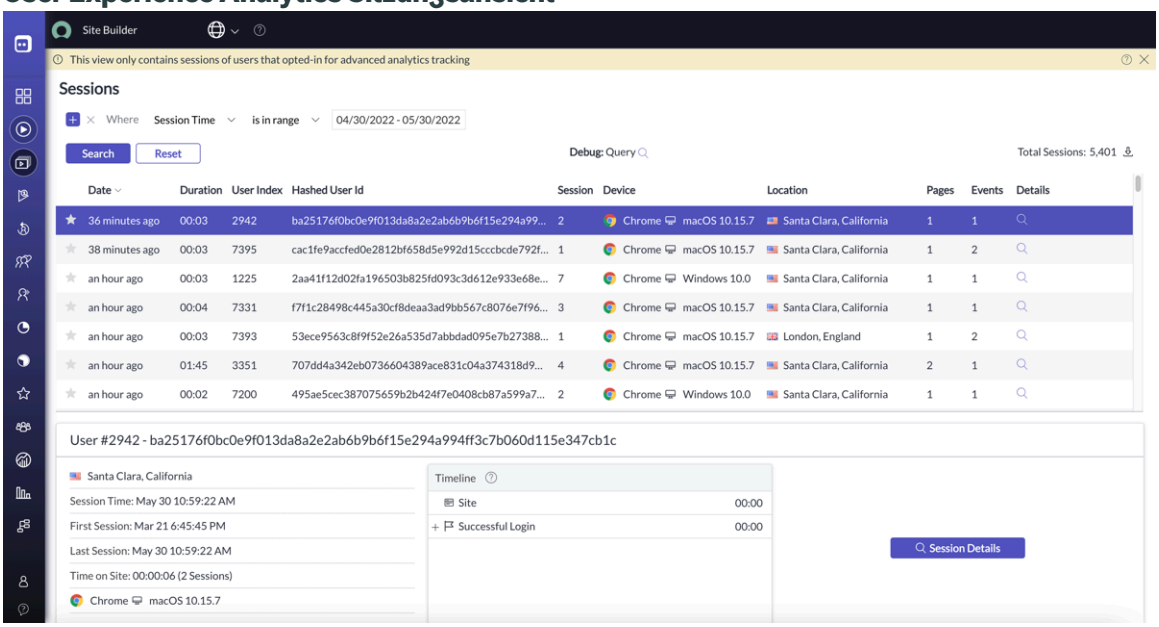
Einige der Optionen, die Ihnen bei der Verwaltung der Benutzereinwilligung zur Verfügung stehen, sind:

- Anwenden unterschiedlicher Nachverfolgungseinwilligungsrichtlinien auf einzelne Länder.
- Nachverfolgung bestimmter Benutzer oder Nachverfolgung von Benutzern mit bestimmten Rollen.
- Definieren, wie der Standort Ihrer Benutzer erkannt werden soll.

Zähler im Dashboard User Experience Analytics enthalten zusammengefasste Benutzerzahlen.

Hinweis:
Wenn die Nachverfolgungseinwilligungsrichtlinie mit dem Namen Deaktiviert ausgewählt ist, werden Benutzermetriken nicht nachverfolgt.

User Experience Analytics Sitzungsansicht



Aktivieren oder deaktivieren Sie die Nachverfolgung von User Experience Analytics .

Sie können die Nachverfolgung für Platform Analytics, ServiceNow Mobile Platform, Serviceportalund den Conversational Analytics-Bereich von Virtual Agent deaktivieren oder aktivieren, indem Sie die Einstellungen von User Experience Analytics] aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin, now_experience_analytics_admin oder portal_analytics_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Einstellungen**.
2. Suchen Sie in der Liste den Datensatz für die Anwendung, für die Sie die Nachverfolgung von Analysen deaktivieren möchten.
   Der Anwendungsname wird in der Spalte **Name** aufgeführt.
3. Öffnen Sie den Datensatz, indem Sie in derselben Zeile entweder **true** oder **false** auswählen.
4. Führen Sie im Formular einen der folgenden Schritte aus:
   - Aktivieren Sie die **Checkbox Aktiviert**, um die Nachverfolgung zu aktivieren.
   - Deaktivieren Sie die **Checkbox Aktiviert**, um die Nachverfolgung zu deaktivieren.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Typen von Richtlinien für die Nachverfolgung der Einwilligung in User Experience Analytics

Es gibt fünf Arten von Richtlinien für die Nachverfolgungseinwilligung, die Sie für einzelne Länder definieren können. Diese Option bietet Ihnen die Flexibilität, Nachverfolgungsrichtlinien nach Land und sogar nach Benutzern oder Rollen zu definieren.

Es gibt Standardeinstellungen für drei verschiedene Benutzergruppen:

- Benutzer aus den USA
- Benutzer aus Ländern der EU, des Vereinigten Königreichs und der Europäischen Freihandelszone (EFTA) (Island, Lichtenstein, Norwegisch und Schweiz)
- Benutzer aus allen anderen Ländern.

Die Standardeinwilligungsrichtlinien sind vom geografischen Standort des Endbenutzers abhängig.

Die vorherige Liste enthält die verfügbaren Richtlinien für die Nachverfolgungseinwilligung und hebt die Standardeinstellungen für US-Benutzer hervor. Anwender in der EU, der EFTA und im Vereinigten Königreich; und Benutzer von allen anderen Standorten.

Explizite Aktivierung

Benutzer erhalten eine Nachricht, in der sie auswählen, ob sie sich für die Nachverfolgung entscheiden oder sie ablehnen möchten. Diese Richtlinie ist die Standardeinwilligungsrichtlinie für Anwender in der EU, der EFTA und im Vereinigten Königreich.

Hinweis

Benutzer erhalten eine Meldung, in der erklärt wird, dass ihre Aktivität in der Anwendung nachverfolgt wird. Diese Richtlinie ist die Standardeinwilligungsrichtlinie für Nicht-US- und Nicht-Anwender in der EU, der EFTA und im Vereinigten Königreich.

Keine Einwilligung erforderlich

Benutzer werden automatisch nachverfolgt und erhalten keine Nachricht, in der sie gefragt werden, ob sie sich für die Nachverfolgung entscheiden oder sie ablehnen möchten. Diese Richtlinie ist die Standardeinwilligungsrichtlinie für US-Benutzer.

Grundlegende Nachverfolgung

Mit der grundlegenden Einwilligungsrichtlinie für die Nachverfolgung können Benutzer mit der Administratorrolle nur Nutzungsmetriken abrufen. Diese Einwilligungsrichtlinie verfolgt und verarbeitet Benutzeraktivitäten, speichert jedoch nur grundlegende Benutzerdaten. Diese Basisdaten umfassen gehashte Benutzer-IDs (d. h. den Prozess des Hashing des Endbenutzerbezeichners, bevor Informationen an den ServiceNow User Experience Analytics

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-Server gesendet werden) und die Speicherung von Teilsitzungsdetails, einschließlich der Sitzungszeit.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer die Nachverfolgung deaktiviert, ist die grundlegende Nachverfolgung nicht mehr aktiviert. Benutzer können die grundlegende Nachverfolgung deaktivieren, indem sie auf eine Eingabeaufforderung mit Nein antworten oder zu navigieren **User Experience Analytics** > **Nachverfolgung aktivieren/deaktivieren**.

Deaktiviert

In keiner der nachverfolgten Anwendungen von User Experience Analytics erfolgt keine Nachverfolgung von Benutzern. Von diesen Anwendern werden keine Nutzungsmetriken abgerufen.

Hinweis:
Einwilligungsrichtlinien beeinflussen die numerischen KPIs des Dashboards User Experience Analytics, indem die relevanten Zähler aktualisiert werden. Mit diesem Prozess können Sie weiterhin Metriken für Ihre gesamte Benutzerbasis anzeigen. Zum Beispiel zusammengefasste Daten wie die Anzahl der Event-Zählungen, die sich auf alle Benutzer beziehen.

Definieren von Einwilligungsrichtlinien nach Land

Definieren Sie die Richtlinien für die Nachverfolgungseinwilligung für Benutzer in verschiedenen Ländern. Sie können entweder dieselbe Einwilligungsrichtlinie für die Nachverfolgung für alle Länder auswählen, die zugewiesenen Standardwerte verwenden oder unterschiedliche Einwilligungsrichtlinien für einzelne Länder definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Aufgabe wird beschrieben, wie Sie die verschiedenen Optionen für die Nachverfolgungseinwilligungsrichtlinie festlegen, die Sie auf der Seite User Experience Analytics „ Einwilligungsrichtlinien“ haben. Sie haben die Möglichkeit, die Richtlinien auf die Standardwerte zurückzusetzen. Die folgenden Standardrichtlinien für die Nachverfolgungseinwilligung sind für Länder verfügbar.

Hinweis:
EFTA steht für die „Europäische Freihandelsassoziation“ (Island, Lichtenstein, Norwegisch und Schweiz).

- Anwender in den USA: Keine Einwilligung erforderlich
- Anwender in der EU, der EFTA und im Vereinigten Königreich Explizite Aktivierung
- Nicht-US- und Nicht-Anwender in der EU, der EFTA und im Vereinigten Königreich – Hinweis

Eine detaillierte Erklärung der Nachverfolgungsrichtlinien finden Sie unter Typen von Richtlinien für die Nachverfolgung der Einwilligung in User Experience Analytics.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Einwilligungsrichtlinien**.
   Die Seite User Experience Analytics Consent Policies (Einwilligungsrichtlinien für Benutzer-Experience) wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wählen Sie eine Police aus, um eine Liste aller Länder anzuzeigen, die der ausgewählten Police zugeordnet sind.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:
Anweisungen zum Anwenden der Richtlinie für die Nachverfolgungseinwilligung auf bestimmte Länder finden Sie unter Anzeigen und Aktualisieren von User Experience Analytics Richtlinien zur Einwilligungsnachverfolgung für einzelne Länder.

Definieren von Texten für die Verwaltungsrichtlinien der Benutzereinwilligung für Hinweis und explizites Opt-in

Erfahren Sie, wie Sie die Texte für die Richtlinien für die Einwilligung „Benachrichtigung“ und „Explicit Opt-in“ aus dem bereitgestellten Standardtext bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Navigator `sys_ui_message.list` ein, um die Seite „Nachrichten“ zu öffnen.
3. Geben Sie im Feld Schlüssel Folgendes ein:
   - `glide.analytics.consent.text.notice`
   - `glide.analytics.consent.text.explicit_opt_in`
4. Wählen Sie die zu bearbeitende Schlüsselnachricht aus.
5. Geben Sie im Nachrichtenbereich Ihren aktualisierten Text ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Anzeigen der Einwilligungsverwaltungsrichtlinien von Benutzern

Zeigen Sie Details zu Benutzern und ihren Nachverfolgungsauswahleinstellungen an, und analysieren Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Analytics_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Navigator `sys_analytics_user_consent_decision.list` ein, um die Seite User Experience Analytics Benutzereinwilligungsentscheidungen zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Daten, die für die Nachverfolgungsauswahl Ihrer Benutzer gelten.
   Die Tabelle enthält auch den Erkennungsrichtlinienanbieter und das Datum der Migration aus der veralteten Tabelle [m2m_user_consent_info].

Definieren Sie, wie der Standort Ihres Benutzers erkannt werden soll

Erkennen Sie Ihre Benutzer, indem Sie eine Erkennungsrichtlinie auswählen und priorisieren. Sie können auch die Reihenfolge festlegen, in der diese Richtlinien gelten. Es gibt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vordefinierte Erkennungsrichtlinien, Sie können jedoch benutzerdefinierte Skripts erstellen, um Ihren Definitionen mehr Flexibilität zu verleihen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt vier Methoden, mit denen Sie den Standort eines Benutzers ermitteln können. Priorisieren Sie die Methode mithilfe des Felds **Reihenfolge**, und wählen Sie aus, ob die Richtlinie aktiv sein soll oder nicht.

Hinweis:
Wenn ein Erkennungs-Provider nicht aktiv ist oder ein Skript keine Antwort zurückgibt, wird die Systemstandardrichtlinie der expliziten Aktivierung implementiert.

Die verfügbaren Erkennungsrichtlinien-Provider sind:

Benutzerland

Verwendet die Spalte Ländercode [country], die in der Benutzertabelle [sys_user] gespeichert ist.

Land Kundenskript

Ein benutzerdefiniertes Skript, das auf die ServiceNow -Plattform geladen werden kann, um den Standort des Benutzers zu bestimmen und den ISO 3166-2-Code des Landes zurückzugeben.

Hinweis:
Wenn ein Kundenskript definiert ist, das Feld Aktiv jedoch nicht ausgewählt ist, wird die nächste Priorität in der Reihenfolgentabelle aktiviert.

Policenkundenskript

Ein benutzerdefiniertes Skript, das auf die Plattform ServiceNow geladen werden kann, um die Einwilligungsrichtlinie des Benutzers zu bestimmen und einen der Richtliniennamen aus der Tabelle „ User Experience Analytics Einwilligungsrichtlinie“ [sys_analytics_detection_policy_provider] zurückzugeben.

Hinweis:
Wenn ein Kundenskript definiert ist, das Feld Aktiv jedoch nicht ausgewählt ist, wird die nächste Priorität in der Reihenfolgentabelle aktiviert.

GeoIP

Ein IP-basierter Erkennungsanbieter, der den geografischen Standort eines Benutzers mithilfe eines internen Service identifiziert. Dieser Provider ist die Standardoption, wenn keine Erkennungsrichtlinien ausgewählt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Erkennungsrichtlinienanbieter**.
   Die Seite User Experience Analytics Provider der Erkennungsrichtlinie wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen der Erkennungsrichtlinienanbieter aus, um den Status „Aktiv“ zu aktualisieren und die Reihenfolge zu ändern, in der die Richtlinie erzwungen wird.

   Hinweis:
   Um eine Richtlinie durchzusetzen, muss sie aktiv sein.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie entweder **Länderkundenskript** oder **Policenkundenskript** aus, und geben Sie ein Skript ein, um entweder den Standort des Benutzers oder die Einwilligungsrichtlinie des Benutzers zu bestimmen und einen Wert zurückzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die Systemeigenschaft `glide.analytics.consent.script_timeout` verwenden, um die Ausführungszeit des Skripts zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter User Experience Analytics Zugehörige Eigenschaften.

Weitere Informationen zum Verwenden von Skripts finden Sie unter JavaScript syntax editor .

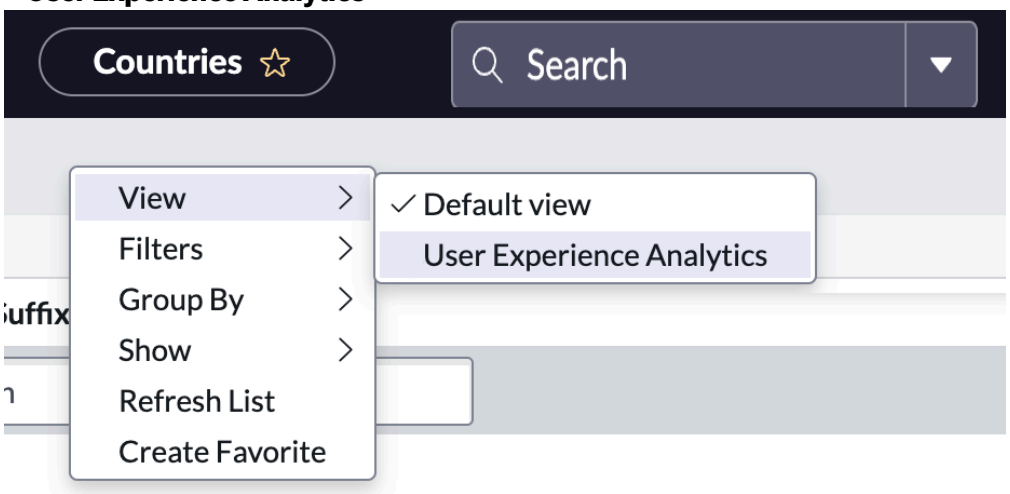
Anzeigen und Aktualisieren von User Experience Analytics Richtlinien zur Einwilligungsnachverfolgung für einzelne Länder

Zeigen Sie die Richtlinie zur Einwilligungsnachverfolgung für alle Länder an, oder wählen Sie ein Land aus, um die vorhandene Richtlinie zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Länder**.
   Die Seite „Länder“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Seiten-Header mit der rechten Maustaste, um ein Menü anzuzeigen, und wählen Sie **Ansicht** > **User Experience Analytics**



   In der ausgewählten Ansicht werden alle Länder und die ihnen zugewiesenen Richtlinien zur Einwilligungsnachverfolgung angezeigt.
3. Wählen Sie den Namen des Landes aus, dessen Einwilligungsnachverfolgungsrichtlinie Sie aktualisieren möchten.
4. Wählen Sie im Feld Analytics-Einwilligungsrichtlinie auf der Seite „Land“ das Suchsymbol ( ) aus.
5. Wählen Sie die neue Einwilligungsrichtlinie für die Nachverfolgung aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nachverfolgte Analysefelder und Cookies

User Experience Analytics verfolgt Daten aus mehreren Quellen, einschließlich Web- und Mobile-Analytics-Feldern und clientseitigen Cookies.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgte Webanalysefelder für User Experience Analytics

User Experience Analytics erfasst Daten aus Webanwendungen. In diesen Tabellen werden die nachverfolgten Felder aufgelistet. Berichte und Diagramme werden aus diesen Feldern generiert.

Weitere Informationen zur Verwendung der -Daten finden Sie unter Benutzeranalytik anzeigen.

Gesammelte Daten gemäß Websitzung

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Benutzer-ID	Interne Anwender-ID für User Experience Analytics (sequenzielle ID)	1
Anwender-ID mit Hash	SHA256-Hash der ServiceNow-sys_id des Anwenders	f4a9baa650ab13d429abacf9f8c78d14fcf5c
Sitzungs-ID	Eindeutige Sitzungs-ID	
Sitzungsindex	Sequenzieller Index der Sitzung des angegebenen Benutzers	5
Startzeit	Startzeit der Sitzung im UTC-Format	2023-03-23T23:59:58
Sitzungsdauer	Dauer der Sitzung in Millisekunden	5165
Gerätetyp	Telefon/Tablet/Desktop	Telefon
Gerät	Marke und Modell des Geräts. Nur für Mobil- und Tabletgeräte.	iPhone 12
BS-Typ	Betriebssystem des Geräts	iOS
BSVersion	Version des Betriebssystems	16.5
Standort auf Stadtebene	Stadtstandort wird aus der IP-Adresse des Endbenutzers übersetzt. IPs werden nicht in der Datenbank gespeichert. Die IPs werden nur verwendet, um eine Standortannäherung auf Stadtebene bereitzustellen.	Los Angeles, Kalifornien
Browsertyp	Typ des Webbrowsers	Chrome
Browserversion	Version des Webbrowsers	(Chrome) 30.0
Gebietsschema	Zeichenfolge des Benutzergebietsschemas	EN-US

Gesammelte Daten für jeden Seitenaufruf

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den bei einem Seitenbesuch erfassten Daten	Homepage

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Seiten-ID	Der eindeutige Bezeichner der Seite	Homepage
Startzeit	Relative Startzeit innerhalb der Sitzung	2023-03-23T23:59:58

Gesammelte Daten für Kundenereignisse (optional)

Diese Events können durch Aufrufen von clientseitigen APIs hinzugefügt werden.

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Name	Name des Events	Kataloganforderung übermitteln
Zeit	Ereigniszeit (in Millisekunden) ab Beginn der Sitzung)	945

Gesammelte Daten für Event-Eigenschaften

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Seiten-ID	ID der aktuellen Seite	Homepage
Name und Wert der Eigenschaft	Schlüsselwertsammlung von Eigenschaftsnamen und -werten	{"Version" : "1.0", „Aktiv“ : „falsch“}

Gesammelte Daten für optionale Eigenschaften

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Name und Wert der Eigenschaft	Schlüsselwertsammlung von Eigenschaftsnamen und -werten	{“Sprache”: “Englisch”}

Nachverfolgte Mobile Analytics-Felder für User Experience Analytics

User Experience Analytics erfasst Daten aus mobilen Anwendungen auf Ihrem Mobilgerät. In diesen Tabellen werden Felder aufgelistet, die in den Mobile-Anwendungen nachverfolgt werden. Berichte und Diagramme werden aus diesen Feldern generiert.

Weitere Informationen zur Verwendung der -Daten finden Sie unter Benutzeranalytik anzeigen.

Gesammelte Daten gemäß der Mobile-App-Sitzung

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Benutzer-ID	Interne Anwender-ID für User Experience Analytics (sequenzielle ID)	1
Anwender-ID mit Hash	SHA256-Hash der ServiceNow-sys_id des Anwenders	f4a9baa650ab13d429b185d12b14fcf5c
Sitzungs-ID	Eindeutige Sitzungs-ID	5a2b73857345abc3546243

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Sitzungsindex	Sequenzieller Index der Sitzung des angegebenen Benutzers	5
Startzeit	Startzeit der Sitzung im UTC-Format	2023-03-23T23:59:58
Sitzungsdauer	Dauer der Sitzung in Millisekunden	5165
App-Version	Die Versionsnummer der Anwendung	3.4.0
Gerätetyp	Telefon/Tablet	Telefon
Gerät	Marke und Modell des Geräts. Nur für Mobil- und Tabletgeräte.	iPhone X13 Pro
ROM-Version	Die ROM-Version (nur für Android)	4.3.9
Betriebssystemversion	Version des Betriebssystems des Geräts	iOS 16.5
Netzwerkkonnektivität	WLAN/Mobilfunk	WLAN
Standort Stadt	Standort auf Stadtebene, übersetzt aus der IP-Adresse des Anwenders	Los Angeles, Kalifornien

Gesammelte Daten für jeden Bildschirmbesuch

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Bildschirmname	Name des Bildschirms, von dem Daten erfasst werden	Anmelden
Startzeit	Relative Startzeit innerhalb der Sitzung	2023-03-23T23:59:58

Gesammelte Daten für Bildschirmaktionen

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Typ	Typ der UI-Aktion (Schaltflächentippen, Listenauswahl usw.)	Schaltfläche Tippen
Beschreibung	Bezeichnung, die die UI-Aktion beschreibt	Anmelden
Startzeit	Zeit in Millisekunden ab der Startzeit der Sitzung	780

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesammelte Daten für Bildschirmgesten

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
GestureType	Typ der Geste (Tippen, Wischen usw.)	Tippen Sie auf
Koordinaten	Die X- und Y-Koordinaten der Berührungsgeste	TAP (X=100, Y=200)
Reaktionsfähig	Gibt an, ob die Geste reagiert hat	WAHR
Startzeit	Gestenstartzeit (in Millisekunden)	925
Endzeit	Endzeit der Geste (in Millisekunden)	933

Gesammelte Daten für Kundenereignisse (optional)

Diese Events können durch Aufrufen von clientseitigen APIs hinzugefügt werden.

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Name	Name der Event-Eigenschaft (Zeichenfolge)	PurchaseComplete
Zeit	Wert der Event-Eigenschaft (Zeichenfolge, Boolean, Datum, Nummer)	9456

Gesammelte Daten für Event-Eigenschaften

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Eigenschaftsname	Name der Event-Eigenschaft (Zeichenfolge)	Artikelname, Sprache
Eigenschaftswert	Wert der Event-Eigenschaft (Zeichenfolge, Boolean, Datum, Nummer)	KB0050925

Gesammelte Daten für Benutzereigenschaften

Name	Beschreibung	Beispielausgabewert
Eigenschaftsname	Name der Benutzereigenschaft (Zeichenfolge)	Englisch
Eigenschaftswert	Wert der Benutzereigenschaft (Zeichenfolge, Boolean, Datum, Nummer)	5

User Experience Analytics clientseitige Speichercookies

Um die clientseitige Benutzeraktivität nachzuverfolgen, verwendet User Experience Analytics das SNAnalytics-JavaScript-SDK, das in Platform Analytics, Core-UIund Serviceportaleingebettet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das SNAnalytics-SDK verwendet eine Kombination aus Sitzungsspeicher und lokalen Speichervariablen, um die Informationen nachzuverfolgen, die für die Nachverfolgung von Analysen erforderlich sind.

Weitere Informationen zu Sitzungsspeicher und lokalem Speicher finden Sie in der JavaScript.Info -Dokumentation.

Weitere Informationen zu SNAnalytics SDK finden Sie unter SNAnalytics - Client und SNAnalytics – in der Developer Community.

Schlüsselstruktur

Alle lokal gespeicherten Schlüssel werden mit der folgenden Struktur gespeichert: `sn:{API_KEY}:{KEY NAME}`.

Jedes nachverfolgte Portal verfügt über einen eindeutigen API_KEY, der in der Instanz gespeichert ist. Beispiel: Für das Portal mit einem API-Schlüssel `abcd` und einem Schlüsselnamen `tab`wäre der lokale Schlüsselwert: `sn:abc:tab`

Sitzungsspeicher

Der Sitzungsspeicher wird verwendet, um den Informationsfluss zwischen Aktualisierungen der Webseite und Benutzernavigation aufrechtzuerhalten. Informationen im Sitzungsspeicher sind flüchtig und bleiben nur während der Lebensdauer der aktuellen Registerkarte verfügbar. Wenn eine Registerkarte geschlossen wird, werden die Sitzungsspeicherinformationen entfernt.

In der Tabelle werden die im Sitzungsspeicher gespeicherten Schlüssel und Werte aufgelistet.

Schlüssel	Beschreibung
srt	Antwortzeit des Servers Zeitpunkt der letzten erfolgreichen Kommunikation zwischen SNAnalytics und dem Server User Experience Analytics.
Daten	Warteschlange mit temporär gespeicherten Analytics-Datenpunkten, die regelmäßig an das Back-End geleert werden.
Seite	Der Name der aktuellen Seite, automatisch vom User Experience Analytics -Server erfasst.
Registerkarte	Zufällig generierter eindeutiger Bezeichner für die aktuelle Registerkarte.

Lokaler Speicher

Der lokale Speicher wird verwendet, um Informationen zur Nachverfolgungseinwilligung, die gehashte Identifizierung des Benutzers (die gelöscht wird, wenn die Einwilligung widerrufen wird) und zufällig generierte Bezeichner für den Browser beizubehalten. Lokale Speichervariablen sind lokal persistent und werden gelöscht, wenn der Benutzer seine Browserdaten löscht.

In der Tabelle werden die im lokalen Speicher gespeicherten Schlüssel und Werte aufgelistet.

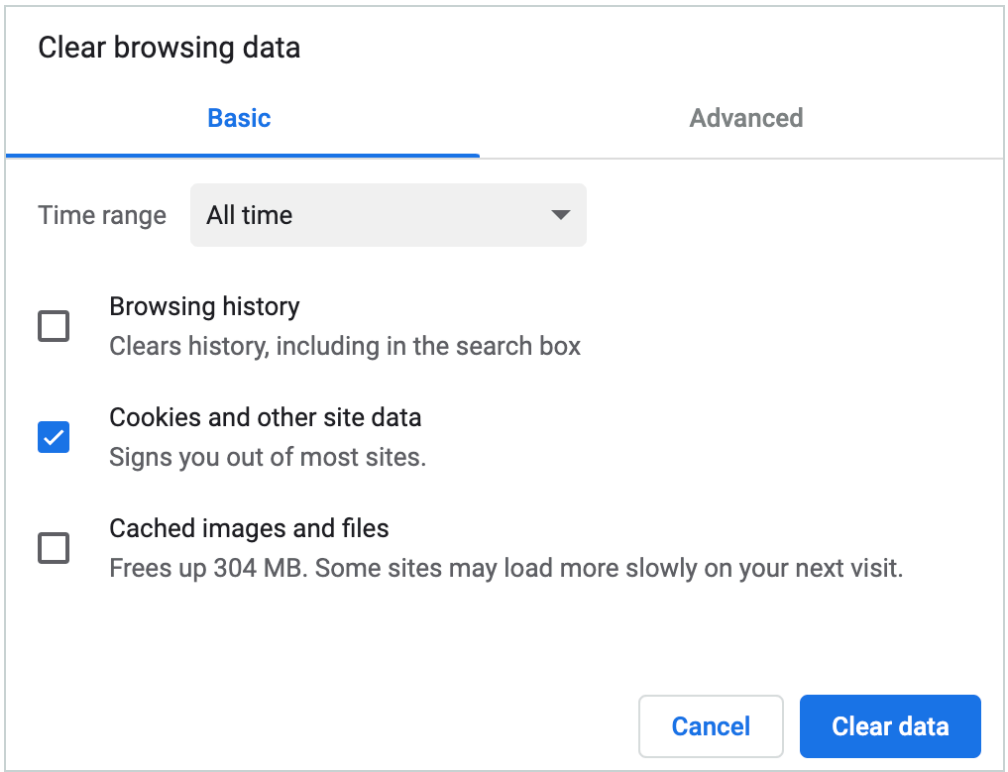
Schlüssel	Beschreibung
-Browser	Zufällig generierter eindeutiger Bezeichner für den aktuellen Browser.
Client	Die vom Server zugewiesene ID, die dem Browserschlüsselwert zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüssel	Beschreibung
Anwender	Vom Kunden bereitgestellte Benutzer-ID mit Hash.
Einwilligung	Ein boolescher Wert (Ja/Nein), der angibt, ob der Benutzer der Nachverfolgung zustimmt.

Lokaler Speicher wird gelöscht

Um lokale Speichervariablen zu löschen, muss der Benutzer die Browserdaten in seinem Browser löschen. Wählen Sie beispielsweise im Chrome-Browser aus **Verlauf** > **Vollständigen Verlauf anzeigen** > **Löschen Sie die Browserdaten**. Wählen Sie im Fenster „Browserdaten löschen“ die Option **Cookies und andere Websitedaten** und dann **Daten löschen**aus.



Domänentrennung und User Experience Analytics

Domänentrennung wird für User Experience Analytics 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Hinweis:
Die Domänentrennung innerhalb von User Experience Analytics gilt für Mobile Platform, Serviceportalund Platform Analytics. Domänentrennung innerhalb von User Experience Analytics gilt nicht für Conversational Analytics.

Übersicht

Die Domänentrennung für User Experience Analytics zeigt Domänendaten speziell für die mit User Experience Analytics verbundene Benutzeraktivität an. Die Daten enthalten die Anzahl der aktiven Benutzer und Sitzungen innerhalb der angegebenen Domänen.

So funktioniert Domain Separation in User Experience Analytics

Die Domänentrennung für User Experience Analytics bietet Analytics-Betrachtern die Möglichkeit, Analytics-Daten pro Domäne anzuzeigen. User Experience Analytics Daten werden in einem zentralen ServiceNow-Rechenzentrum gespeichert und abgerufen und nicht in der Instanz gespeichert.

So richten Sie die Domänentrennung für ein User Experience Analytics

Nach dem Aktivieren des Plugins „Domain Separation“ sind keine zusätzlichen Schritte zum Einrichten der Domänentrennung für User Experience Analyticserforderlich. Wenn eine Instanz mehr als eine Domäne mit nachverfolgten Daten enthält, wird das Symbol für das **Domänenmodul** im Menü des Moduls angezeigt.

Anzeigen von Daten zur Domänentrennung in User Experience Analytics

Greifen Sie in User Experience Analytics auf Daten zur Domänentrennung zu, um die Anzahl der aktiven Benutzer und Sitzungen in den angegebenen Domänen anzuzeigen.

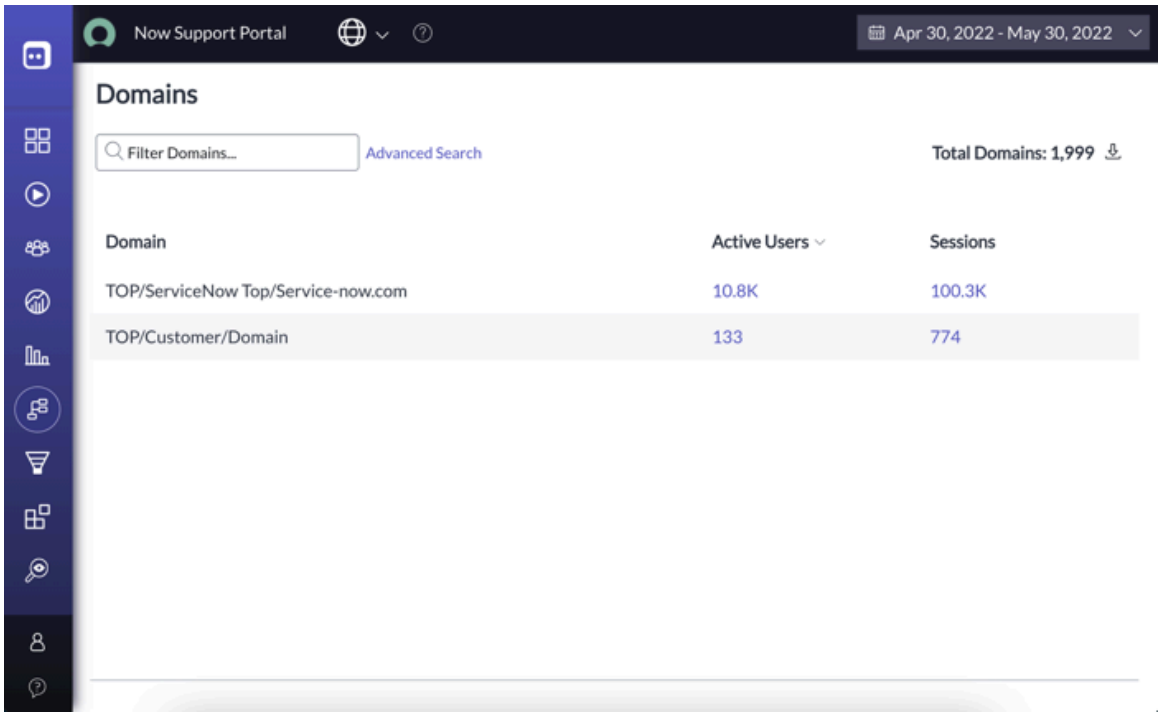
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Analytics_viewer

Das Plugin „Domain Separation“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie das Symbol für das Domänenmodul (Symbol ) aus.
   Das Domänen-Dashboard wird geöffnet und zeigt eine Liste aller verfügbaren Domänen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Führen Sie im Domänen-Dashboard eine der folgenden Aktionen aus.

Mit User Experience Analytics installierte Komponenten

Mehrere Komponenten werden mit dem Plugin User Experience Analytics installiert, einschließlich Benutzerrollen, geplante Aufgaben und Tabellen.

User Experience Analytics verwendet diese Rollen, Scheduled Jobs, Tabellen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
User Experience Analytics-Einstellungen	Fragt die Tabelle sys_sg_native_client stündlich ab und verarbeitet alle mobilen Anwendungen, für die keine entsprechenden User Experience Analytics-Einstellungen in der Tabelle sys_analytics_bucket definiert sind.
Analysen	Registriert jeden Eintrag in sys_analytics_bucket, der keinen übereinstimmenden Eintrag in sys_analytics_authentication hat (Analyse-Buckets ohne Authentifizierungseinstellungen).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
User Experience Analytics-Einstellungen [sys_analytics_bucket]	Primäre Tabelle. Enthält die Informationen, die die referenzierte Anwendung dem ServiceNow -Server zuordnen.

Business-Regeln

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Einstellungen für User Experience Analytics erstellen	sys_sg_native_client	Erstellt User Experience Analytics Einstellungen, wenn eine neue Web- oder Mobile-Anwendung erstellt wird.
Registrieren Sie neue Web- und Mobile-Anwendungen	sys_sg_native_client	Ermöglicht die sofortige Registrierung neuer Web- und mobiler Anwendungen.

Rollen

Analytics-Administrator [analytics_admin]

Zeigen Sie den **Dashboard** -Link und die Einstellungen in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an, und steuern Sie die Einstellungen von User Experience Analytics für jede Mobile-, Web- und Service Portal-Anwendung. Zugewiesene Benutzer können Trichter- und Kohortenberichte über das Dashboard „User Experience Analytics“ erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- Analytics_viewer
- chat_analytics_admin
- mobile_analytics_admin
- sdk_anaylitcs_admin
- web_analytics_admin

- Kann den **Dashboard-** Link und die Einstellungen in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen.
- Kann die Einstellungen User Experience Analytics für jede Mobile-, Web- und Service Portal-Anwendung steuern.
- Sie müssen über **Administratorrollenberechtigungen verfügen**, um Trichter- und Kohortenberichte aus dem User Experience Analytics-Dashboard erstellen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Analytics-Administrator [analytics_admin] ist in der Gruppe der Analytics-Einstellungsmanager enthalten.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Mobile Analytics-Administrator [mobile_analytics_admin]

Zeigen Sie den **Dashboard** -Link und die Einstellungen in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an und steuern Sie die User Experience Analytics -Einstellungen für jede Mobile-Anwendung. Zugewiesene Benutzer verfügen über Administratorrollenberechtigungen, um Trichter- und Kohortenberichte aus dem Dashboard für Benutzer-Experience-Analysen erstellen zu können.

Enthält die Rollen

Mobile Analytics-Administrator [mobile_analytics_admin] enthält die Rolle „Mobile Analytics-Betrachter“ [mobile_analytics_viewer].

Gruppen

Mobile Analytics-Administrator [mobile_analytics_admin] ist in der Gruppe der Mobile Analytics-Einstellungsmanager enthalten.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Webanalyseadministrator [web_analytics_admin]

Zeigen Sie den Dashboard-Link und die Einstellungen unter User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an, und steuern Sie die User Experience Analytics -Einstellungen für jede Webanwendung. Zugewiesene Benutzer haben Administratorrollenberechtigungen zum Erstellen von Trichter- und Kohortenberichten aus dem User Experience Analytics-Dashboard.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- core_ui_analytics_admin
- now_experience_analytics_admin
- portal_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

User Experience Analytics Viewer [analytics_viewer]

Zeigen Sie den Dashboard-Link unter User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an. Zugewiesene Benutzer haben Berechtigungen für die -Betrachterrolle für User Experience Analytics für Mobil- und Webanwendungen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- web_analytics_viewer
- mobile_analytics_viewer
- sdk_analytics_viewer
- chat_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Mobile Analytics-Betrachter [mobile_analytics_viewer]

Zeigen Sie den **Dashboard-** Link unter User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an. Zugewiesene Benutzer haben Berechtigungen für die -Betrachterrolle für User Experience Analytics für Mobile-Anwendungen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Webanalyse-Betrachter [web_analytics_viewer]

Zeigen Sie den Dashboard-Link unter User Experience Analytics im Anwendungsnavigator an. Zugewiesene Benutzer haben Viewer-Rollenberechtigungen für User Experience Analytics für Webanwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- portal_analytics_viewer
- core_ui_analytics_viewer
- now_experience_analytics_viewer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

User Experience Analytics Zugehörige Eigenschaften

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um User Experience Analytics in Platform Analytics, ServiceNow Mobile Platform, Serviceportalund den Conversational Analytics-Bereich von Virtual Agentzu konfigurieren.

Allgemeine User Experience Analytics bezogene Eigenschaften

Verwenden Sie die folgenden Systemeigenschaften in Platform Analytics, ServiceNow Mobile Platform, Serviceportalund im Conversational Analytics-Bereich von Virtual Agent.

`glide.analytics.enabled`

Wählen Sie aus, ob die Option zum Nachverfolgen von Benutzeranalysen aktiviert werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

`glide.analytics.user.consent.script_timeout`

Maximale Zeit in Millisekunden, die ein Skript während des User Experience Analytics-Zustimmungsrichtlinienmechanismus ausgeführt werden kann, wenn das benutzerdefinierte Skript des Anbieters ausgelöst wird. Der Mindestwert beträgt 100 ms. Der Höchstwert beträgt 5000 ms.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 2000

User Experience Analytics Zugehörige Eigenschaften für Serviceportal

Verwenden Sie die folgenden Systemeigenschaften nur in Serviceportal.

`glide.analytics.tracking.force_allowed.portals`

Deaktiviert das Popup „Benutzereinwilligung“ für angegebene Portale.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

`glide.analytics.tracking.restricted.portals`

Deaktiviert die Nachverfolgung von Anwenderanalysen für angegebene Portale.

Diese Eigenschaft überschreibt die Eigenschaft `glide.sp.analytics.enabled.portals`. Sie geben ein Portal an, indem Sie seine sys_id in das Feld **Wert** einfügen. Um mehrere Portale anzugeben, geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste ohne Leerzeichen ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

`glide.sp.analytics.enabled.portals`

Aktiviert die Nachverfolgung von Benutzeranalysen für angegebene Portale. Standardmäßig ist die Nachverfolgung für das Basissystem Serviceportalaktiviert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 81b75d3147032100ba13a5554ee4902b

Benutzernachverfolgungseinstellungen für User Experience Analytics

Sie können die erweiterte Nachverfolgung von User Experience Analytics jederzeit aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die erweiterte Nachverfolgung auf einem Mobilgerät, in Serviceportaloder in der webbasierten UI aktivieren oder deaktivieren. Die Auswahl, sich anzumelden oder abzumelden, gilt für alle Bereiche, in denen die erweiterte Nachverfolgung von User Experience Analytics stattfindet.

Prozedur

Greifen Sie auf eine Plattform zu, um die erweiterten Nachverfolgungseinstellungen von User Experience Analytics entweder über Ihre mobile Anwendung, Serviceportaloder die webbasierte UI zu konfigurieren.

User Experience Analytics-KPIs

Sie können User Experience Analytics KPIs importieren, die in UI Builderunterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte KPIs

KPI	Definition	Pflichtfelder	Visualisierungstyp unterstützt
Ereignisse	Events, die in der Anwendung ausgelöst werden. Wenn dieser KPI ausgewählt ist, können Sie die Anzahl der Vorkommen und die Werteverteilung einer einzelnen Event-Eigenschaft anzeigen.	• Anwendung • Ereignisname	• Einzelne Punktzahl • Zeitreihe • Balkendiagramm • Kreisdiagramm
Sitzungen	Die Anzahl der Sitzungen, die in Web- oder mobilen Anwendungen ausgelöst wurden. • Webanwendung: Eine Sitzung ist definiert als 30 Minuten Inaktivität oder 4 Stunden laufende Aktivität. • Mobile-Anwendung: Immer wenn die Anwendung zwischen Vordergrund und Hintergrund wechselt.	Anwendung	• Einzelne Punktzahl • Zeitreihe
Anwender	Die Anzahl der aktiven eindeutigen Benutzer, die die Anwendung verwenden. • **Aktive Benutzer**: Stellt die Anzahl aller Benutzer in der Anwendung dar. • **Neue Benutzer**: Stellt die Anzahl der Benutzer dar, die ihre erste Sitzung durchgeführt haben.	• Anwendung • Benutzertyp (aktive oder neue Benutzer)	• Einzelne Punktzahl • Zeitreihe

User Experience Analytics mit Performance Analytics integrieren

Ruft Updates für das Plugin User Experience Analytics Performance Analytics-Integration von ServiceNow Storeab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Integration von User Experience Analytics Daten mit Performance Analytics ist im Basissystem enthalten. Diese Aufgabe beschreibt ein Szenario, in dem Sie das Plugin User Experience Analytics Performance Analytics-Integration deinstalliert haben und es nun neu installieren möchten. Weitere Informationen zu den Anwendungen ServiceNow Store finden Sie unter Install a ServiceNow Store application .

Weitere Informationen zum Exportieren von Daten in UI Builderfinden Sie unter UIB-Setup für Datenvisualisierung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass für Ihre Instanz das Plugin [User Experience Analytics [com.glide.appsee] aktiviert ist.
2. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie nach User Experience Analytics Performance Analytics-Integration.
3. Wählen Sie die neueste Version von User Experience Analytics Performance Analytics-Integrationaus.
   Der Store installiert die Updates für User Experience Analytics Performance Analytics-Integration und die Datenkonfigurationstools.

User Experience Analytics verwenden

Verwenden Sie User Experience Analytics, um die Nutzung und Akzeptanz Ihrer Web- und Mobile-Anwendungen zu verstehen.

Mit User Experience Analyticserhalten Sie Einblicke in die Nutzung und Akzeptanz Ihrer Web- und Mobile-Anwendungen und verstehen, wo Sie eine intuitivere Benutzer-Experience schaffen können. Sie sehen nicht nur, wie viele Benutzer Ihre Anwendung nutzen und ihre Nutzerbindung über die Zeit, sondern auch, welche Schritte die Benutzer ausführen. Benutzer-Flows vermitteln einen Gesamtüberblick über die Navigation. Darüber hinaus bietet Ihnen User Experience Analytics Tools zum Erstellen von Benutzerberichten, die über Analysen wie Standort, Sitzungslänge und Betriebssystem berichten.

Ein Administrator kann in den folgenden ServiceNow-Anwendungen Anwendungsnutzung und Ereignisse auf Benutzerebene analysieren:

- Platform Analytics
- Serviceportal
- Mobile Platform (einschließlich Mobile Agent, Now Mobile und Now Mobile Admin
- Virtual Agent

Hinweis:
Sie können auch auf Daten von User Experience Analytics zugreifen, indem Sie die Daten in UI Builderexportieren. Weitere Informationen finden Sie unter UIB-Setup für Datenvisualisierung .

Hinweis:

Die App Mobile Onboarding ist veraltet.

Ab Release Now Platform Rome wurde der Support für die App Mobile Onboarding eingestellt. Sie können es nicht mehr aktivieren, und Erweiterungen und nicht kritische Fehlerbehebungen werden nicht entwickelt. Mobile Onboarding-Funktionen sind in der Now Mobile-App für HR Service Delivery verfügbar.

Übersicht über das Dashboard User Experience Analytics .

User Experience Analytics zeigt in einem Dashboard und in Listenansichten detaillierte KPI-Daten an. Produktmanager erhalten relevante Einblicke in die Nutzung und Akzeptanz einer Web- oder mobilen Anwendung.

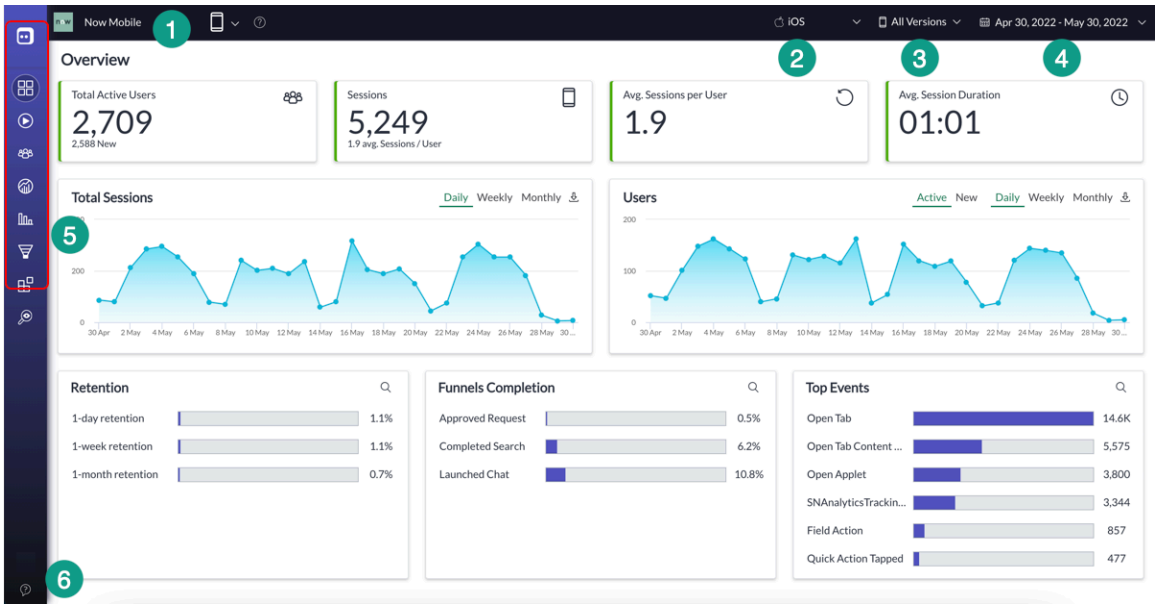
Benutzer mit einer beliebigen User Experience Analytics -Betrachterrolle können auf das Dashboard zugreifen, indem sie zu navigieren **User Experience Analytics** > **Dashboard**.

Zähler im Dashboard User Experience Analytics enthalten zusammengefasste Benutzerzahlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Nachverfolgungseinwilligungsrichtlinie mit dem Namen Deaktiviert ausgewählt ist, werden Benutzermetriken nicht nachverfolgt.

Das Dashboard bietet Zugriff auf die folgenden Module und Steuerungen.



Dashboard

Das obere Menü enthält die Listen der Web- oder mobilen Anwendung, der Plattform und der Version, aus denen Sie auswählen, um die häufigsten Dashboard-Aufgaben auszuführen.

Menüs für Anwendungen, Plattformen und Versionen

Feature-Bereich	UI-Komponente	Beschreibung
1	Liste der Web- und Mobile-Anwendungen	Liste der registrierten Web- und Mobile-Anwendungen. Sie können aus diesen Ansichten auswählen: • **Alle Anwendungen** (Standardzielseite) zeigt grundlegende Statistiken für alle Anwendungen innerhalb der aktuellen Instanz an. • Wählen Sie die einzelne Anwendung aus, deren Analysen Sie anzeigen möchten.
2	Liste der mobilen Plattformen (Sichtbar, wenn Sie eine der mobilen Anwendungen auswählen.)	Wählen Sie die mobile Plattform aus, deren Analytik Sie anzeigen möchten. • **Alle Plattformen** **Hinweis:** Module für UI-Analysen und Konversionen können nicht angezeigt werden, wenn Sie diese Option auswählen.

Automatische Übersetzung

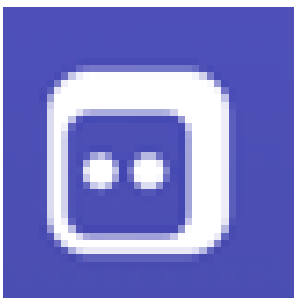
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüs für Anwendungen, Plattformen und Versionen (Fortsetzung)

Feature-Bereich	UI-Komponente	Beschreibung
		• **iOS** • **Android**
3	Liste der Versionen der Mobile-Anwendung (Sichtbar, wenn Sie eine Mobile-Anwendung auswählen und eine Mobile-Plattform angeben.)	Liste der Anwendungsversionen, die Sie auswählen können, um die entsprechende Analytik anzuzeigen.
4	Zeitraumauswahl	Geben Sie die Daten ein, oder wählen Sie mit dem Schieberegler den Datumsbereich der Daten aus, die Sie anzeigen möchten. Der Standardwert ist **Letzte 30 Tage**.

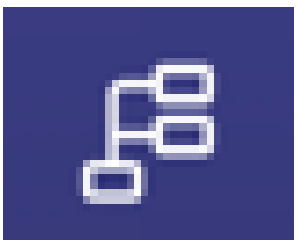
Das Module-Menü gewährt Zugriff auf die Module für Sitzungen, Analytik und Konversionsberichte.

Module-Menü

Feature-Bereich	UI-Komponente	Beschreibung
5	Logo 	Das User Experience Analytics -Logo.
	Übersicht 	Zeigt für eine ausgewählte Anwendung oder alle Anwendungen in der aktuellen Instanz eine visualisierte Übersicht der KPIs auf einem Bildschirm an.
	Anwendungen 	Zeigen Sie die Anwendungsliste an. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie Platform Analytics in der Anwendungsliste auswählen.
	Sitzungen	Zeigt Listen mit Benutzersitzungen an, die Sie filtern und exportieren und für die Sie Drilldowns durchführen können.

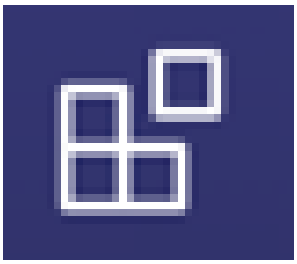
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Module-Menü (Fortsetzung)

Feature-Bereich	UI-Komponente	Beschreibung
		
	Anwender 	Zeigt Benutzerlisten an, die Sie filtern und exportieren und für die Sie Drilldowns durchführen können.
	UI-Analyse 	Gewährt Einblicke in die Benutzeroberfläche Ihrer Anwendung. Dieses Modul ist nicht verfügbar, wenn in der Mobile Platform-Liste **Alle Plattformen** ausgewählt ist.
	Analysen 	Zeigt die folgenden Analytikdaten an: • Verwendung • Technisch • Geografie • Ereignisse • Nutzerbindung
	Domänen 	Zeigt Domänendaten speziell für User Experience Analytics zugehörige Anwenderaktivität an. Die Daten enthalten die Anzahl der aktiven Benutzer und Sitzungen innerhalb der angegebenen Domänen.
	Trichter 	Ermöglicht die Anzeige und Erstellung von Trichterberichten auf Basis von relevanten Benutzerkonversionsprozessen. Dieses Modul ist nicht verfügbar, wenn in der Mobile Platform-Liste **Alle Plattformen** ausgewählt ist.
	Kohorten	Ermöglicht die Anzeige und Erstellung von Kohortenberichten auf Basis von Aktionsfolgen an, die Benutzer durchführen, um ihre Ziele zu erreichen. Dieses Modul ist nicht verfügbar, wenn in der Mobile Platform-Liste **Alle Plattformen** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

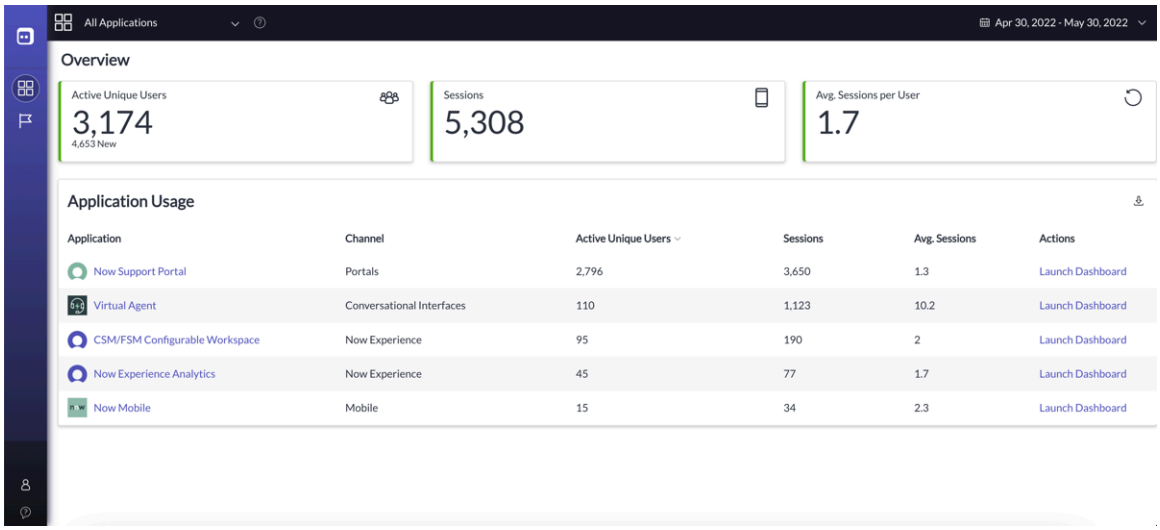
Module-Menü (Fortsetzung)

Feature-Bereich	UI-Komponente	Beschreibung
		
	Suchanalyse 	Zeigen Sie das Search Analytics-Dashboard an. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie die App Advanced AI Search Management Tools haben.
6	Hilfe 	Stellt einen URL-Link zu relevanter Dokumentation bereit.

Metriken für alle Anwendungen

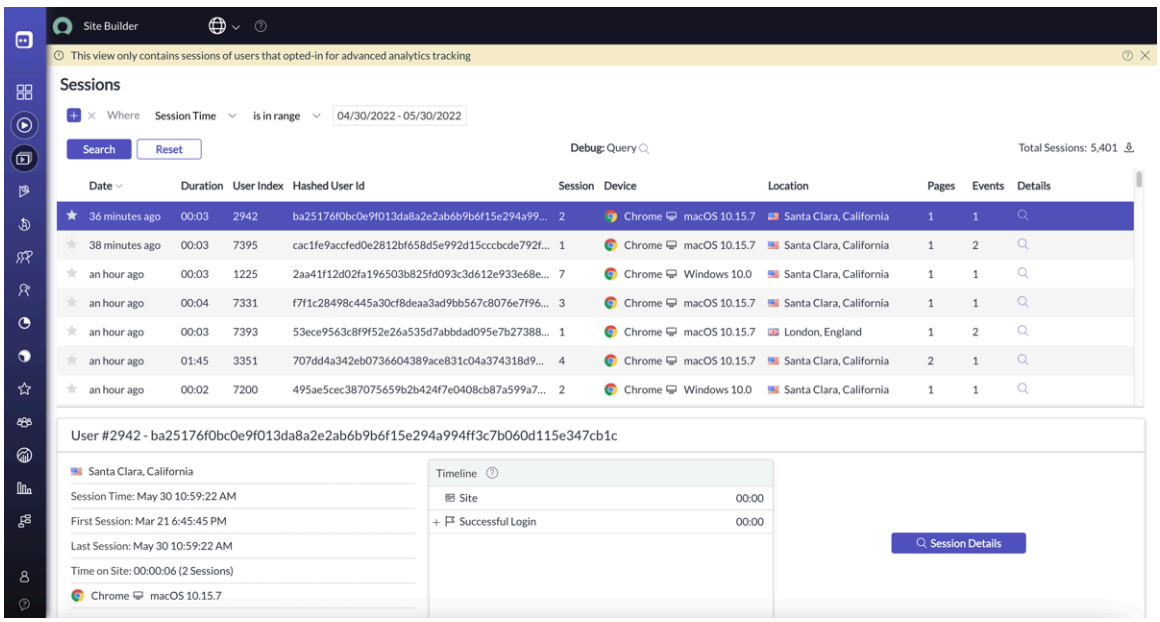
Im Dashboard können Sie die grundlegende Anwendungsnutzung und Event-Details für alle Anwendungen innerhalb einer Instanz anzeigen. Klicken Sie in der Liste der Web- und Mobile-Anwendungen auf **Alle Anwendungen**, um diese Metriken gleichzeitig anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anzeige von Sitzungsanalysen

Das Modul User Experience Analytics Sitzungen listet filterbare Anwendungssitzungen auf, in denen Sie Detailinformationen anzeigen können.



Sitzungsmodul – Sitzungsliste

Feld	Beschreibung
Neu laden	Aktualisiert die Sitzungsliste mit ausgewählten Filtern und aktualisierten Sitzungsdaten.
Listenfilter	Eigenschaftsoptionen zum Filtern der Sitzungsliste.
Datum	Datum, an dem die Sitzung stattgefunden hat.
Sitzungen insgesamt	Gesamtzahl der verfügbaren Sitzungen für die getroffene Auswahl von Plattform, Anwendungsversion, Datumsbereich und Filteroptionen.
Dauer	Dauer der Sitzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sitzungsmodul – Sitzungsliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: User Experience Analytics verfolgt eine maximale Sitzungsdauer von vier (4) Stunden.
Version	Version der Mobile-Anwendung.
Benutzerindex	Automatisch generierte Nummer, die jedem eindeutigen Benutzer einer Anwendungsversion zugewiesen wird. Kann anstelle einer internen Benutzer-ID verwendet werden.
Anwender-ID mit Hash	Generierter gehashter `sys_id-` Wert für jeden Benutzer. Tatsächliche Benutzer-IDs werden nicht angezeigt, sondern automatisch über die SHA-256-Hash-Funktion gehasht. **Hinweis:** Benutzer, die nicht beim Portal angemeldet sind, werden als „Anonym“ angezeigt.
Sitzung	Eindeutige Sitzungsnummer für den Benutzer. Jedes Mal, wenn der Benutzer eine Sitzung startet, erhält er eine neue fortlaufende Nummer.
Gerät	Das spezifische Gerät, auf dem die Benutzersitzung stattgefunden hat.
Standort	Standort, von dem aus der Benutzer auf die Anwendung zugegriffen hat.
Bildschirme/Seiten	Anzahl der besuchten Bildschirme oder Seiten, die während der Sitzung vom Benutzer angezeigt wurden.
Aktionen	Anzahl der Aktionen, die der Benutzer während der Sitzung durchgeführt hat.
Details	Öffnet den Datensatz „Sitzungsdetails“ für die ausgewählte Mobile-Sitzung.
Indikatoren	Zeigt einer Sitzung oder einem Benutzerdatensatz zugeordnete Indikatoren und Tags an.
Datensatzbereich Benutzersitzungen	Hier erhalten Sie eine Übersicht über einzelne Sitzungen und können weitere Detailinformationen über diese abrufen. Der Datensatzbereich befindet sich unterhalb der Sitzungsliste.

Hinweis:
Sitzungslisten können nur nach Sitzungsdatum neu angeordnet werden.

Filteroptionen

Sie können eine Sitzungsliste nach folgenden Eigenschaften filtern:

- Aktion
- App beendet
- Browsertypen
- Browserversionen
- Städte
- Konnektivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Länder
- Geräte
- Gerätetypen
- Dauer
- Ereignisse
- Anwender-ID mit Hash
- Gebietsschemata
- Offline
- Betriebssysteme
- Betriebssystemversionen
- Seiten
- Bildschirme
- Sitzungsnummer
- Gebiete/Regionen
- Tags
- Benutzerindex

Zugehörige Informationen

Sitzungsdetails .

Sitzungsliste anzeigen

Sie können vorab gefilterte Sitzungslisten anzeigen und anhand weiterer Eigenschaften nach einer Sitzung suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie im Dashboard zu **Sitzungen** und wählen Sie die Sitzungsliste aus, die Sie anzeigen möchten.

Option in Sitzungsliste	Beschreibung
Alle	Listet alle Benutzersitzungen auf.
Erste Sitzungen	Listet Sitzungen für Benutzer auf, die die App zum ersten Mal geöffnet haben. Zeigt für jeden Benutzer nur die erste Sitzung an.
Zurückkehrende Benutzer	Listet Sitzungen für Benutzer auf, die die App bereits mehrmals geöffnet haben. Zeigt nur Sitzungen ab der zweiten Sitzung eines Benutzers an.
Treue Benutzer	Listet Sitzungen für Benutzer auf, die die App bereits mehr als fünf Mal geöffnet haben. Zeigt Sitzungen ab der fünften Sitzung eines Benutzers an.
Schnelle Abbrüche	Listet alle Sitzungen auf, bei denen die erste Sitzung eines Benutzers weniger als 20 Sekunden gedauert hat.
Kurze Sitzungen	Listet Sitzungen auf, die weniger als 20 Sekunden gedauert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option in Sitzungsliste	Beschreibung
Lange Sitzungen	Listet Sitzungen auf, die länger als 5 Minuten gedauert haben.
Offline-Sitzungen	Listet alle Offline-Sitzungen auf.
Favoriten	Listet einzelne Sitzungen auf, die als Favoriten markiert sind.

2. Legen Sie Filter fest, um die Listenergebnisse zu verfeinern.
3. Zeigen Sie die Sitzungsliste an, oder klicken Sie auf einen einzelnen Datensatz, um weitere Einzelheiten zu einer bestimmten Benutzersitzung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Benutzer- und Sitzungsdetails anzeigen

Sitzungsliste filtern

Verfeinern Sie eine Sitzungsliste, wenn Sie z. B. nur Daten zu ausgewählten Bildschirmen oder Ereignissen für Ihre Anwendung anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Wählen Sie in der Bedingungszeile **Wo** eine Eigenschaft aus dem Filtermenü aus.
2. Wählen Sie einen geeigneten Operator und einen entsprechenden Wert aus.
3. Um eine weitere Eigenschaft hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Eigenschaften (Symbol zum von Eigenschaften).

   - Klicken Sie auf **Zurücksetzen**, um die Filter auf den ursprünglichen Filtersatz für die Sitzungsliste zurückzusetzen.
   - Um eine Filtereigenschaft zu entfernen, klicken Sie auf das Löschen-Symbol (Symbol „ löschen“) neben der Eigenschaft.

4. Klicken Sie auf **Suchen**, um Filter anzuwenden und die Liste zu aktualisieren.

Indikatoren für Sitzungs- und Benutzerlisten

In einer Sitzungs- oder Benutzerliste können Sie Indikatoren und Tags anzeigen und filtern.

Mit dem Listenfilter können Sie eine Benutzer- oder Sitzungsliste nach einem verfügbaren Indikator oder Tag filtern.

Hinweis:
Indikatoren, die Datensätzen innerhalb des Sitzungs- oder Benutzermoduls hinzugefügt werden, sind nur innerhalb dieses Moduls zu sehen. Beispielsweise wird ein Tag, das einem Benutzerdatensatz vom Benutzermodul aus hinzugefügt wurde, nur in der Benutzerliste und nicht in der Sitzungsliste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

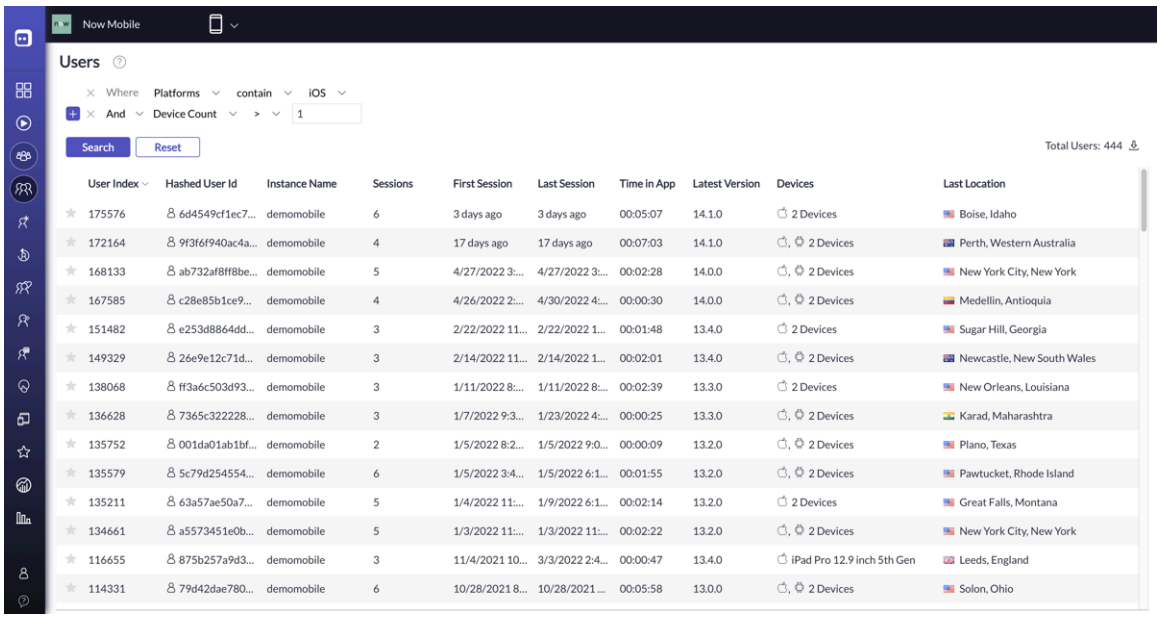
Indikatoren in Listen

Symbol	Beschreibung
	Zeigt an, dass es sich um eine Offline-Sitzung handelt. Offline-Sitzungen finden statt, wenn Benutzer keine Internetverbindung haben oder sich in einem schwachen Mobilfunknetz befinden. **Hinweis:** User Experience Analytics verfolgt Offline-Sitzungen standardmäßig.
	Zeigt an, dass der Benutzer eines User Experience Analytics-Accounts einer Sitzung ein Tag hinzugefügt hat.

Benutzeranalytik anzeigen

Das Benutzermodul ermöglicht Ansichten einzelner Benutzer-Journeys durch Ihre Anwendung, vom Beginn ihrer Sitzung in der Anwendung bis zu ihrer Beendigung.

Sie können Benutzeranalytik und -verhalten anzeigen, z. B. Tipp- und Wischbewegungen oder andere Aktionen auf der Zeitleiste. Wählen Sie die Benutzer aus, die Sie anzeigen möchten, legen Sie Filter fest, und zeigen Sie Detailinformationen zu einzelnen Benutzersitzungen an, um weitere Einblicke zu erhalten.



Modul „Benutzer“ – Benutzerliste

Feld	Beschreibung
Listenfilter	Eigenschaftsoptionen zum Filtern der Benutzerliste
Gesamtzahl Benutzer	Gesamtzahl der Benutzer für die ausgewählte(n) Anwendungsversion und Filteroptionen.
Benutzerindex	Automatisch generierte Nummer, die jedem eindeutigen Benutzer einer Anwendungsversion zugewiesen wird. Kann anstelle einer internen Benutzer-ID verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modul „Benutzer“ – Benutzerliste (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwender-ID mit Hash	Generierter gehashter `sys_id-` Wert für jeden Benutzer. Tatsächliche Benutzer-IDs werden nicht angezeigt, sondern automatisch über die SHA-256-Hash-Funktion gehasht. **Hinweis:** Benutzer, die nicht beim Portal angemeldet sind, werden als „Anonym“ angezeigt.
Instanzname	Benutzerfreundlicher Anzeigename der Instanz
Sitzungen	Versions- und geräteübergreifende Gesamtanzahl der Sitzungen für einen Benutzer.
Erste Sitzung	Datum und Uhrzeit des erstmaligen Zugriffs eines Benutzers auf die Anwendung.
Letzte Sitzung	Datum und Uhrzeit des letztmaligen Zugriffs eines Benutzers auf die Anwendung.
Zeit in App/Zeit vor Ort	Durchschnittliche Zeit, die der Benutzer versions- und geräteübergreifend in der Anwendung geblieben ist.
Geräte	Alle Web- oder Mobilgeräte, auf denen der Benutzer die Anwendung installiert hat.
Letzter Standort	Standort, von dem aus der Benutzer zuletzt auf die Anwendung zugegriffen hat
Indikatoren	Zeigt einer Sitzung oder einem Benutzerdatensatz zugeordnete Indikatoren und Tags an.

Hinweis:
Benutzerlisten können nur nach Benutzerindex umsortiert werden.

Filteroptionen

Sie können eine Benutzerliste nach folgenden Eigenschaften filtern:

- App-Versionen
- Browsers
- Browserversion
- Länder
- Geräteanzahl
- Gerätetypen
- Favorit
- Uhrzeit der ersten Sitzung
- Anwender-ID mit Hash
- Uhrzeit der letzten Sitzung
- Gebietsschema
- Betriebssysteme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der Sitzungen
- Sitzung vorhanden
- Tags
- Zeit am Standort
- Benutzerindex
- Benutzerdefinierte Eigenschaften

Benutzerliste anzeigen

Sie können vorab gefilterte Benutzerlisten anzeigen und anhand weiterer Benutzer- oder Sitzungseigenschaften nach Benutzern suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Dashboard zu **Anwender**, und wählen Sie dann die Liste aus, die Sie anzeigen möchten.

Option in Benutzerliste	Beschreibung
Alle	Listet alle Benutzer auf.
Neue Benutzer	Listet Benutzer auf, die die App innerhalb des angegebenen Zeitraums zum ersten Mal geöffnet haben. Zeigt für jeden Benutzer nur die erste Sitzung an.
Zurückkehrende Benutzer	Listet Benutzer auf, die die App geräteübergreifend mehr als einmal geöffnet haben.
Treue Benutzer	Listet Benutzer auf, die die App bereits mehr als 5 Mal geöffnet haben. Zeigt Sitzungen ab der fünften Sitzung eines Benutzers an.
Nie zurückgekehrt	Listet Benutzer auf, die die App nur einmal geöffnet haben.
Letzte Woche aktiv	Listet Benutzer auf, die die App in den letzten 7 Tagen geöffnet haben.
Mehrere Plattformen	Listet Benutzer auf, die die App unter iOS und Android installiert haben.
Mehrere Geräte	Listet Benutzer auf, die die App auf mehreren Geräten installiert haben.
Favoriten	Listet einzelne Benutzer auf, die als Favoriten markiert sind.

2. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, um die Listenergebnisse weiter zu verfeinern.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf ein Listenelement, um den Datensatz mit den Sitzungsdaten des ausgewählten Benutzers anzuzeigen.

Benutzerliste filtern

Verfeinern Sie eine Benutzerliste, um sich auf Daten wie die Web- oder mobile Plattform oder das Land des Benutzers zu konzentrieren, oder fügen Sie einen benutzerdefinierten Filter hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Wählen Sie in der Bedingungszeile **Wo** eine Eigenschaft aus dem Filtermenü aus.
2. Wählen Sie einen geeigneten Operator und einen entsprechenden Wert aus.
3. Um eine weitere Eigenschaft hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen von Eigenschaften (Symbol zum von Eigenschaften).

   - Wenn Sie die Filter löschen und zum ursprünglichen Filter der Benutzerliste zurückkehren möchten, klicken Sie auf **Zurücksetzen**.
   - Um eine Filtereigenschaft zu entfernen, klicken Sie auf das Löschen-Symbol (Symbol „ löschen“) neben der Eigenschaft.

4. Klicken Sie auf **Suchen**, um Filter anzuwenden und die Liste zu aktualisieren.

Zeitleiste für Sitzungs-Events anzeigen

Zeigen Sie eine Benutzersitzungszeitleiste an, um aufgelistete Ereigniszeiten anzuzeigen, die angeben, wie lange in der Sitzung ein Benutzer mit Elementen auf der Seite interagiert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Sitzungen** oder **Benutzermodul**, und wählen Sie dann ein Listenelement aus, um den Benutzersitzungsdatensatz anzuzeigen.
2. Zeigen Sie die Zeitleiste im Datensatz der Benutzersitzung an, oder wählen Sie in der Zeitleiste ein Benutzergesten-Listenelement aus, um es im Bildschirm „Sitzungsdetails“ anzuzeigen.

Benutzer- und Sitzungsdetails anzeigen

Zeigen Sie Details zu einer Benutzersitzung und deren Sitzungsverlauf in Benutzersitzungs- und Sitzungsdetail-Datensätzen an.

Navigieren Sie zum Modul **Benutzer** oder **Sitzungen**, und wählen Sie ein Listenelement aus, um den Datensatz einer einzelnen Benutzersitzung anzuzeigen.

Hinweis:
Die Benutzerdaten werden gerätespezifisch nachverfolgt, und Sitzungen werden unter dem jeweiligen Benutzer protokolliert. Wenn ein Benutzer jedoch auf mehr als eine Anwendungsinstanz oder Sprache zugreift, werden die Verlaufsdaten nicht nachverfolgt, und Instanz-ID, Instanzname und Sprache beziehen sich nur auf die aktuelle Anmeldung des Benutzers.

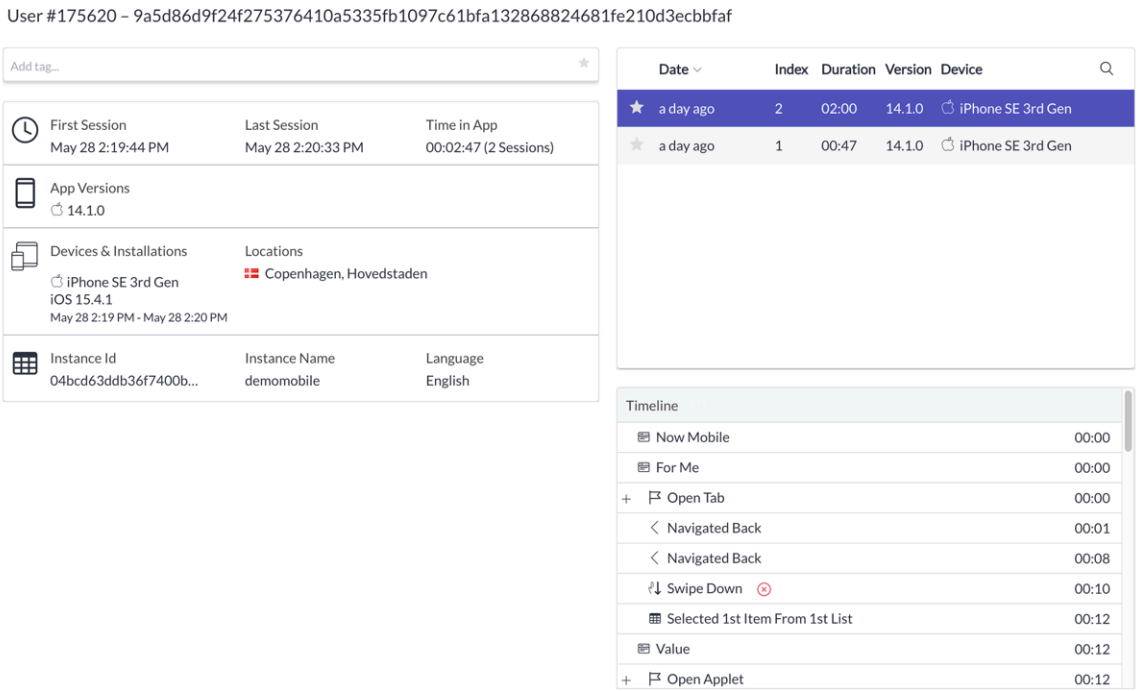
Datensatz mit Sitzungen

Zeigen Sie die gesamten Sitzungsstatistiken für einen Benutzer und Details der Event-Zeitleiste für bestimmte Sitzungen eines Benutzers an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf den Datensatz mit den Sitzungen eines Benutzers können Sie über die Listenbildschirme „Sitzungen“ und „Benutzer“ zugreifen.

- Klicken Sie in der Liste „Sitzungen“ auf ein Zeitleisten-Event.
- Klicken Sie in der Liste „Benutzer“ auf einen Benutzerdatensatz.



Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Generierter gehashter `sys_id`- Wert für jeden Benutzer. Tatsächliche Benutzer-IDs werden nicht angezeigt, sondern automatisch über die SHA-256-Hash-Funktion gehasht. **Hinweis:** Benutzer, die nicht beim Portal angemeldet sind, werden als „Anonym“ angezeigt.
Tag hinzufügen	Geben Sie eine Textbezeichnung als Namen ein, der dem Datensatz eines Benutzers zugeordnet wird. Sie können zugewiesene Tags in einzelnen Datensätzen der Listen „Benutzer“ und „Sitzungen“ anzeigen.
Suche	Öffnet die Sitzungsliste, gefiltert nach allen vom Benutzer ausgeführten Sitzungen.
Erste Sitzung	Datum und Uhrzeit des ersten Zugriffs eines Benutzers auf die Anwendung.
Letzte Sitzung	Datum und Uhrzeit des Beginns der letzten Sitzung eines Benutzers.
Zeit in App/Zeit vor Ort	Durchschnittliche Zeit, die der Benutzer für alle Versionen und Geräte auf der Website oder in der Anwendung verbracht hat, und Gesamtzahl der vom Benutzer durchgeführten Sitzungen
Gebietsschemata	Sprache, in der der Benutzer die Anwendung angezeigt hat, und Land, von dem aus er zugegriffen hat.
App-Versionen	Alle Anwendungsversionen, die der Benutzer geräteübergreifend installiert hat.
Geräte und Installationen	Zeigt Browsertyp, Gerät und Geräteversion an, die vom Anwender verwendet werden, zusammen mit einer Liste der Datumsbereiche, in denen der Anwender pro Installation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aktiv war. Für jedes Mal, wenn ein Benutzer die App neu installiert, wird ein neuer Datumsbereich angezeigt.
Standorte	Liste der Speicherorte, auf die der Benutzer überauf Sitzungen zugegriffen hat.
Benutzerdefinierte Eigenschaften	Öffnet die verfügbare Referenzdokumentation der SDK-API mit Informationen zum Hinzufügen benutzerdefinierter Eigenschaften.
Instanz-ID	Der eindeutige Bezeichner der Instanz.
Instanzname	Benutzerfreundlicher Anzeigename der Instanz
Sprache	Die bevorzugte Sprache auf dem Gerät des Benutzers, in der auch die Sitzung stattgefunden hat.
Anzahl der Anmeldungen	Wie oft sich ein Benutzer durch Eingabe von E-Mail-Adresse und Passwort bei der App angemeldet hat.
Sitzungsfenster	Zeigt die folgenden Sitzungsdetails an: • Datum – Datum, an dem die Sitzung stattgefunden hat. • Index – Laufende Sitzungsnummer für den Benutzer. • Dauer – Wie lange die Sitzung gedauert hat. • Version – Version der Mobile-Anwendung, in der die Sitzung stattgefunden hat. • Gerät – Mobilgerät, auf dem die Sitzung des Benutzers stattgefunden hat. • Suche – Navigiert zur Sitzungsliste mit den Sitzungen des ausgewählten Benutzers. Sie können Sitzungen nach Datum, Indexnummer, Sitzungsdauer oder App-Version neu anordnen.
Zeitleiste	Zeigt für die Benutzersitzung eine Zeitleiste der Events an. Um weitere Details für ein Event anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Erweitern + neben einem Event in der Zeitleiste.
Details zu Sitzung	Zeigt den Datensatz Sitzung Details für die ausgewählte Sitzung an.

Zugehörige Informationen

Sitzungsdetails .

Sitzungsdetails .

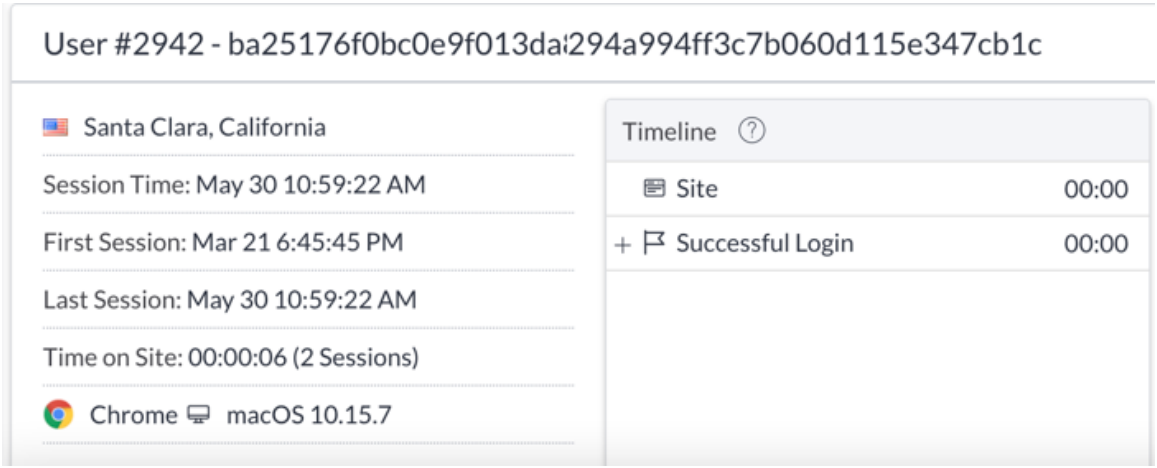
Sie können Statistiken und Zeitleistendetails einer bestimmten Benutzersitzung anzeigen.

Greifen Sie über einen Benutzersitzungsdatensatz auf einen Sitzungsdetails-Datensatz zu.

- Im Sitzungslisten-Bildschirm: Klicken Sie in einem Benutzersitzungsdatensatz auf die Schaltfläche „Sitzungsdetails“ [Sitzungsdetails Schaltfläche „ oder auf ein Zeitleisten-Event.
- Im Bildschirm „Benutzer“: Klicken Sie auf einen Benutzerdatensatz in der Liste und anschließend auf ein Zeitleisten-Event.

Sie können auch Tags aus einem Datensatz mit Sitzungsdetails anzeigen und hinzufügen sowie den Sitzungsverlauf eines Benutzers anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Datensatz mit Sitzungen

Lesezeichen setzen und bevorzugte Benutzer- und Sitzungsdatensätze anzeigen

Lesezeichen setzen und bevorzugte Benutzer- und Sitzungsdatensätze anzeigen

Wählen Sie Benutzer- und Sitzungsdatensätze manuell aus, um sie in einer Favoritenliste anzuzeigen.

Vorbereitungen

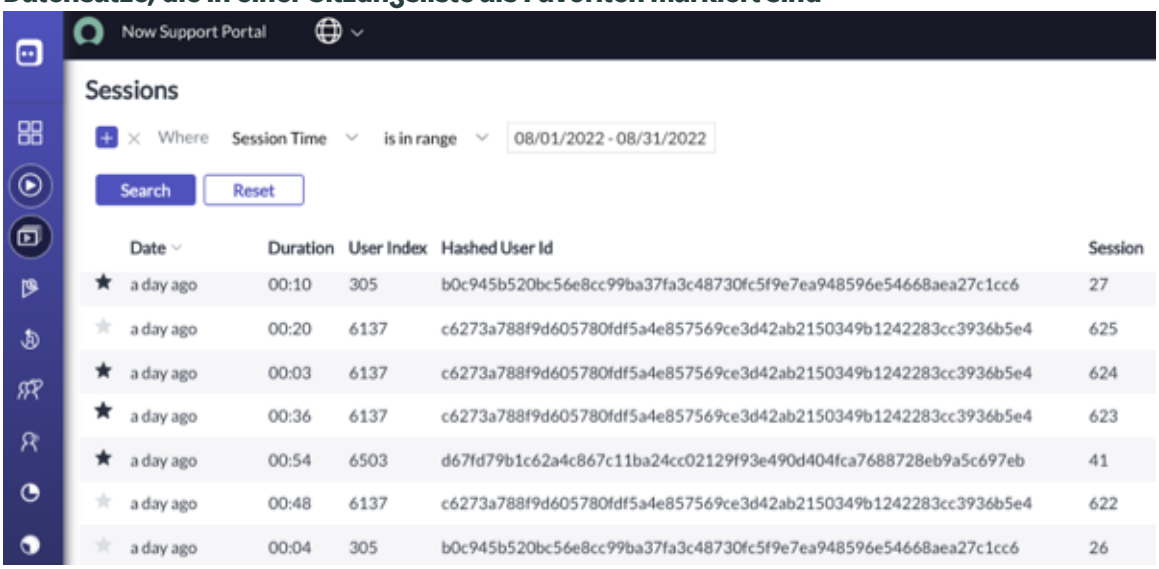
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Benutzer- und Sitzungsdatensatz im Dashboard hat ein Sternsymbol links neben dem Benutzerindex oder Sitzungsdatum. Wählen Sie das Sternsymbol aus, um den Datensatz mit einem Lesezeichen für eine Favoritenliste zu versehen.

Aktivieren und deaktivieren Sie einen Stern, um einen Benutzer- oder Sitzungsdatensatz aus einer Favoritenliste hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, und zeigen Sie dann den Favoriten aus den ausgewählten Datensätzen an.

Datensätze, die in einer Sitzungsliste als Favoriten markiert sind



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

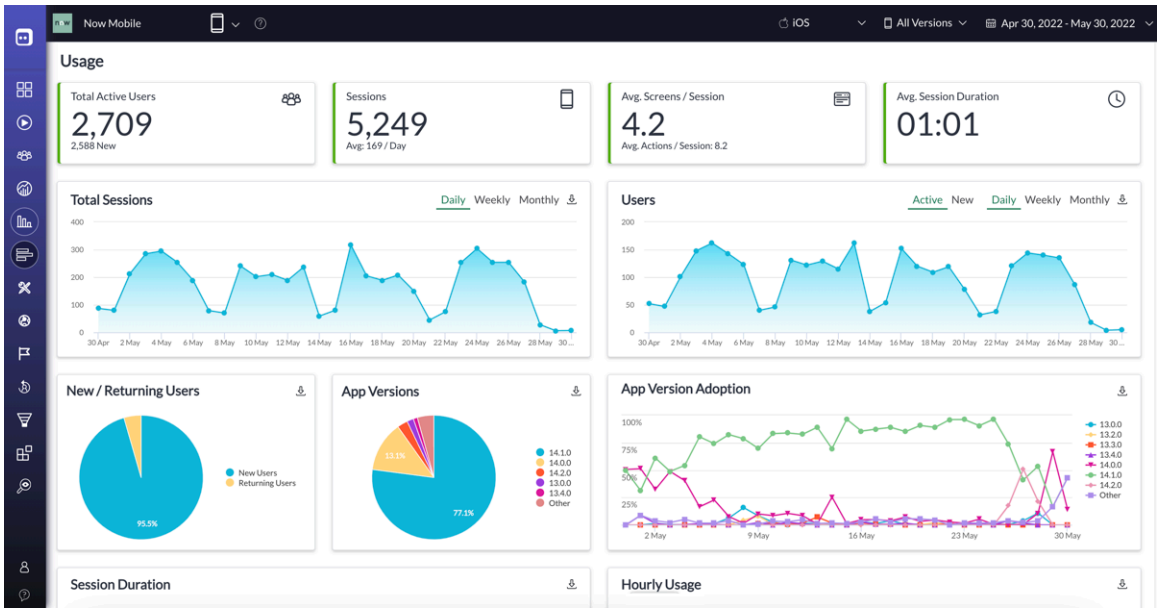
Prozedur

1. Setzen Sie entweder im Benutzermodul oder im Sitzungsmodul ein Lesezeichen für einen Datensatz, indem Sie links neben einem Datensatz auf das Favoritensymbol (★ .
2. Zeigen Sie die für Benutzer oder Sitzungen mit Lesezeichen versehenen Datensätze an, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Wählen Sie im Modulmenü die Option aus **Anwender** > **Favoriten**. Informationen zum Filtern der Ergebnisse Ihrer Favoriten finden Sie unter Benutzerliste filtern.
   - Wählen Sie im Modulmenü die Option aus **Sitzungen** > **Favoriten**. Informationen zum Filtern der Ergebnisse Ihrer Favoriten finden Sie unter Sitzungsliste filtern.

Analytics-Modul verwenden

Verschaffen Sie sich in Echtzeit Einblicke zu einzelnen Benutzern oder zusammengefasste Informationen.

Das Analytics-Modul zeigt technische und geografische Daten sowie Daten zu App-Nutzung, Ereignissen und Nutzerbindung. Die Visualisierung kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Es werden spezifische KPIs für die ausgewählte Plattform und App-Version und den gewünschten Datumsbereich angezeigt. Für bestimmte Visualisierungen können Sie tägliche, wöchentliche und monatliche Datenansichten wählen.

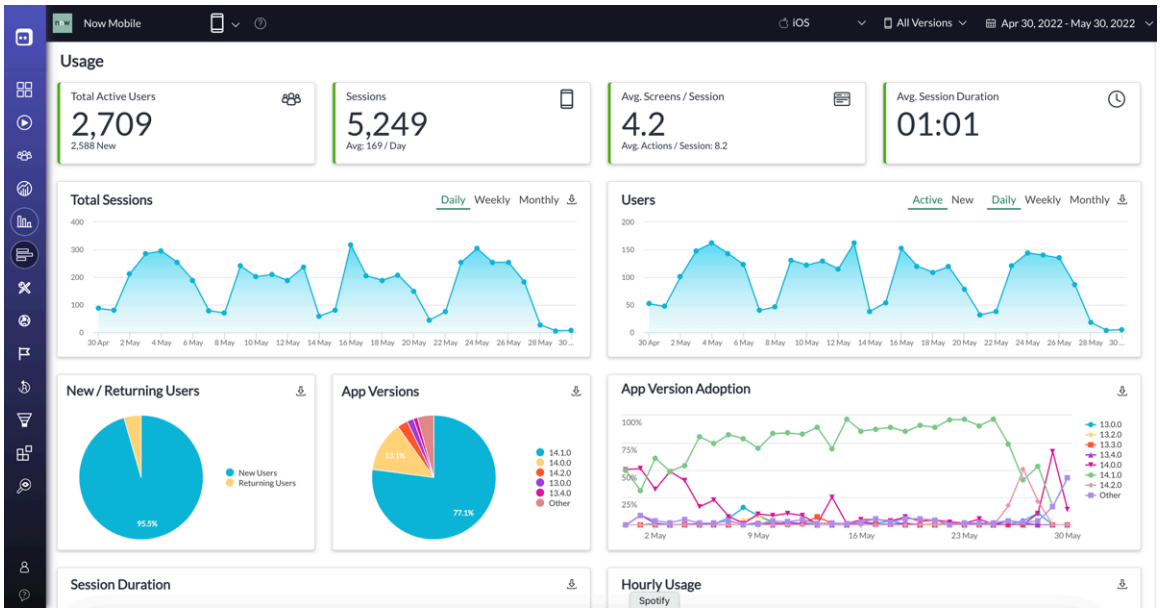


App-Nutzung

Um einen Überblick über die Benutzerakzeptanz zu erhalten, sehen Sie sich Analysen an, z. B. Gesamtzahl der Benutzer Ihrer Website oder App, durchschnittliche Anzahl der täglich geöffneten Sitzungen und durchschnittliche Dauer von Sitzungen.

Navigieren zu **Analysen** > **Verwendung** , um eine Übersicht über die Nutzungs-KPIs anzuzeigen. Indem Sie auf eine Visualisierung zeigen, können Sie meist kurze, relevante Details wie Datum der Sitzungen, Anzahl und Prozentsatz der Benutzer bzw. Versionsnummer der App aufrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



KPIs für App-Nutzung

KPI	Beschreibung
Gesamtzahl aktiver Benutzer	Gesamtzahl der Benutzer, einschließlich neuer Benutzer, deren erste Sitzung innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Sitzungen	Gesamtanzahl der Sitzungen, die stattgefunden haben, und durchschnittliche Anzahl der Sitzungen pro Tag.
Bildschirme pro Sitzung im Durchschnitt	Durchschnittliche Anzahl der pro Sitzung angezeigten Seiten oder Bildschirme und ausgeführten Aktionen.
Durchschnitt Sitzungsdauer	Durchschnittliche in Sitzungen verbrachte Zeit für alle Benutzer.
Sitzungen insgesamt	Gesamtanzahl der täglich, wöchentlich und monatlich ausgeführten Sitzungen.
Anwender	Gesamtanzahl der täglichen, wöchentlichen und monatlichen aktiven und neuen Benutzer.
Neue/wiederkehrende Benutzer	Prozentsatz der Benutzer, deren erste Sitzung innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat, und Prozentsatz der Benutzer, die anschließend eine zweite Sitzung gestartet haben.
App-Versionen	Von Benutzern für ausgewählte Plattform(en) installierte App-Versionen
Adoption der App-Version	Zeigt die Aufteilung der Sitzungen zwischen verschiedenen Versionen der App. Wenn beispielsweise gestern eine neue App-Version veröffentlicht wurde und für heute ein Wert von 10 % aller App-Sitzungen angezeigt wird, beträgt die aktuelle Adoption der neuen App-Version 10 %.
Sitzungsdauer	Nach Länge/Dauer segmentierte Prozentsätze der Sitzungen.
Stündliche Nutzung	Anzahl der App-Starts zu einer bestimmten Stunde des Tages im Durchschnitt aller Tage.

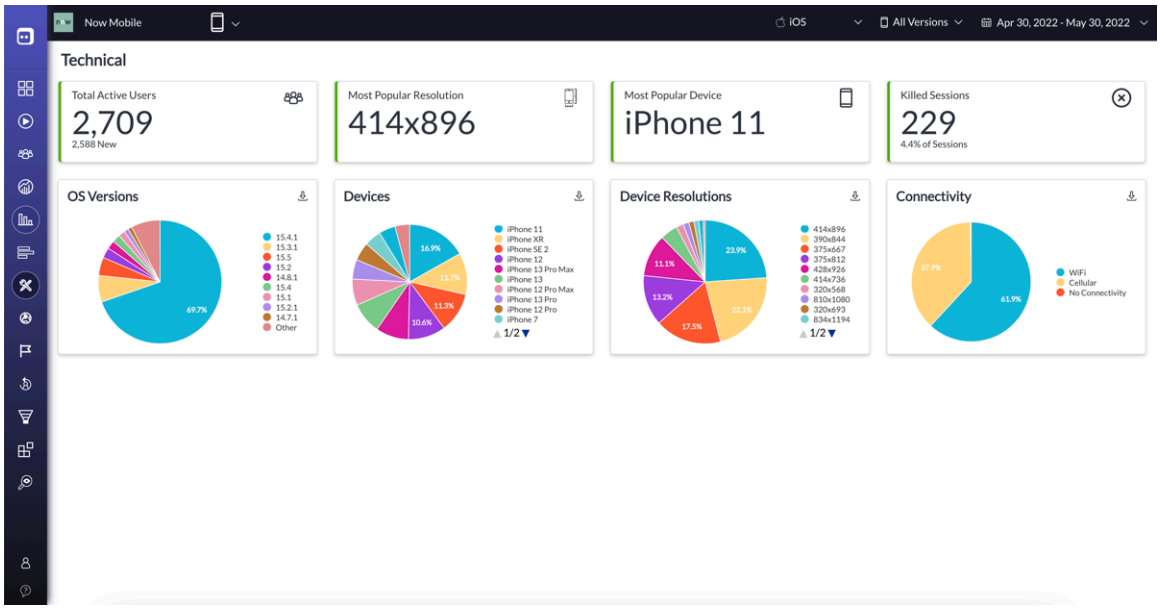
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Technische Analytik

Sehen Sie sich Analytikdaten an, z. B. Daten zu Betriebssystemen, Geräten und Auflösung für Ihre Benutzer.

Die technische Analytik zeigt Daten wie die Anzahl der Benutzer, die ein bestimmtes Betriebssystem oder ein bestimmtes Gerät nutzen, die Anwendung mit einer bestimmten Auflösung verwenden oder auf die App zugreifen, während sie über WLAN mit dem Internet verbunden sind.

Wenn Sie den Zeiger auf bestimmte Visualisierungen richten, sehen Sie weitere Prozent- oder Zahlenangaben.



Technische KPIs

KPI	Beschreibung
Gesamtzahl aktiver Benutzer	Gesamtzahl der Benutzer, einschließlich neuer Benutzer, deren erste Sitzung innerhalb des angegebenen Zeitraums stattgefunden hat.
Beliebteste Lösung	Auflösung, die auf den Geräten der Benutzer während ihrer Sitzungen am häufigsten festgelegt war.
Beliebtestes Gerät	Am häufigsten verwendetes Gerät während Sitzungen.
Beendete Sitzungen	Anzahl und Prozentsatz aller geöffneten Sitzungen, deren Ende vom Benutzer erzwungen wurde.
BS-Versionen	Versionen des Betriebssystems, in denen Benutzersitzungen ausgeführt wurden.
Geräte	Mobilgeräte, auf denen Benutzer Sitzungen ausgeführt haben.
Geräteauflösungen	Auflösung, die auf den Geräten der Benutzer während ihrer Sitzungen festgelegt war.
Konnektivität	Netzwerkmethoden, mit denen Benutzer bei Sitzungen auf das Internet zugegriffen haben.

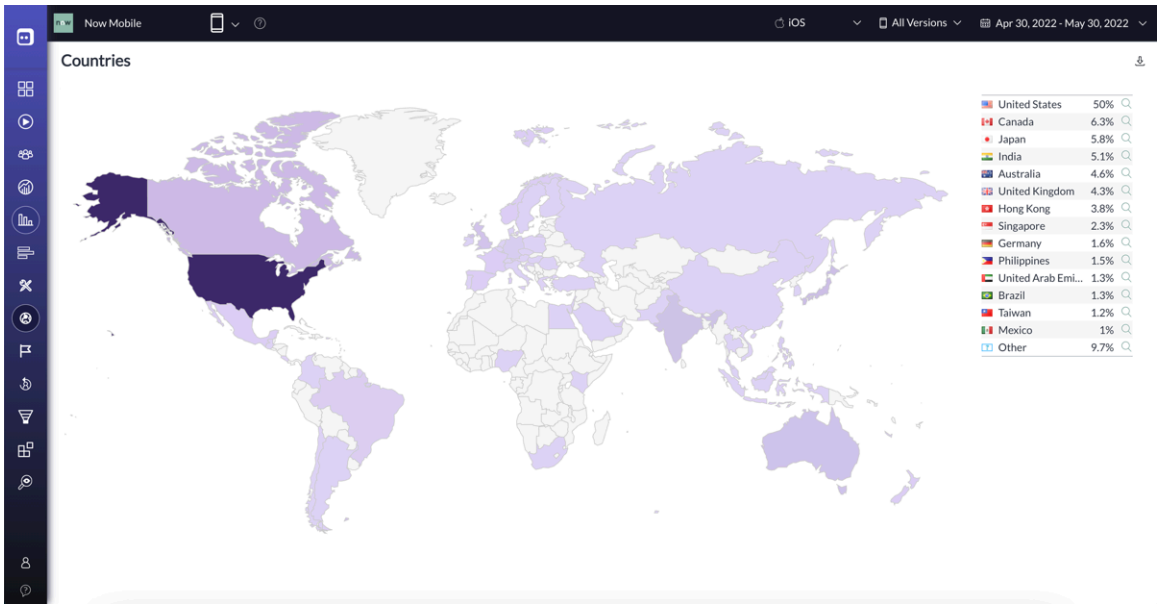
Geografische Analytik

Sehen Sie sich die Regionen, Länder und Gebiete an, von denen aus mobile Benutzer auf Ihre Anwendung zugreifen.

Navigieren zu **Analysen** > **Geografie** , um eine App-Nutzung nach Land anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um Detailinformationen über Provinzen, Bundesländer oder einzelne Gebiete eines Landes anzuzeigen, klicken Sie entweder in der Karte auf das Land oder im Listenbereich auf den Namen des Lands.

„Sonstige“ weist darauf hin, dass nicht bekannt ist, von welchem Land Benutzersitzungen ausgegangen sind.

Klicken Sie auf das neben einem aufgelisteten Land, um zu einer gefilterten Liste von Sitzungen aus dem Land zu navigieren.

Ereignisse

Zeigen Sie das Vorkommen von Benutzeranalyseereignissen an, um die Kernschritte in Ihren Geschäftsprozessen zu analysieren.

Vorbereitungen

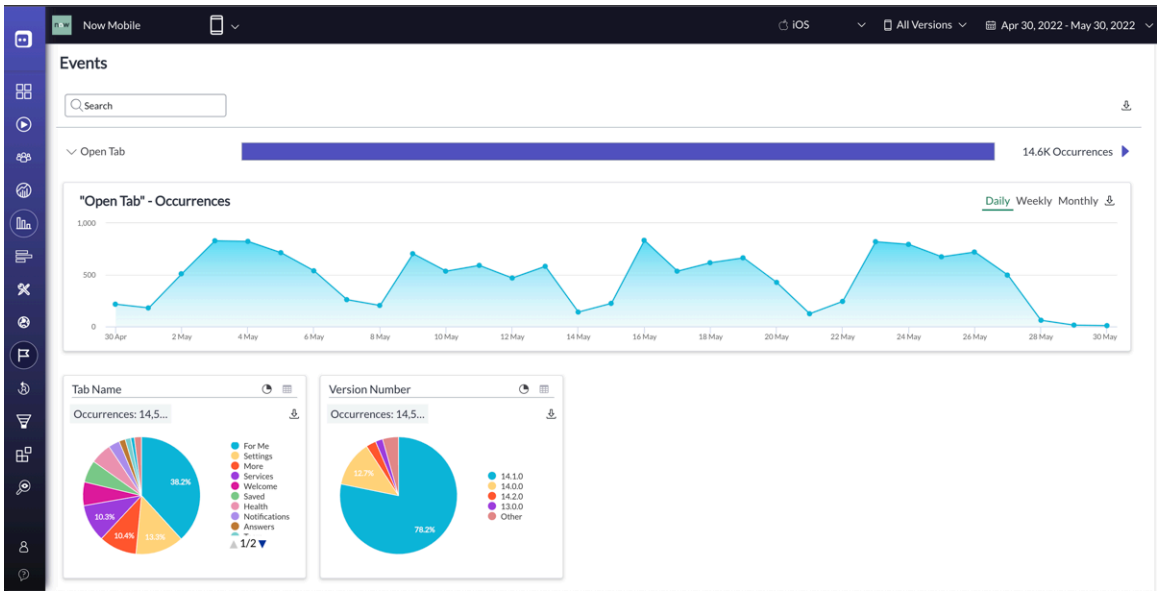
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

User Experience Analytics erkennt automatisch alle Bildschirme, Gesten und Benutzeraktionen in Ihrer App. Dadurch sparen Sie Zeit und verbessern Ihren Workflow. Sie können Vorkommen von benutzerausgelösten Events anzeigen, z. B. Menüauswahl, Klicken auf Schaltflächen und Wischen.

Sie können eine Kreisdiagrammansicht oder eine Tabellenansicht anzeigen, indem Sie eine dieser Umschaltoptionen auswählen Umschaltfläche .

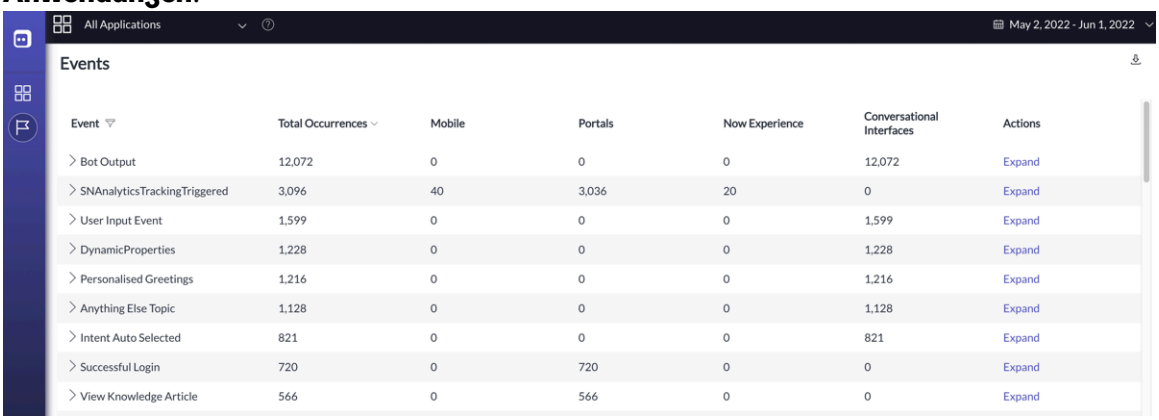
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Event-Eigenschaften, die „Stichprobendaten“ anzeigen, sind Aufgliederungsanalysen, die nur auf den letzten 10.000 Datensätzen basieren.

Prozedur

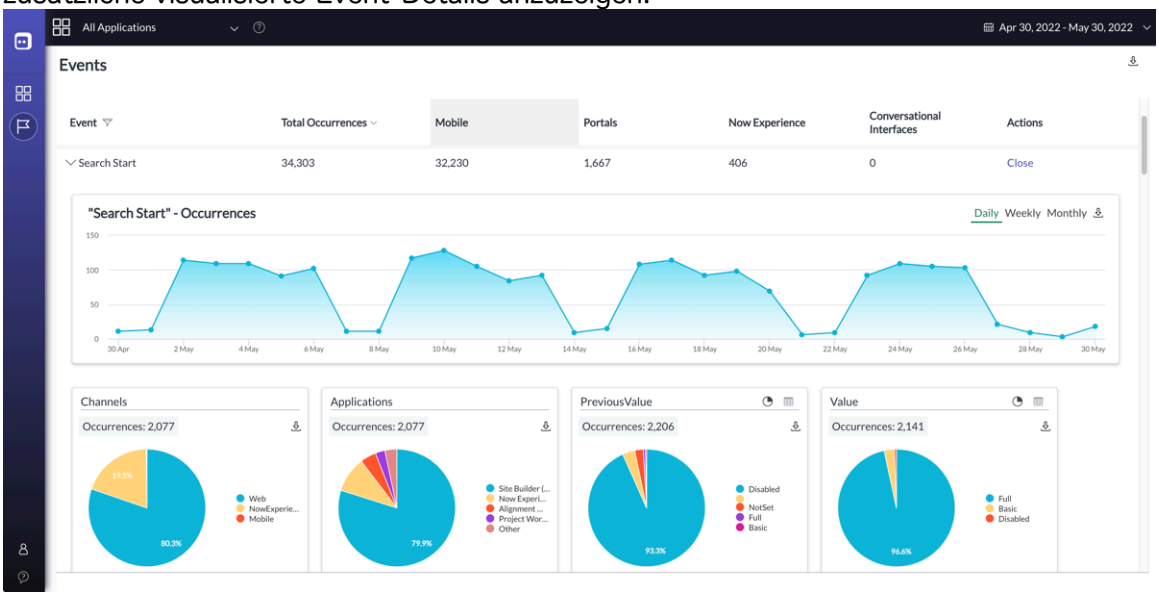
1. Navigieren zu **Alle** > **Analysen** > **Ereignisse**.
2. Folgen Sie einer der folgenden Optionen:
   - Suchen Sie nach einem Event:
     a. Geben Sie im Suchfeld den Namen des Ereignisses ein, nach dem die Liste „Events“ gefiltert werden soll, oder scrollen Sie in der Liste nach unten.
     b. Klicken Sie auf den Rechtspfeil ( ) neben dem Event, das Sie anzeigen möchten.
     c. Klicken Sie auf das Symbol für die Sitzungsliste (Symbol für) neben dem Event, um ähnliche Vorkommen in der Sitzungsliste anzuzeigen.
   - Events in allen Anwendungen anzeigen:
     - Klicken Sie in der Liste der Web- und Mobile-Anwendungen des Dashboards auf **Alle Anwendungen**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie unter **Aktionen** für ein ausgewähltes Event die Option Erweitern aus, um zusätzliche visualisierte Event-Details anzuzeigen.



User Analytics – Ereignis-KPIs

Diese Event-KPIs werden für Web- und mobile Plattformen nachverfolgt.

Events-KPIs

KPI	Ereignis wird protokolliert, wenn:
Externer App-Start	Benutzer startet die Anwendung über eine Benachrichtigung oder einen Deep-Link.
Benutzeranmeldung	Der Benutzer sich erfolgreich anmeldet.
App/ALP geöffnet	Der Benutzer auf die ALP bzw. den Bildschirm tippt.
Applet geöffnet	Der Benutzer ein Applet öffnet.
Sprachsuche angetippt	Der Benutzer auf das Mikrofonsymbol tippt.
„Support kontaktieren“ angetippt	Der Benutzer das Symbol „Support kontaktieren“ antippt.
Feldaktion	Der Benutzer auf eine Schaltfläche tippt, z. B. **Anruf** oder **E-Mail**.
Suche starten	Eine Suchaktion beginnt.
Suche abgeschlossen	Eine Suchaktion abgeschlossen wird. Die Zeit wird hierbei in Millisekunden berechnet.

Nutzerbindung

Durch Nutzerbindungsberichte können Sie besser verstehen, ob Ihre App die Anforderungen und Erwartungen der Benutzer erfüllt, und messen, wie sich Ihre App-Optimierungsmaßnahmen auf die Nutzerbindung auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

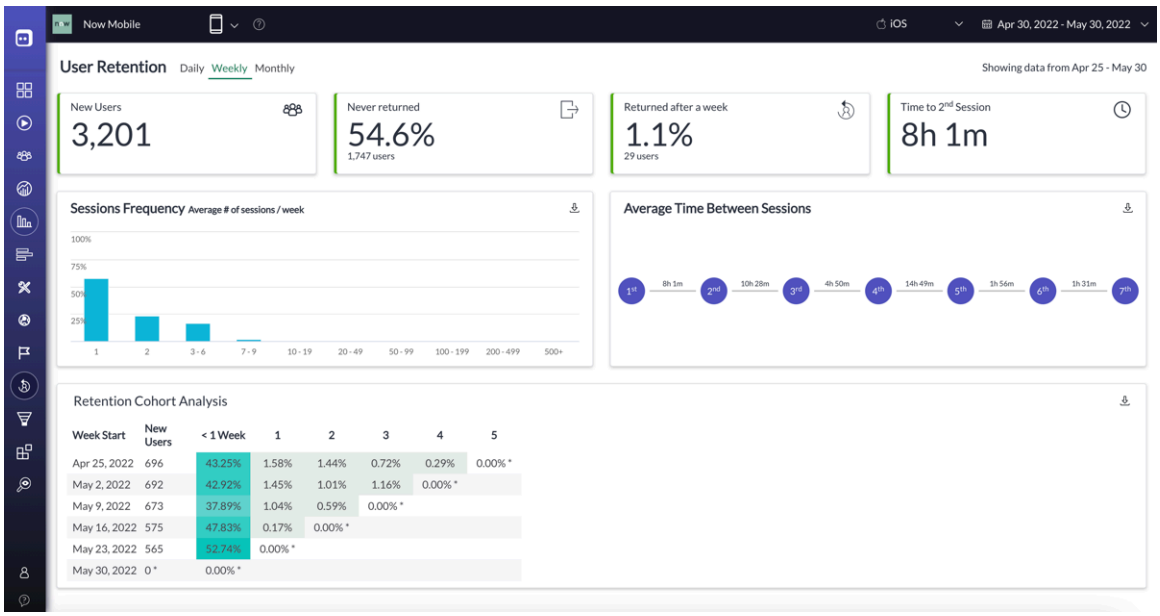
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können z. B. Daten anzeigen, wie viele neue Benutzer Sie haben, wie viele nie zurückgekehrt sind und wie viele am folgenden Tag zurückgekehrt sind. Nutzerbindungsdaten zeigen die Häufigkeit von Benutzersitzungen und die durchschnittliche Zeit zwischen Sitzungen für einen bestimmten Zeit-Bucket. Mithilfe der Analytik zur Nutzerbindung können Sie z. B.:

- Verwenden Sie die Kohortenanalyse, um einen Monat, eine Woche oder einen Tag mit schlechter Beibehaltung zu identifizieren.
- Vergleichen Sie Aufbewahrungsanalysen über Versionen und Geräte hinweg.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Analysen** > **Nutzerbindung**.
2. Wählen Sie aus, ob **tägliche**, **wöchentliche**oder **monatliche** Einblicke angezeigt werden sollen.

Nutzerbindung-KPIs

KPI	Beschreibung
Neue Benutzer	Anzahl neuer Benutzer innerhalb des angegebenen Zeit-Bucket.
Nie zurückgekehrt	Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die nach ihrer ersten Sitzung nie zurückgekehrt sind und die App nicht mehr verwendet haben.
Zurückgekehrt nach 1 Tag/Woche/Monat	Prozentsatz und Anzahl der Benutzer, die die App innerhalb einem Tag/einer Woche/einem Monat nach ihrer ersten Sitzung erneut verwendet haben.
Zeit bis 2. Sitzung	Durchschnittliches Zeitintervall zwischen der ersten und der zweiten Sitzung.
Sitzungshäufigkeit	Misst die durchschnittliche Anzahl der Sitzungen innerhalb des ausgewählten Zeit-Bucket (täglich/ wöchentlich/monatlich). Zum Beispiel haben 25 % der Benutzer die App zweimal pro Tag verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit zwischen Sitzungen	Durchschnittliche Zeit zwischen der ersten und den folgenden Sitzungen.
Analyse von Nutzerbindungskohorten	Zeigt die Anzahl neuer Benutzer, die in einem bestimmten Zeit-Bucket begonnen haben, die App zu nutzen, und die Anzahl der Benutzer, die während einer späteren Woche die App erneut genutzt haben.

UI-Analyse

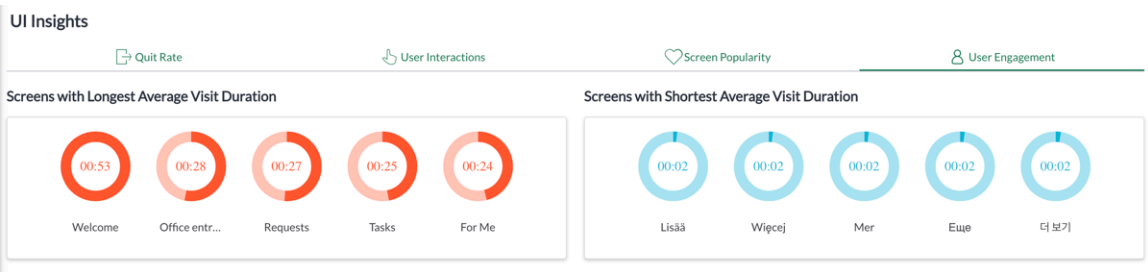
Sie erhalten Einblicke in die Benutzeroberfläche Ihrer Mobile-Anwendung und die Benutzerinteraktionen, die dort stattfinden. Durch Analytik, wie welche Bildschirme am beliebtesten sind und wie viel Prozent der Benutzer die Anwendung auf einem Bildschirm beenden, lernen Sie den Weg der Benutzer auf der Website kennen und erfahren, auf welchen Bildschirmen Probleme auftreten.

Hinweis:
Wenn **Alle Plattformen** ausgewählt ist, ist diese Funktionalität nicht verfügbar. Wählen Sie eine einzelne Geräteplattform aus, um diese Erkenntnisse anzuzeigen.

Um UI-Einblicke für Ihre Anwendung anzuzeigen, navigieren Sie zu **UI-Analyse** und das Modul, für das Sie Einblicke anzeigen möchten.

UI-Einblicke

Das Insights-Modul für die UI-Analyse im Dashboard User Experience Analytics zeigt eine Übersicht der Bildschirm-KPIs mit Registerkarten.



Auf jeder der folgenden Registerkarten können Sie auf ein Symbol für den Bildschirm klicken und auf diese Weise zu weiteren Analysen für den Bildschirm gelangen.

Registerkarten des Bildschirms mit UI-Einblicken

Registerkarte	Beschreibung
Abbruchquote	**Bildschirme mit der höchsten Abbruchquote** – Zeigt die Bildschirme an, auf denen die Benutzer am häufigsten abbrechen. Gemessen wird die Gesamtzahl der Sitzungen, die auf dem Bildschirm enden, im Vergleich zur Gesamtzahl der App-Abbrüche.
Anwenderinteraktionen	**Bildschirme mit den meisten Benutzerinteraktionen** – Zeigt an, mit welchen Bildschirmen die Benutzer am häufigsten interagieren. Gemessen wird die Anzahl der Gesten, z. B. Tipp- oder Wischbewegungen, auf einem Bildschirm im Vergleich zur Gesamtzahl der insgesamt von allen Benutzern in der App ausgeführten Gesten.
Beliebtheit des Bildschirms	**Am häufigsten/am seltensten angezeigte Bildschirme** – Zeigt die Bildschirme mit der höchsten bzw. der niedrigsten Anzeigequote.

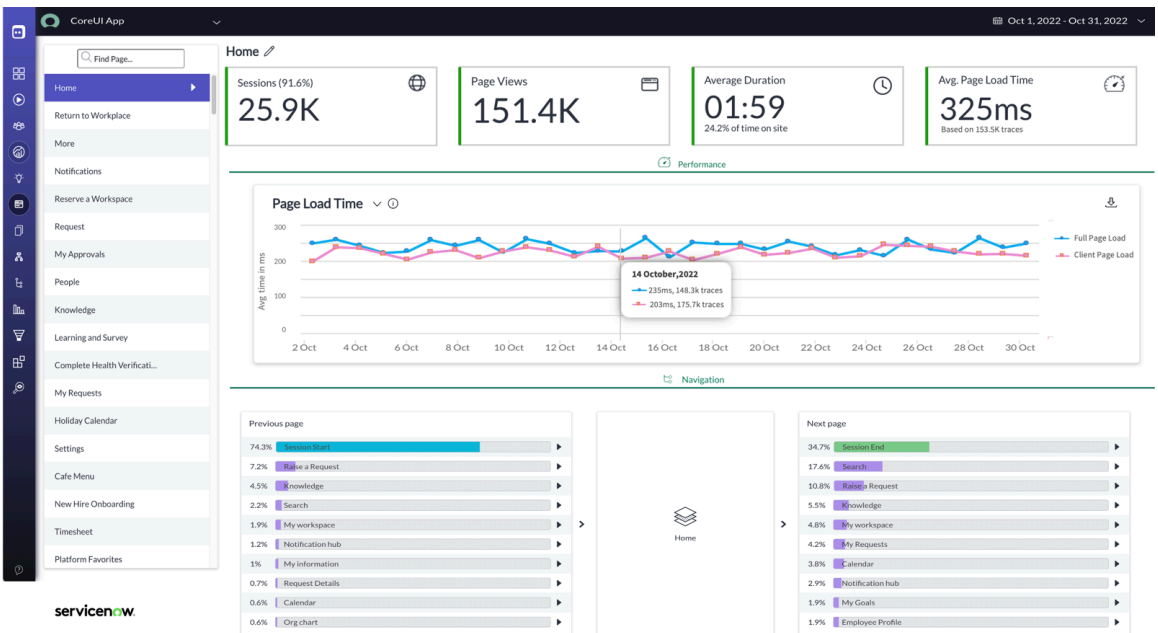
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Bildschirms mit UI-Einblicken (Fortsetzung)

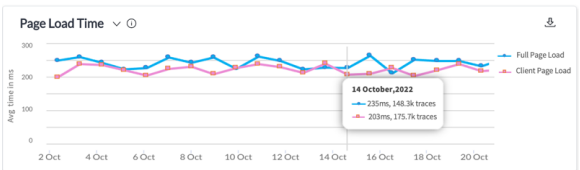
Registerkarte	Beschreibung
	Gemessen wird die Anzahl der Sitzungen, bei denen der Bildschirm angezeigt wird, im Vergleich zur Gesamtzahl der App-Sitzungen.
Benutzerinteraktion	**Bildschirme mit der längsten/kürzesten Besuchsdauer** – Zeigt die Bildschirme, auf denen die Besuche am längsten bzw. kürzesten dauern. Gemessen wird die durchschnittliche Besuchsdauer im jeweiligen Bildschirm.
Bedienungsprobleme	• **Bildschirme mit nicht beantworteten Gesten** – Zeigt die Bildschirme, die am öftesten nicht auf Gesten ansprechen, z. B. nicht auf diese reagiert haben. Gemessen wird die Anzahl der nicht beantworteten Gesten im Vergleich zur Gesamtzahl der Gesten, die alle Benutzer auf dem Bildschirm durchgeführt haben. • **Bildschirme mit langer Dauer bis zur ersten Aktion** – Zeigt die Bildschirme mit der längsten Dauer bis zur ersten Aktion. Angezeigt wird die durchschnittliche Dauer zwischen der erstmaligen Einblendung des Bildschirms und der ersten Geste des Benutzers. Dies kann darauf hindeuten, dass der Bildschirm für Benutzer verwirrend ist.

Webseiten

Das Seitenmodul für die UI-Analyse im Dashboard User Experience Analytics zeigt Analysen an, die für Seiten in der webbasierten UI spezifisch sind. Benutzeraktion, Leistung und Navigationsdetails für jede Webseite anzeigen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Seitenname	Name der ausgewählten Seite. Um den Namen einer Seite zu ändern, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol .
Sitzungen	Zeigt die Anzahl der Sitzungen an, die auf der angegebenen Seite enthalten sind. Wenn eine Seite während einer Sitzung mehrmals geöffnet wurde, wird sie nur einmal gezählt.
Durchschnittliche Dauer	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die auf der Seite verbracht wurde. Außerdem der Prozentsatz der auf der Seite verbrachten Zeit im Verhältnis zur durchschnittlichen Zeit, die während der Sitzungen in der App verbracht wurde.
Durchschnittliche Seitenladezeit	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die zum Laden der Seite benötigt wird, basierend auf der Anzahl der Seitenaufrufe.
Leistungsdiagramm	Zeigt den täglichen Leistungstrend der ausgewählten Ablaufverfolgungstypen in einer grafischen Darstellung an. Wählen Sie im Menüpfeil einen der folgenden Nachverfolgungstypen aus: Clientzeit, Netzwerkzeit, Serverzeit und Seitenladezeit. Wenn die erforderlichen Daten verfügbar sind, zeigt das Leistungsdiagramm für den ausgewählten Verfolgungstyp Trendlinien für die vollständige Seitenlast und die Client-Seitenlast an. • Vollständiges Laden der Seite: Zeit, die zum Rendern der Seite durch erneutes Herunterladen des gesamten Webdokuments erforderlich ist. • Client-Seitenladezeit: Zeit, die zum Rendern der Seite erforderlich ist, indem nur der neue Nettoinhalt heruntergeladen wird. Beispiel: clientseitige Weiterleitung. 
Seitenladezeit	Gesamtzeit für die Bereitstellung der Seite durch Abzug der Zeit, zu der der Anwender die Seite anfordert, von der Zeit, zu der die Seite vollständig im Browser gerendert wird.
Serverzeit	Zeit, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion benötigt.
Netzwerkzeit	Zeit, die das Netzwerk zur Verarbeitung der Anforderung benötigt. Berechnet durch Subtrahieren der Zeit der Benutzeranforderung ab dem Zeitpunkt, zu dem die Seite im Browser geladen wird, und Abziehen der Serververarbeitungszeit.
Client-Zeit	Zeit, die der Browser benötigt, um die Seite bereitzustellen, indem die Zeit, in der die Seite vollständig gerendert wird,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	vom Zeitpunkt abgezogen wird, zu dem die Seite im Browser geladen wird.
Navigation	
Vorherige Seite	Zeigt die häufigsten Seiten an, von denen Benutzer auf die ausgewählte Seite gelangt sind. Außerdem der Prozentsatz der Sitzungen, die von jeder Seite eingehen, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Navigationen. Seltene Aktionen werden dabei unter Umständen ausgelassen.
Nächste Seite	Zeigt die häufigsten Seiten an, zu denen Benutzer über die ausgewählte Seite gelangt sind. Außerdem der Prozentsatz der Sitzungen, die zu jeder Seite navigieren, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Navigationen von dort.

Zeigen Sie Webseitenanalysen an

Sehen Sie sich Benutzeraktionen, Leistungs- und Navigationsanalysen für jede Seite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

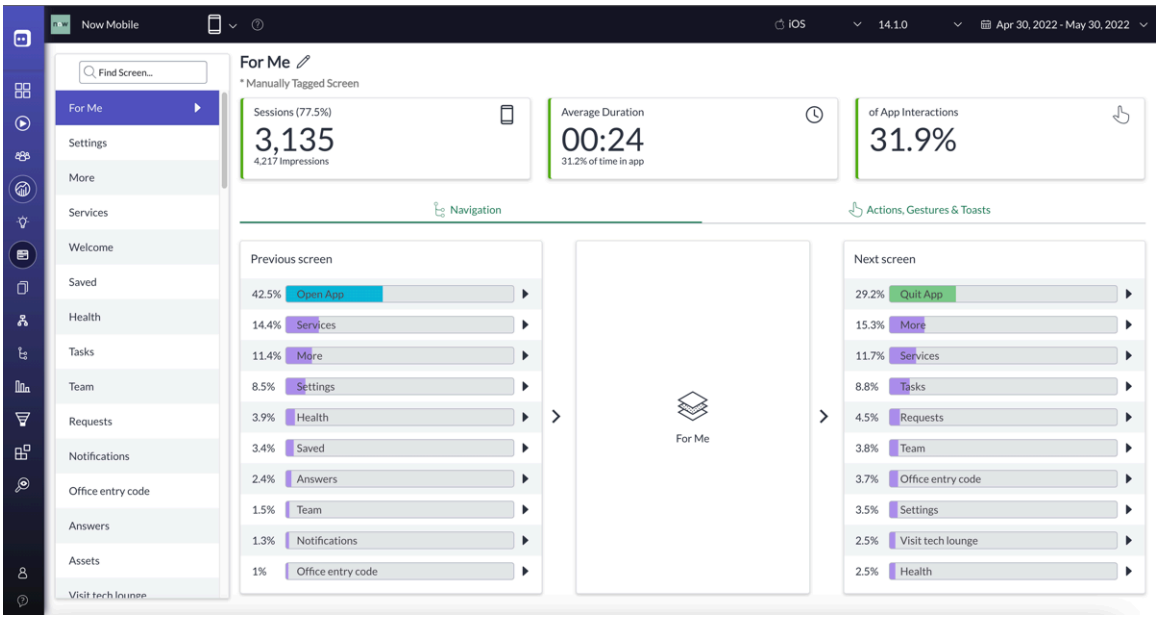
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI-Analyse** > **Seiten**.
2. Scrollen Sie durch die Seitenliste, oder geben Sie Text in das **Suchfeld** ein, um eine Seite zu finden und auszuwählen.

Bildschirme der Mobile-App

Das Modul „Bildschirme“ zeigt Analysen an, die für Bildschirme in Ihrer Mobile-Anwendung spezifisch sind. Zeigen Sie Benutzeraktionen und Navigationsdetails für jeden Mobile-App-Bildschirm an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Element	Beschreibung
Bildschirmname	Name des ausgewählten Bildschirms. Um den Namen eines Bildschirms zu ändern, klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol .
Sitzungen	Zeigt die Anzahl der Sitzungen an, die den Bildschirm enthielten, und die Anzahl der Impressions. Wenn ein Bildschirm während einer Sitzung mehrmals geöffnet wurde, wird er nur einmal gezählt.
Durchschnittliche Dauer	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die auf dem Bildschirm verbracht wurde. Außerdem der Prozentsatz der Zeit, die auf dem Bildschirm verbracht wurde, im Verhältnis zur durchschnittlichen Zeit, die während der Sitzungen in der App verbracht wurde.
% der App-Interaktionen	Zeigt die relative Interaktionsrate für den Bildschirm, gemessen durch die Anzahl der durchgeführten Gesten.
Aktionen, Gesten und Toasts	
Häufigste Benutzeraktionen	• Vorkommen in % • Sitzungen in % • Durchschnitt pro Sitzung
Gesten	Verhältnis zwischen Benutzergesten pro Bildschirm und Prozentsatz von nicht beantworteten Gesten.
Zusammenfügungsaktionen	Ermöglicht das Zusammenführen von Aktionen.
Navigation	
Vorheriger Bildschirm	Zeigt die obersten Bildschirme an, über die Benutzer zum ausgewählten Bildschirm gelangt sind, und den Prozentsatz der Sitzungen, die über jeden Bildschirm eingehen, im Verhältnis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	zur Gesamtzahl der Navigationen zu ihm. Seltene Aktionen werden dabei unter Umständen ausgelassen.
Nächster Bildschirm	Zeigt die Top-Bildschirme an, zu denen Benutzer über den ausgewählten Bildschirm gelangt sind, und den Prozentsatz der Sitzungen, die zu jedem Bildschirm navigieren, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Navigationen.

Sofern diese Funktion verfügbar ist, können Sie Sitzungen anzeigen, die einen bestimmten Bildschirm enthalten. Klicken Sie auf das Symbol Sitzungsliste , um diese Sitzungen aus der Sitzungsliste anzuzeigen.

Zeigen Sie Bildschirmanalysen für Mobile-Apps an

Sehen Sie sich Benutzeraktionen, Gesten und Navigationsanalysen für jeden Bildschirm an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI-Analyse** > **Bildschirme**.
2. Scrollen Sie durch die Bildschirmliste, oder geben Sie Text in das Suchfeld ein, um einen Bildschirm zu **suchen** und auszuwählen.

Bildschirmaktionen zusammenführen

Führen Sie zwei oder mehr Aktionen zusammen, um sie für einen Bildschirm nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Zusammenführen von Aktionen gilt nur für neue Sitzungen. Vorhandene Daten werden nicht geändert.

Hinweis:
Nachdem eine Zusammenführung durchgeführt wurde, kann die Aktion nicht rückgängig gemacht werden.

Prozedur

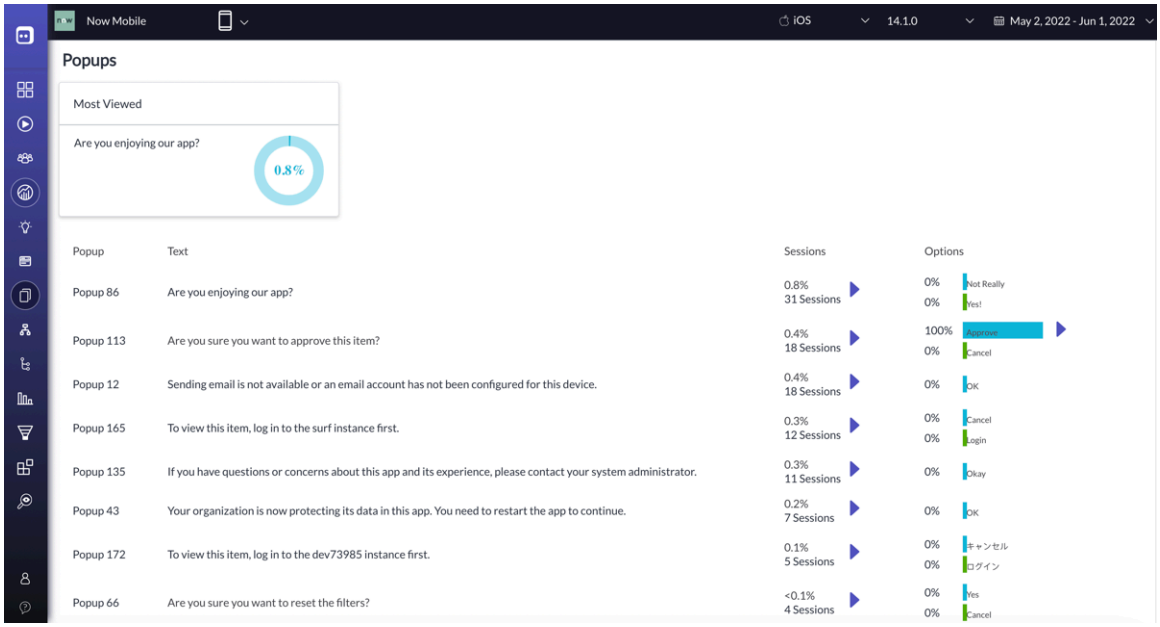
1. Navigieren zu **Alle** > **UI-Analyse** > **Bildschirme**.
2. Suchen Sie nach dem Bildschirm mit den Aktionen, die Sie zusammenführen möchten, und wählen Sie ihn aus.
3. Klicken Sie auf das Zusammenführungssymbol ( ) neben der ersten Aktion, die Sie zusammenführen möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der zweiten Aktion, die Sie zusammenführen möchten.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, nachdem Sie alle Aktionen ausgewählt haben, die Sie für einen Bildschirm zusammenführen möchten.
   Die zusammengeführten Aktionen werden unter dem Namen der zuerst aufgeführten Aktion aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popups

Zeigen Sie Sitzungen von Mobile-App-Benutzern an, die ein bestimmtes Popup sehen. Mit Popup-Analytik können Sie leichter herausfinden, welche Fehler und Störungen Ihren Benutzern begegnen.



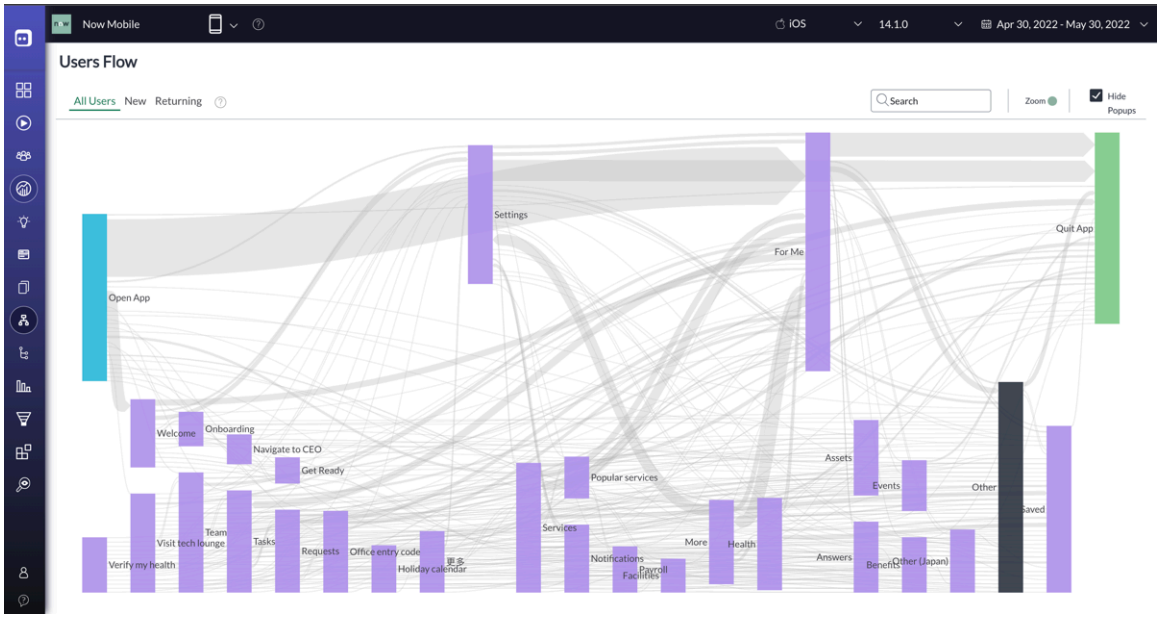
Elemente des Popups-Bildschirms

Element	Beschreibung
Am häufigsten angezeigt	Am häufigsten angezeigtes Popup in der App. Gemessen wird, wie häufig es angezeigt wurde und welchen Prozentsatz aller Popup-Anzeigen dies ausmacht.
Höchste Abbruchquote	Zeigt die Bildschirme an, auf denen die Benutzer am häufigsten abbrechen. Gemessen wird die Gesamtzahl der Sitzungen, die auf dem Bildschirm enden, im Vergleich zur Gesamtzahl der App-Abbrüche.
Popup	Name des Popups. Um ein Popup umzubenennen, zeigen Sie auf den Popup-Namen und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol, um das Popup umzubenennen.
Text	Text, den der Benutzer im Popup liest.
Sitzungen	Der Prozentanteil der Sitzungen, bei denen das Popup angezeigt wurde. Klicken Sie auf das Symbol Sitzungsliste ( ) für ein ausgewähltes Popup, um die Liste der Sitzungen anzuzeigen, die das Popup enthalten.
Optionen	Zeigt die Optionen an, die dem Benutzer im Popup angezeigt wurden. Zum Beispiel „Bestätigen“ oder „Abbrechen“. Klicken Sie auf das Symbol Sitzungsliste ( ), um die Liste der Sitzungen anzuzeigen, die nach Optionen für die ausgewählten Popup-Optionen gefiltert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer-Flow

Sehen Sie sich die gängigen Flows und die verschiedenen Pfade an, über die Benutzer von Web- oder Mobile-Apps navigieren, um einen genaueren Überblick darüber zu erhalten, wie sie darin navigieren.



Mit einem Benutzer-Flow können Sie schnell erkennen, zwischen welchen Bildschirmen Ihre Benutzer am häufigsten hin- und herwechseln. Ein Flow zeigt die eingehenden und ausgehenden Journeys für jeden Bildschirm und jedes Popup in Ihrer App. Mit Einblicken aus dem Benutzer-Flow können Sie:

- Problematische Bildschirme untersuchen, um Probleme mit der Bedienung oder Leistung bestimmter Bildschirme zu erkennen.
- Die Absichten der Benutzer verstehen, z. B. unterschiedliche Trends bei neuen Benutzern, die die App weitaus gründlicher als wiederkehrende Benutzer durchsuchen.
- Routinemäßig Navigationsmuster überwachen.
- Übergreifende Verhaltenstrends für Faktoren wie Geräte, Benutzerdemografie und Betriebssysteme erkennen.

Benutzer-Flow und Navigationspfad – Unterschiede

Ein Benutzer-Flow zeigt den eingehenden und ausgehenden Datenverkehr für jeden Bildschirm in der App. So können Sie die Navigationstrends zu und von jedem einzelnen Bildschirm erkennen. In einer Flow-Visualisierung wird jeder Bildschirm nur einmal angezeigt. Diese Flows helfen bei der Beantwortung der Frage, wohin Benutzer von einem bestimmten Bildschirm aus navigieren.

Ein Navigationspfad zeigt die Häufigkeit bestimmter Navigationsfolgen in der App. So können Sie die Pfade sehen, die Benutzer in der App am häufigsten nehmen. Jeder Bildschirm kann in einem Navigationspfad mehrmals erscheinen. Beispiel: **A** > **B** > **A** > **C**.

Anzeige von und Interaktion mit Benutzer-Flows

Sie können auswählen, ob Flows für **Alle**, **Neue** oder **Zurückkehrende** Benutzer angezeigt werden sollen. Die verhältnismäßige Anzahl der Benutzer, die bestimmte Bildschirme besucht haben, lässt sich anhand der Breite der Pfad-Flows erkennen. Halten Sie den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mauszeiger über die Pfadlinie eines Bildschirms, um den Prozentsatz der Benutzer anzuzeigen, die zu einem bestimmten Bildschirm navigiert sind.

Tipps zur Vereinfachung der Flow-Visualisierung

Diese Tipps erleichtern die Anzeige von Flow-Visualisierungen. Zur einfachen Anzeige:

- Eines Flow, der von einem bestimmten Bildschirm ausgeht: Geben Sie den Namen des Bildschirms in das Suchfeld ein, und wählen Sie ihn aus der Liste aus.
- Der Orte, zu denen Benutzer navigiert sind: Ändern Sie die Position eines Bildschirms in einem Flow, indem Sie auf eine Bildschirmleiste klicken und sie an die gewünschte Position ziehen.

Außerdem können Sie mit einem Benutzer-Flow auf folgende Arten interagieren.

Aktion	Schritt
Popups in der Visualisierung ein- oder ausblenden.	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Popups und Menüs ausblenden**, um sie aus- oder einzublenden.
Drilldown in bestimmten Bildschirm, um die Anzahl der auf diesen bezogenen Sitzungen, Impressionen, eingehenden bzw. ausgehenden Bildschirme zu sehen.	Halten Sie den Mauszeiger über eine Bildschirmleiste, um sie einzublenden, oder klicken Sie weiter auf den Wechselschalter für eingehende bzw. ausgehende Bildschirme, um den entsprechenden Bildschirmpfad hervorzuheben.
Liste der Sitzungen anzeigen, die die Navigation enthalten.	Zeigen Sie auf einen Flow, und **klicken** Sie auf das Symbol Sitzungsliste.
Häufigkeit bestimmter Navigationsfolgen anzeigen, die am häufigsten von Benutzern verwendet werden.	Halten Sie den Mauszeiger über den betreffenden Bildschirm, und klicken Sie auf das Symbol **Navigationspfade zeigen**.

Navigationspfade

Mit Navigationspfaden können Sie die Journeys von Benutzern durch Ihre Web- oder Mobile-Anwendung schnell nachvollziehen und isolieren. Werten Sie aus, welche Navigationspfade Ihre Benutzer am häufigsten und welche sie am seltensten genommen haben und welche Verbesserungsmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen.

Navigationspfade geben Ihnen Einblicke, welchen Pfaden die Benutzer von einem Stammbildschirm aus folgen. Sie können Ihnen helfen:

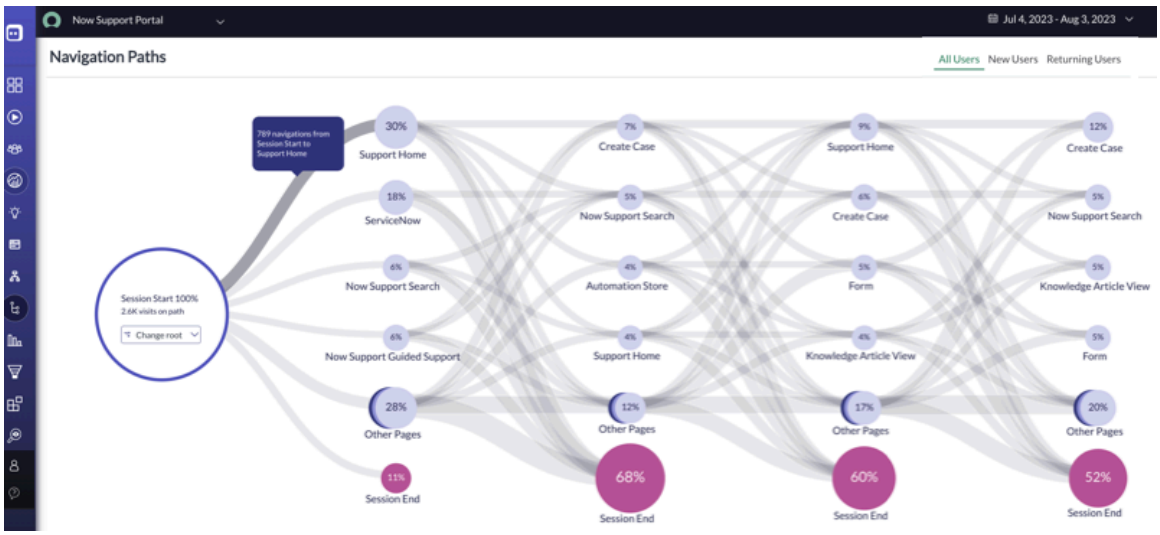
- Benutzer-Journeys zu erkennen, die auf Verwirrung hindeuten, z. B. wenn sie zwischen zwei Bildschirmen hin- und hernavigieren.
- Kritische Wege zu erkennen, die vorzeitig beendet wurden.
- Die Auswirkungen von Popups auf die Benutzernavigation zu verstehen.

Benutzer-Flow und Navigationspfad – Unterschiede

Ein Benutzer-Flow zeigt den eingehenden und ausgehenden Datenverkehr für jeden Bildschirm in der App. So können Sie die Navigationstrends zu und von jedem einzelnen Bildschirm erkennen. In einer Flow-Visualisierung wird jeder Bildschirm nur einmal angezeigt. Diese Flows helfen bei der Beantwortung der Frage, wohin Benutzer von einem bestimmten Bildschirm aus navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Navigationspfad zeigt die Häufigkeit bestimmter Navigationsfolgen in der App. So können Sie die Pfade sehen, die Benutzer in der App am häufigsten nehmen. Jeder Bildschirm kann in einem Navigationspfad mehrmals erscheinen. Beispiel: **A** > **B** > **A** > **C**.



Anzeige von und Interaktion mit Navigationspfaden

Der Bildschirm „Navigationspfade“ zeigt eine erste Visualisierung, die Daten für alle in Ihrer App enthaltenen Bildschirme enthält. Jeder Kreis der Visualisierung stellt eine Navigationsebene dar und zeigt die Anzahl der Navigationen aus dem vorherigen Bildschirm (bis zu fünf Ebenen). Sie können auswählen, ob die Visualisierung mit Analytik für **Alle**, **Neue** oder **Zurückkehrende** Benutzer angezeigt werden soll.

Die unteren Diagramme zeigen pfadübergreifende Zusammenfassungen der ersten beiden Navigationsschritte.

Mit Navigationspfaden können Sie wie folgt interagieren.

Aktion	Schritt
Popups in der Visualisierung ein- oder ausblenden.	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Popups und Menüs ausblenden**, um sie aus- oder einzublenden.
Den Stammbildschirm ändern, um die von dem betreffenden Bildschirm ausgehenden Navigationspfade anzuzeigen, unabhängig davon, wie die Navigation zu dem betreffenden Bildschirm verlaufen ist.	Den Stammbildschirm können Sie auf verschiedene Weise ändern: • **Zeigen Sie auf einen entsprechenden Bildschirm, und klicken Sie auf das Symbol Navigationspfade** anzeigen, um Pfade aus dem ausgewählten Bildschirm als Stamm anzuzeigen. • Geben Sie den Namen des Bildschirms in das Suchfeld ein, und wählen Sie ihn aus der Liste aus.
Zu einem Bildschirm navigieren, um UI-Analytik anzuzeigen.	Halten Sie den Mauszeiger über einen Bildschirm, und klicken Sie auf den Bildschirmtitel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversionsberichte erstellen

Sie können event- und aktionsbasierte Analyseberichte anzeigen und erstellen, um zu sehen, wie effektiv Benutzer Schritte und Prozesse in Ihrer Webanwendung oder mobilen Anwendung ausführen.

Hinweis:
Wenn **Alle Plattformen** ausgewählt ist, ist diese Funktionalität nicht verfügbar. Wählen Sie eine einzelne Geräteplattform aus, um Berichte anzuzeigen und zu erstellen.

Trichterberichte in User Experience Analytics

Funnelberichte zeigen Konvertierungsraten und Trends im zusammengefassten Benutzerverhalten, um die Gründe für den Erfolg oder Misserfolg eines bestimmten anwendungsinternen Benutzerziels aufzudecken. Durch die Untersuchung eines Konversionstrichters können Sie die Konversionsraten für relevante Prozesse in Ihrer Anwendung messen und optimieren.

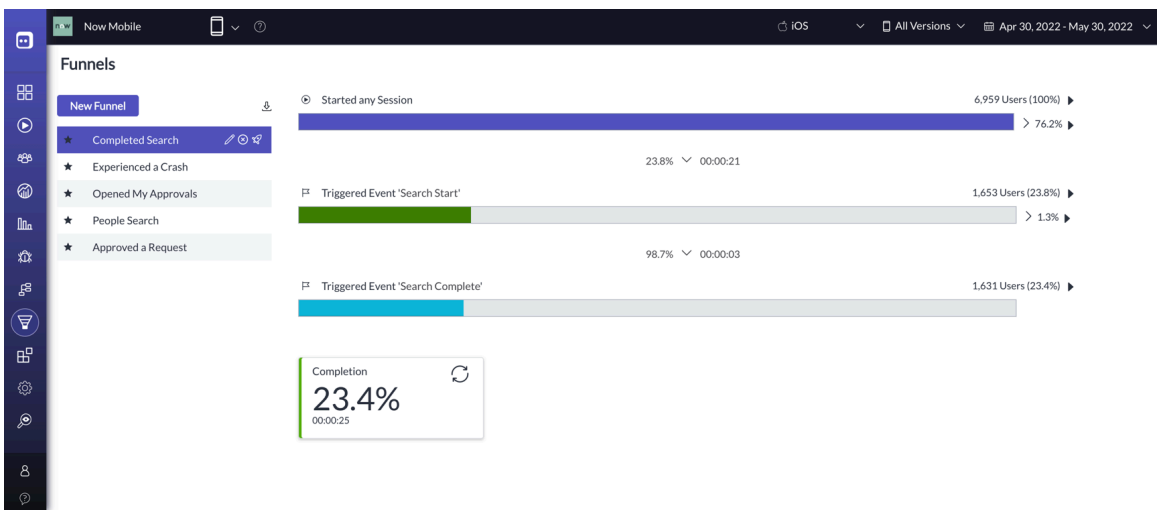
Videodetails zur Erstellung und Verwendung von Trichterberichten.

Dieses Video zeigt, wie Sie Trichterberichte erstellen und verwenden.

Eine Trichteranalyse zeigt entlang eines kritischen Pfads in Ihrer Anwendung den Prozentsatz der Benutzer an, die eine gewünschte Aktion (z. B. Onboarding) abgeschlossen haben. Dadurch können Sie auch die Ursachen dafür erkennen, warum manche Benutzer vorzeitig aussteigen.

Ein Trichter kann verschiedene Aktionen beinhalten, die zum Erfolg oder Misserfolg einer Konversion führen. Unter Umständen führen mehrere Pfade die Benutzer zum Ziel, daher lohnt es sich eventuell, mehrere Konversionstrichter zu erstellen und anschließend zu ermitteln, welcher Pfad für Ihre Benutzer am geeignetsten und effektivsten ist. Um die Konversionsraten der Benutzer für ein bestimmtes Ziel zu messen, sind drei primäre Metriken zu prüfen, mit denen Sie eine Baseline-Bewertung der Gesamteffektivität Ihres Konversionstrichters erhalten:

- Anzahl der Benutzer, die von einem Schritt zum nächsten weitergehen
- Entsprechende Konversionsraten
- Durchschnittliche Zeit, die Benutzer benötigen, um von einem Schritt zum nächsten zu gelangen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trichterbericht erstellen

Zeigen Sie Konversionsraten und -trends als zusammengefasstes Benutzerverhalten an, um die Gründe für das Erreichen oder Verfehlen eines bestimmten anwendungsspezifischen Benutzerziels aufzudecken. Durch die Untersuchung eines Konversionstrichters können Sie die Konversionsraten für relevante Prozesse in Ihrer Anwendung messen und optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Dashboard** und wählen Sie eine Anwendung aus.
2. Klicken Sie im Dashboard auf das Trichtersymbol (), und wählen **Sie Ihren ersten Trichter erstellen** oder **Neuer Trichter**aus.
3. Geben Sie einen Namen für den betreffenden Prozess ein, den Sie messen möchten.
4. Wählen Sie den Zeitrahmen für die Sitzungen aus, die Sie einbeziehen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**.

Option	Bezeichnung
Jetzt	Der Bericht beginnt mit der Datenerfassung von der Sekunde an, in der der Bericht gespeichert wird.
Vor 1 Woche	Erstellt Berichte über Daten ab 7 Tage vor dem aktuellen Datum. Enthält bis 0:00 Uhr GMT des betreffenden Datums generierte Daten.
Vor 1 Monat	Erstellt Berichte zu Daten ab 30 Tage vor dem aktuellen Datum. Enthält bis 0:00 Uhr GMT des betreffenden Datums generierte Daten.
Vor 3 Monaten	Erstellt Berichte zu Daten ab 90 Tage vor dem aktuellen Datum. Enthält bis 0:00 Uhr GMT des betreffenden Datums generierte Daten.
Ursprüngliches Datum	Diese Option ist verfügbar, wenn ein bereits vorhandener Be–richt bearbeitet wird. Erstellt Berichte über Daten ab dem ur–sprünglichen Datum des Berichts.

5. Wählen Sie in den Optionen unter **Schritttyp** die Schritte aus, die Sie messen möchten, dazu gegebenenfalls Bildschirme, Ereignisse oder Aktionen.

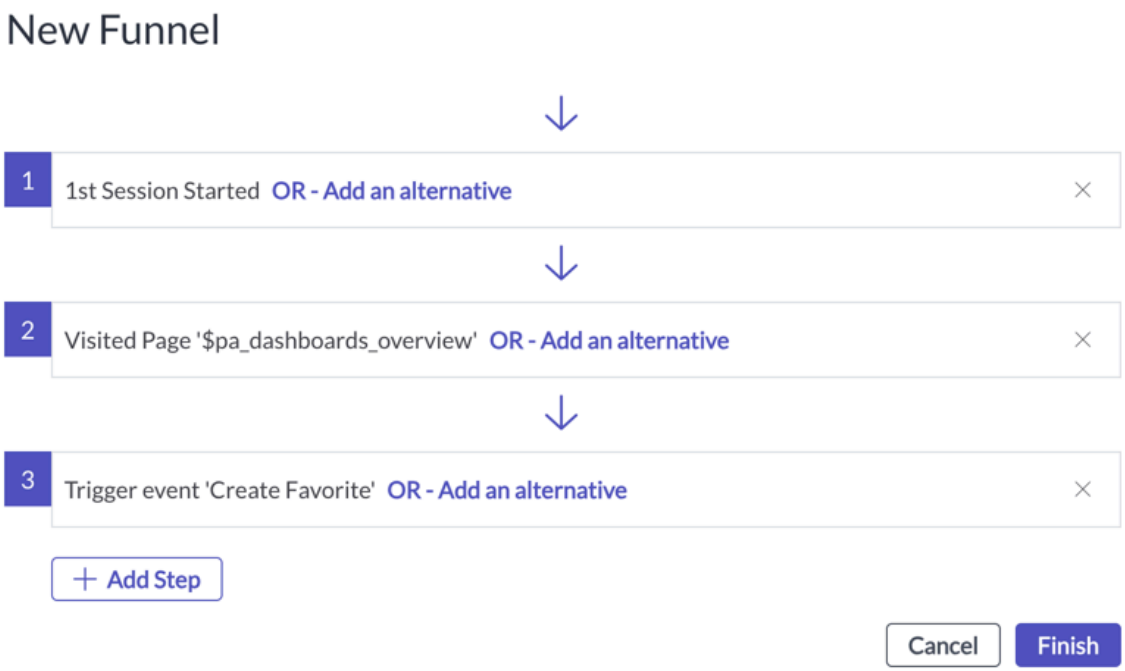
Option	Bezeichnung
Ereignisauslöser	Wählen Sie User Analytics – Ereignis-KPIs, um eine Messung vorzunehmen. Um ein ausgewähltes Ereignis anhand einer bestimmten Eigen–schaft abzugleichen, klicken Sie auf **Abgleich nach Eigenschaf**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	ten, wählen Sie eine Eigenschaft aus der Dropdown-Liste aus, und geben Sie einen Wert für die Eigenschaft ein.
Bildschirmaktion	Wählen Sie einen Bildschirm und einen geeigneten Aktionstyp aus.
Bildschirmansicht	Wählen Sie einen Bildschirm aus.
Sitzungsstart (1.)	Wählen Sie diese Option, um die ersten Sitzungen der Benutzer zu messen.
Sitzungsstart (alle)	Wählen Sie diese Option, um alle Benutzersitzungen zu messen.

6. Wählen Sie einen **Event-Namen** aus, und wählen **Sie Hinzufügen**.
7. Falls gewünscht, können Sie einen alternativen Schritttyp hinzufügen, den Benutzer an diesem Punkt im Pfad unter Umständen auswählen.
8. Wählen Sie weitere Schritte aus, die dem Trichter hinzugefügt werden sollen.



9. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

Trichter bearbeiten

Legen Sie mithilfe der Einstellungen fest, welche Trichterdaten erfasst oder welche Schritte in die Analyse einbezogen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im **Trichtermodul** aus der vorhandenen Liste der Trichter den zu bearbeitenden Trichter aus.
2. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol .
3. Ändern Sie den Namen des Trichters und den Zeitrahmen für die einzubeziehenden Sitzungen. Falls gewünscht, können Sie auch Schritte bearbeiten oder hinzufügen.
4. Wählen Sie **Fertig stellen** aus, um die Trichterkonfiguration zu aktualisieren.

Trichter löschen

Ein Trichter ist leicht zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im **Trichtermodul** aus, um den vorhandenen Trichter, den Sie löschen möchten, in der Trichterliste hervorzuheben.
2. Klicken Sie auf das Löschsymbol , um den Trichter zu löschen.
3. Bestätigen Sie, dass Sie den Trichter löschen möchten, indem Sie **OK**wählen.

Vergleich von Trichtern durch User Experience Analytics

Hier erfahren Sie, wie User Experience Analytics Seitenfolgen vergleicht, die Benutzer voraussichtlich sehen, bevor sie ein Ziel erreichen.

User Experience Analytics basiert die Trichterzuordnung auf eindeutigen Benutzern und nicht auf Sitzungen, sodass Schritte zwischen Sitzungen abgeglichen werden können. Beispielsweise kann ein Benutzer den ersten Schritt eines Trichters in seiner ersten Sitzung starten und den nächsten Schritt in einer anderen Sitzung fortsetzen. Benutzer werden für einen ausgewählten Zeitraum nur einmal gezählt, und der Abschluss eines Schritts zählt nur einmal pro Benutzer.

Ein Trichter misst Benutzer, die einen Trichterschritt innerhalb von 30 Tagen abschließen, sodass ein Benutzer Schritt Nr. 2 am 1. Januar und dann Schritt Nr. 3 am 30. Januar abschließen kann, um gezählt zu werden.

Die Zuordnung der Trichterschritte erfolgt in loser Form. Zwischen den Schritten, die den Trichter ausmachen, können die Benutzer andere Schritte ausführen. Beispiel:

Für den Trichter A > B > C:

- A > B > C stimmen überein.
- A > B > D > C ergibt ebenfalls einen Treffer, wobei D jede beliebige Benutzeraktion sein kann.
- A > B > E stimmen nicht überein. Es wird davon ausgegangen, dass der Benutzer nur Schritt B abgeschlossen hat.

Beim Abgleich doppelter Schritte wählt die Trichteranalyse das erstmalige Durchlaufen des Schritts, durch welches der Benutzer im Trichter vorrückt, und ignoriert alle Wiederholungen. Zum Beispiel für den Trichter A > B > C: Bei einem Benutzer mit der Schrittfolge A > B > B > C wird das zweite B ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Auswahl eines Zeitraums zeigt die Analyse nur Benutzer, die den gesamten Trichter innerhalb des Zeitraums abschließen. Wenn ein Benutzer mit dem ersten Schritt vor oder nach dem ausgewählten Zeitbereich beginnt, wird er nicht mitgezählt.

Bei der Trichteranalyse werden auch Fälle mit mehrmaligem Eingang in den Trichter berücksichtigt. Beispiel: Für den Trichter A > B > C führt ein Benutzer die folgenden Aktionen aus:

A (Sonntag) > B (Montag) > A > (Dienstag) > B (Mittwoch) > C (Donnerstag)

Der Benutzer wird berücksichtigt, wenn Sie Sonntag–Donnerstag, Montag–Donnerstag oder Dienstag–Donnerstag, aber nicht, wenn Sie Mittwoch–Donnerstag auswählen.

Dieses Verhalten gilt sowohl für die Prüfung einzelner Sitzungen als auch für die zusammengefasste Benutzeranzahl.

User Experience Analytics zeigt alle Sitzungen an, die den ausgewählten Schritt des Trichters durchlaufen (ohne ignorierte Fälle), und kann mehrere Sitzungen eines Benutzers anzeigen.

Beim Filtern nach Anwendungsversionen werden in der Analyse nur die Benutzer angezeigt, die ihre erste Aktion von der ausgewählten Version aus durchgeführt haben.

Erstellen Sie eine Kohorte

Erstellen Sie eine Analyse von Benutzern, die eine vordefinierte Folge von Aktionen abschließen, um die Konversionsraten bei jedem Schritt nachzuverfolgen.

Video mit Beschreibungen zum Erstellen und Verwenden von Kohorten.

Dieses Video zeigt, wie Sie Kohorten erstellen und verwenden.

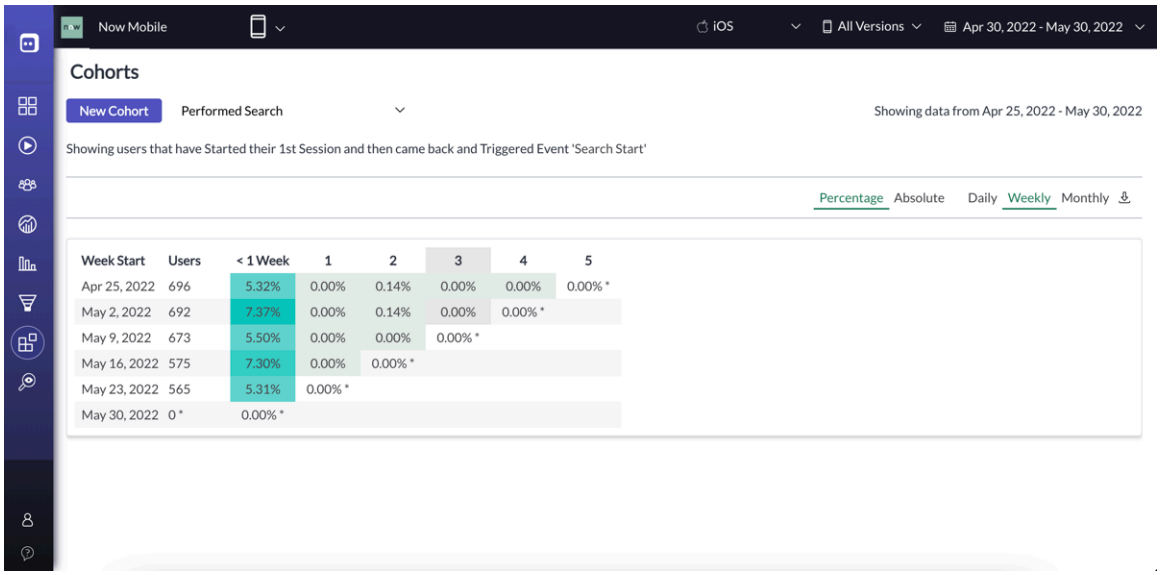
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

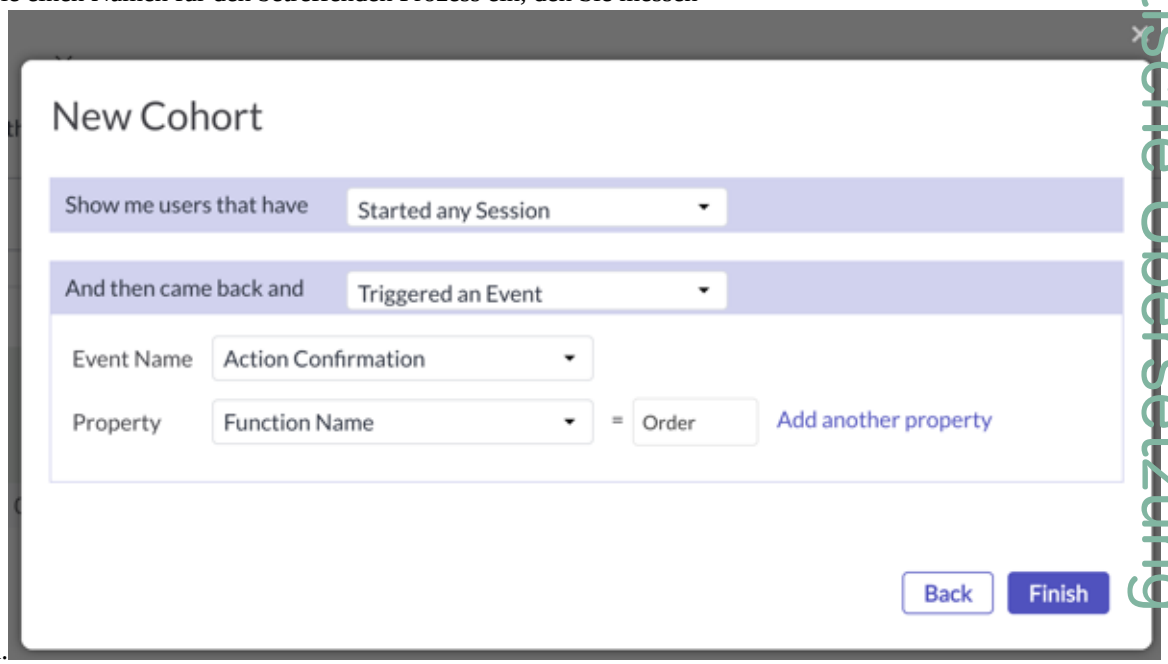
Mit einer Kohorte können Sie nachvollziehen, wie oft Ihre Benutzer zur App zurückkehren und bestimmte Aktionen in einem bestimmten Zeitrahmen ausführen. Sie analysiert eine Aktionsfolge, die von einer zusammengefassten Nutzergruppe innerhalb eines angegebenen Zeitrahmens durchgeführt wird. Insofern liefert ein Kohortenbericht Informationen darüber, wie eine Aktion in der App mit einer anderen zusammenhängt. Sie sehen Messungen, wie viel Zeit zwischen einer Abfolge von Aktionen vergeht, sowie Trends im Benutzerverhalten und Interaktionen über bestimmte Zeiträume hinweg.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren Sie im Dashboard zu **Kohorten**, und klicken Sie auf **Erste Kohorte erstellen** oder **Neue Kohorte**.
2. Geben Sie einen Namen für den betreffenden Prozess ein, den Sie messen möchten.



3. Wählen Sie den Zeitrahmen für die Sitzungen aus, die Sie einbeziehen möchten.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie aus den Optionen die erste Aktion aus, die die Kohorte definiert.
   Benutzer, die diese definierte Aktion ausführen, werden in den Zeilen der Kohorte gruppiert.

   - Einen Bildschirm besucht
   - Ein Ereignis ausgelöst
   - Eine Aktion durchgeführt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beliebige Sitzung gestartet
- Erste Sitzung gestartet

6. Klicken Sie auf **Abgleich nach Eigenschaften**, um einen Eigenschaftswert auszuwählen und einzugeben, mit dem die Aktion abgeglichen wird.
7. Wählen Sie die zweite Aktion, die die Kohorte definiert, und gegebenenfalls einen Bildschirm, ein Ereignis oder eine Aktion aus.
8. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie die Kohorte an, um zu sehen, wie viele der Benutzer nach Durchführung der ersten definierten Aktion zurückgekehrt sind, um die zweite Aktion auszuführen.

Hinweis:
Wenn in der Kohortenanalyse gezeigte Daten nicht endgültig sind, weist eine Notiz darauf hin, dass noch retroaktive Daten verarbeitet werden. Aktualisieren Sie den Bildschirm, um den Bericht mit den endgültigen Daten anzuzeigen.

Bearbeiten Sie eine Kohorte

Bearbeiten Sie, welche Sitzungsdaten für Kohorten in Ihre Analyse aufgenommen werden sollen.

Vorbereitungen

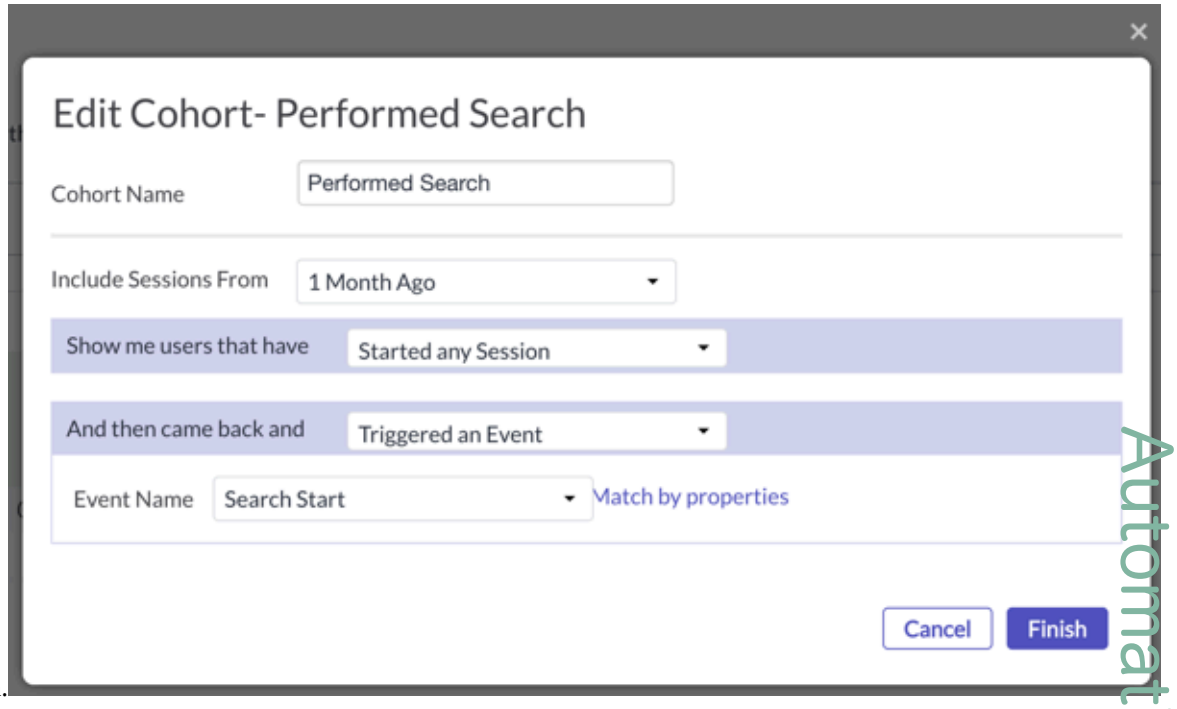
Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Modul „ **Kohorten** “ in der Dropdownliste die Kohorte aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Zeigen Sie auf den Namen der Kohorte, um die Optionen anzuzeigen, und klicken Sie auf das Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie den Namen der Kohorte, die einzubeziehenden Sitzungen und die Menge der Benutzeraktionen nach Ihren Wünschen.



4. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um die Kohortenkonfiguration zu aktualisieren.

Löschen Sie eine Kohorte

Ein Kohortenbericht lässt sich problemlos löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin oder portal_analytics_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Modul „ **Kohorten** “ in der Dropdown-Liste die Kohorte aus, die Sie löschen möchten.
2. Zeigen Sie auf den Namen der Kohorte, um die Optionen anzuzeigen, und klicken Sie auf das Löschen-Symbol.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen, dass Sie die Kohorte löschen möchten.

Berechnung der Nutzerbindung

Machen Sie sich damit vertraut, wie Analytics die Benutzer- und Aktionsbeibehaltung berechnet.

Nutzerbindung

Für die Nutzerbindungsanalyse werden nicht alle, sondern nur neue Benutzer gruppiert. Eine Kohorte enthält jeden neuen Benutzer, der die App innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens und ausgewählten Datums-Bucket verwendet (täglich/wöchentlich/monatlich). Ein neuer Benutzer wird nur einmal pro Kohorte gezählt, kann aber in mehr als einer Kohorte enthalten sein.

Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Kohorten betrachten, geben die mit 1, 2 und 3 markierten Zahlen am oberen Rand des Nutzerbindungsberichts wöchentliche Buckets an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Prozentsatz unter jedem wöchentlichen Bucket stellt die Anzahl der Benutzer dar, die während des betreffenden Bucket zurückgekehrt sind, um die Anwendung zu nutzen.

Anfang und Ende jedes Bucket sind für jeden neuen Benutzer in der Kohorte unterschiedlich. Der Bucket mit der Bezeichnung „1“ bezeichnet einen Zeitrahmen 7 Tage nach der ersten Sitzung des Benutzers. Wenn beispielsweise die erste Sitzung eines Benutzers am Sonntag um 10:00 Uhr begonnen hat, beginnt Bucket 1 für ihn am Sonntag der folgenden Woche um 10:00 Uhr. Bucket 1 erstreckt sich für den Benutzer über die Tage 7 bis 13 nach seiner ersten Sitzung.

Nutzerbindung für Aktionen

Für die Kohortenanalyse der Nutzerbindung werden nicht alle Anwendungsbenutzer gruppiert, sondern nur diejenigen, die die erste für die Kohorte definierte Aktion durchgeführt haben. Die Kohorte umfasst alle Benutzer, die die App verwenden und die erste Aktion innerhalb des definierten Zeitrahmens und Datums-Buckets (täglich/wöchentlich/monatlich) ausführen.

Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Kohorten betrachten, geben die mit 1, 2 und 3 markierten Zahlen am oberen Rand des Nutzerbindungsberichts wöchentliche Buckets an. Der Prozentsatz unter jedem wöchentlichen Bucket stellt den Anteil der Benutzer dar, die zurückgekehrt sind, um die Anwendung zu nutzen, und während des betreffenden Bucket die zweite Aktion durchgeführt haben.

Anfang und Ende jedes Bucket sind für jeden neuen Benutzer in der Kohorte unterschiedlich. Der Bucket mit der Bezeichnung „1“ bezeichnet einen Zeitrahmen 7 Tage nach der ersten Sitzung des Benutzers. Wenn beispielsweise die erste Sitzung eines Benutzers am Sonntag um 10:00 Uhr begonnen hat, beginnt Bucket 1 für ihn am Sonntag der folgenden Woche um 10:00 Uhr. Bucket 1 erstreckt sich für den Benutzer über die Tage 7 bis 13 nach seiner ersten Sitzung.

Ein neuer Benutzer wird nur einmal pro Kohorte gezählt, kann aber in mehr als einer Kohorte enthalten sein. Wenn beispielsweise eine wöchentliche Kohorte auf einem Anmeldungsereignis beruht, erscheint ein Kunde in jeder Kohorte, wenn er sich mindestens einmal pro Woche anmeldet.

Wenn ein Benutzer die zweite Aktion ausführt, wird sie für jede erste Aktion gezählt, die innerhalb des Zeitrahmens stattgefunden hat, nicht nur für die letzte. Jede Kohortenzelle ist einmalig. Wenn ein Benutzer die zweite Aktion zweimal innerhalb desselben Bucket ausführt, wird sie nur einmal gezählt. Bei der Erstellung einer Kohorte, in der sich beide Schritte ähnlich sind, wird jede Aktion sowohl als erste als auch als zweite Aktion betrachtet.

Angenommen, für eine Kohorte wurden zwei ähnliche Anmeldeaktionen definiert. Wenn sich ein Benutzer dreimal angemeldet hat (am Sonntag, Montag und Dienstag), wird die am Montag durchgeführte Aktion als zweite Aktion für die Anmeldung am Sonntag gezählt. Außerdem wird eine neue Kohorte eröffnet, die durch die Aktion vom Dienstag abgeschlossen wird.

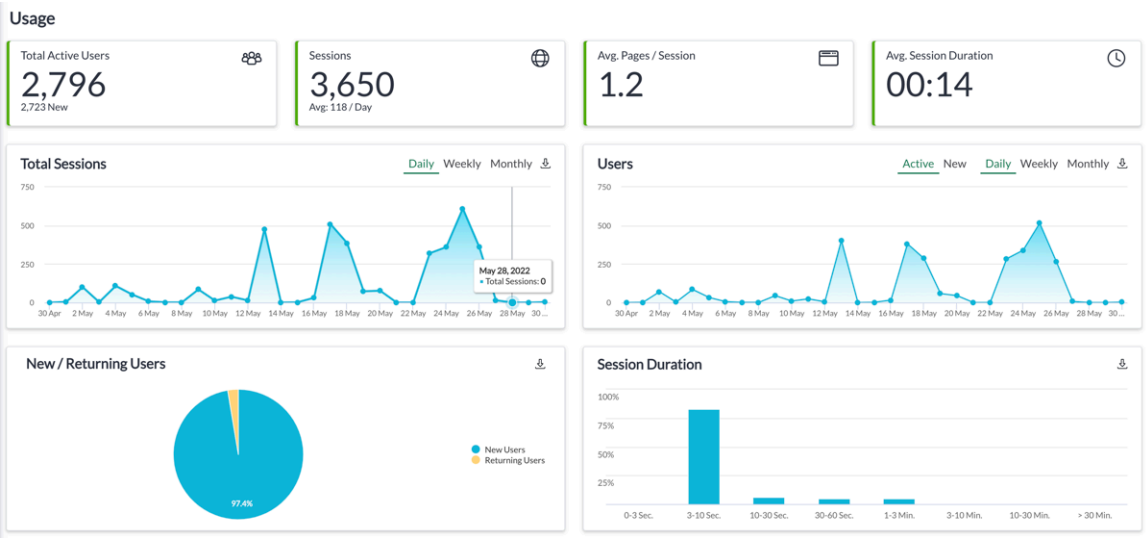
Beim Filtern nach Anwendungsversionen werden in der Analyse nur die Benutzer angezeigt, die ihre erste Aktion von der ausgewählten Version aus durchgeführt haben.

Daten exportieren

Sie können Datensätze in das CSV-Format exportieren. Das Exportieren von Benutzer- und Sitzungslisten und anderen Analysedaten in CSV ist überall dort verfügbar, wo Sie das Download-Symbol ( ) sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

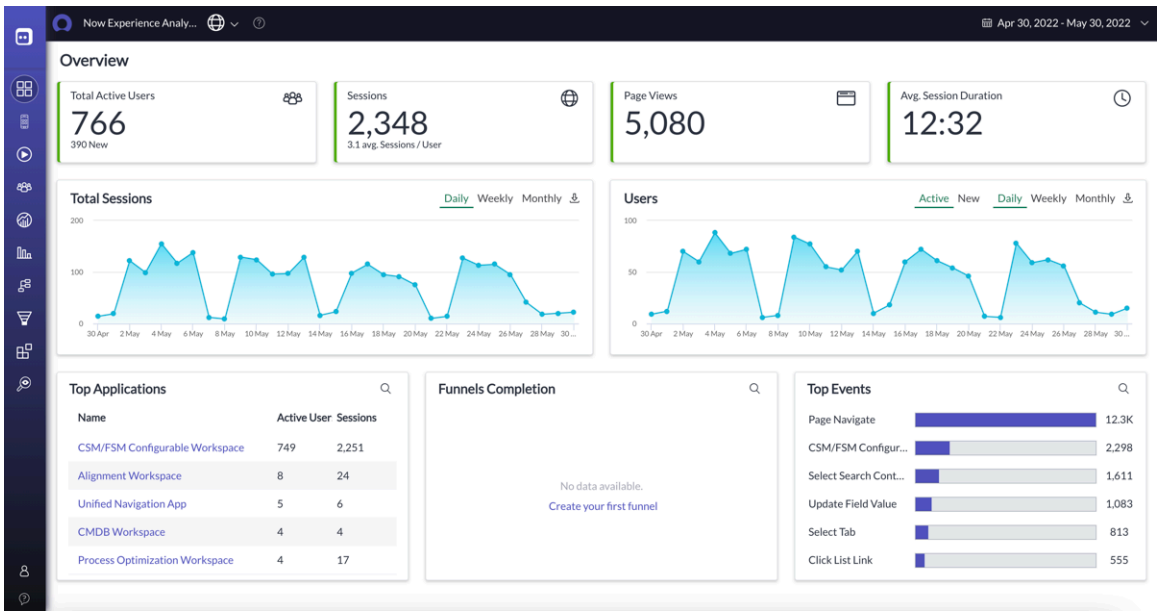
Wählen Sie das (Symbol für) aus, um den automatischen Export der Daten zu starten.



User Experience Analytics-Datenquellen

Die Anwendung ServiceNow® User Experience Analytics stellt Dashboardansichten zur Überwachung der Nutzungsanalysen Ihrer Next Experience-Webanwendungen sowie der Anwendungen Virtual Agent, ServiceNow Mobile und Serviceportal bereit.

Übersicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden  Visualisieren Sie Metriken und Interaktionen, um die Benutzer-Experience besser zu verstehen und intuitivere Journeys für Ihre Benutzer zu erstellen.	Konfigurieren Sie Analysen der Benutzer-Experience über das Web 	Konfigurieren Sie Analysen der Benutzer-Experience über das Service Portal 

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Analysen der Benutzer-Experience erkunden

Greifen Sie über das Analytics-Dashboard für Benutzer-Experiences auf die Daten von [User Experience Analytics zu, oder exportieren Sie die Daten in UI Builder.

User Experience Analytics – Übersicht

Die Anwendung ServiceNow® User Experience Analytics stellt Dashboardansichten zur Überwachung der Nutzungsanalysen Ihrer Next Experience-Webanwendungen sowie der Anwendungen Virtual Agent, ServiceNow Mobile und Serviceportal bereit.

User Experience Analytics-Workflow

Es ist keine Infografik vorhanden.

Info t/k

Vorteile von User Experience Analytics

Vorteil	Funktion	Anwender
Aktivieren oder deaktivieren Sie die Nachverfolgung von Analysen der Benutzer-Experience	Link zum Konfigurieren von UXA	Rolle now_experience_admin anzeigen
Zeigen Sie Daten zur Domänentrennung an	sowohl für das Internet als auch für Mobilgeräte	
Zeigen Sie eine Sitzungsliste an	sowohl für das Internet als auch für Mobilgeräte	
Zeitleiste für Sitzungs-Events anzeigen	sowohl für das Internet als auch für Mobilgeräte	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender

Analytics für die Benutzer-Experience konfigurieren

Ein Administrator kann das Service Portal und Webanwendungen konfigurieren, die auf der mobilen Plattform ServiceNow® basieren, um Benutzeranalysen nachzuverfolgen.

Konfiguration – Übersicht

Plugin „User Experience Analytics“.

Das User Experience Analytics -Plugin (com.glide.appsee) wird standardmäßig in Now Platform in einer neuen Vancouver -Instanz und in aktualisierten Instanzen aktiviert. Das Plugin ist verantwortlich für:

- Stündliche Überprüfung auf neue Anwendungen zur Registrierung beim ServiceNow
- Bereitstellung des Zugriffs auf das User Experience Analytics-Dashboard.

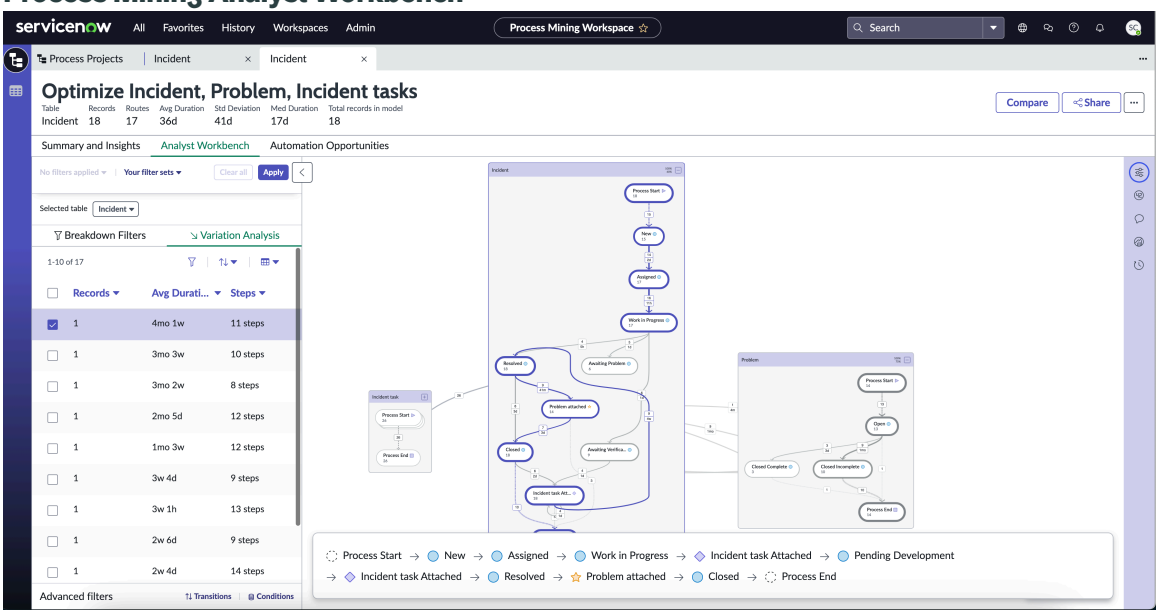
Hinweis:
User Experience Analytics wird für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Process Mining

Process Mining hilft Analysten und Prozessverantwortlichen, ihre Geschäftsprozesse schnell zu analysieren und zu optimieren.

Wichtig:
Ab dem Vancouver-Release wurde die Prozessoptimierung in Process Miningumbenannt.

Process Mining Analyst Workbench

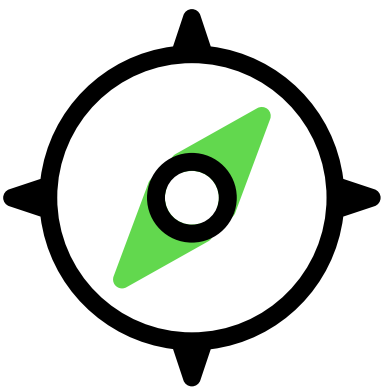
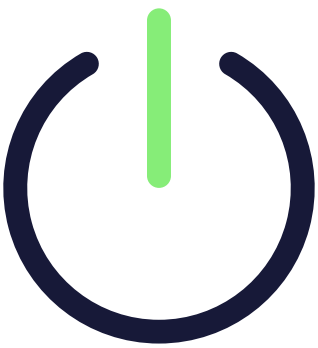
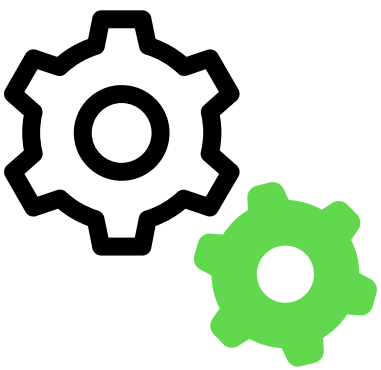


Erstellen Sie automatisierte Geschäftsprozess-Flows aus Ihren Daten, mit denen Sie Ihre Prozesse überwachen und Ineffizienzen schneller erkennen können. Mit Process Mining können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Visualisieren Sie die Ausführung Ihrer Prozesse oder einer Kunden-Journey, um Einblicke in die Akzeptanz und Benutzer-Experiences zu erhalten.
- Identifizieren Sie Engpässe und sehen Sie sich ihre Auswirkungen auf Ihre Leistungskennzahlen an, damit Sie die Ursachen von Problemen beheben können.
- Erstellen Sie mehrere Tabellen in einer Ansicht, indem Sie das Projekt konfigurieren.
- Verstehen Sie, warum SLAs durch das Mining mehrerer Tabellen in einer Ansicht verletzt werden.
- Wenden Sie Filter auf die Workbench für Analysten an, die auf von Ihnen erstellten, für Sie freigegebenen Projekten oder allen Projekten basieren.
- Auditprozesse, um kritische Änderungen und potenzielle Probleme sofort zu erkennen, bevor sie negative Auswirkungen auf das Geschäft haben.
- Integrieren Sie mit ServiceNow® Performance Analytics und Management kontinuierlicher Verbesserungen, um Möglichkeiten zur Verbesserung Ihrer Prozesse zu entdecken.
- Vergleichen Sie Prozesse, um Leistungsunterschiede oder -abweichungen zu untersuchen.
- Verknüpfen Sie verbundene Prozesse, um eine umfassendere Ansicht der Auswirkungen auf Ihr Hauptgeschäft zu erhalten.
- Zeigen Sie Aktivitätsübergänge an, um die wichtigsten beitragenden Aktivitätsübergänge für bestimmte Metriken anzuzeigen.
- Führen Sie erweiterte Berechnungen mit der Skalierbarkeit von maschinellem Lernen und KI durch.
- Führen Sie eine auf maschinellem Lernen (ML) basierende Clusteranalyse durch, um ähnliche Gruppierungen oder Muster von Instanzen oder Datensätzen zu finden.

Erste Schritte

Erkunden	Aktivieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Process Mining .	Erfahren Sie, wie Sie aktivieren Process Mining	Process Mining konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
Erfahren Sie, wie Sie verwenden Process Mining	Rufen Sie Details zu Process Mining ab, z. B. wichtige Begriffe und Informationen zu installierten Komponenten	

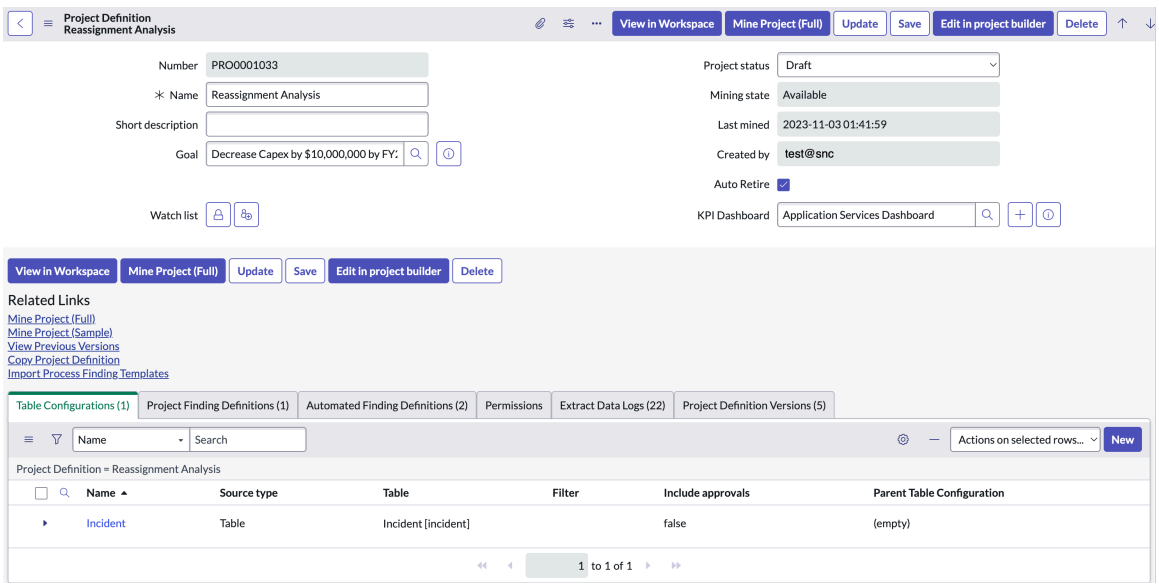
Schlüsselfunktionen

Automatisierte Prozesserkennung

Definieren Sie ein Projekt, indem Sie eine Prozesstabelle und die Aktivitäten und Aufgliederungen auswählen, die Sie minen möchten. Sie können Projekte auch im Projekt-Generator bearbeiten.

Konfigurieren Sie mindestens eine Aktivitätsdefinition für Ihren Geschäftsprozess. Eine Aktivität definiert die verschiedenen Schritte, die im Rahmen Ihres Geschäftsprozesses ausgeführt werden können.

Sie müssen eine Aufgliederung konfigurieren, die als Filter fungiert und Einblicke in das kategoriale Volumen, die Geschwindigkeit und die Konformität bietet.

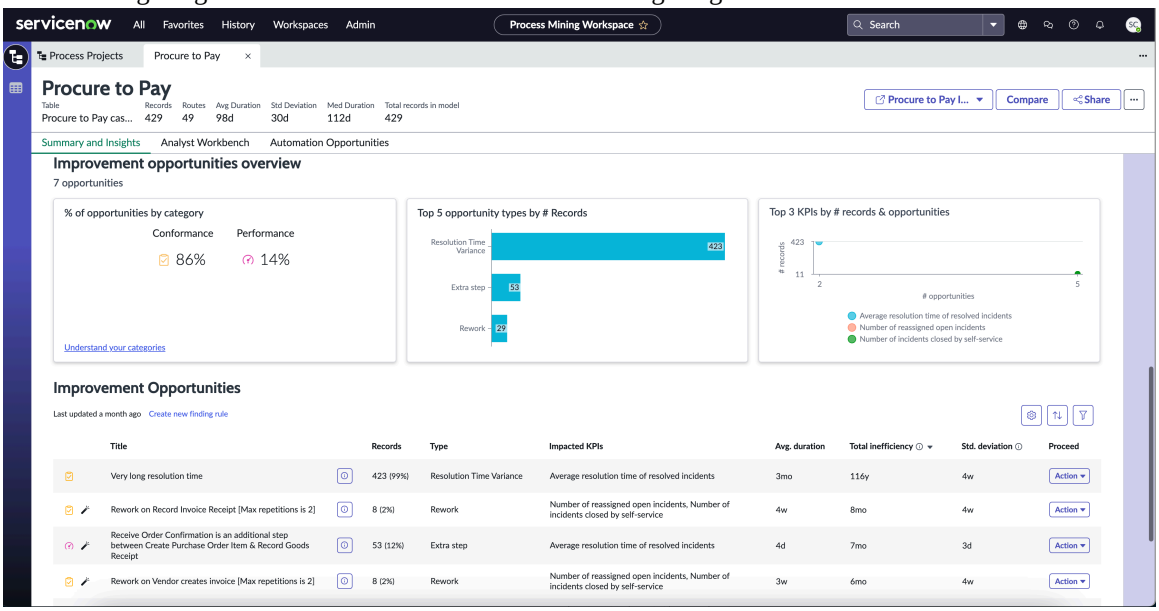


Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“.

Automatische Übersetzung

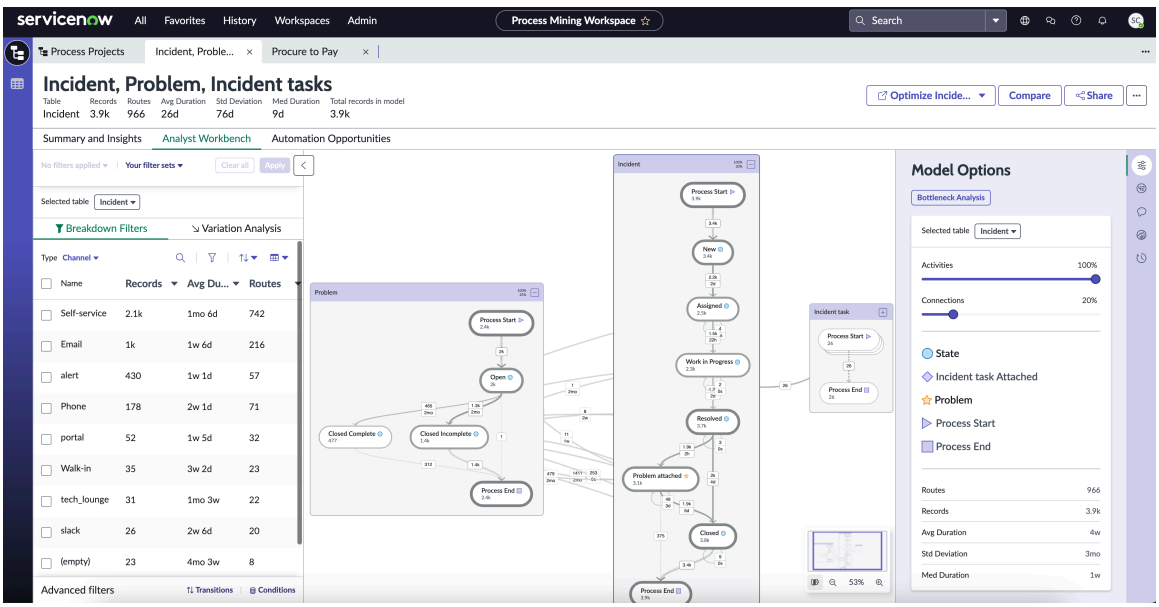
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Prozessleistung. Zeigen Sie im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ Leistungskennzahlen, eine Übersicht über die Verbesserungsmöglichkeiten und eine Liste der Verbesserungsmöglichkeiten an.



Workbench für Analysten

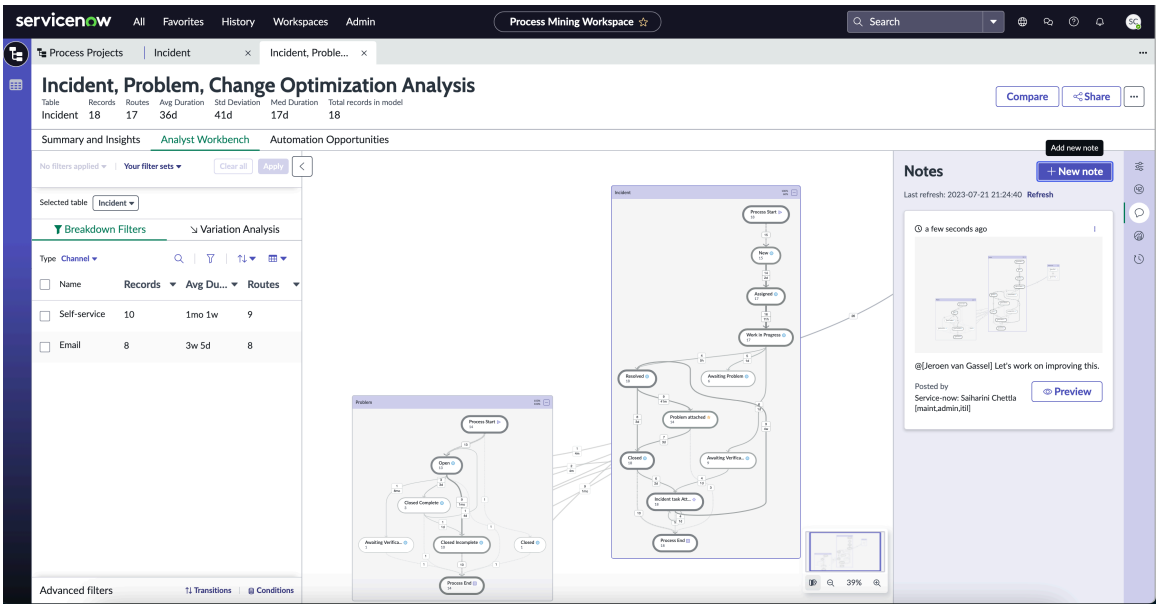
Analysieren Sie Geschäfts-Workflows visuell mit der interaktiven Prozesszuordnung, dem explorativen Filterbereich und den vordefinierten Leistungsmetriken. Sie können Prozessvariationen, Aufgliederungen, Engpassanalysen sowie ML- und intelligente regelbasierte Einblicke anzeigen. Außerdem werden alle doppelten Audits entfernt, und dadurch werden alle Selbstschleifen im Diagramm entfernt.



Einfache Zusammenarbeit und Freigabe

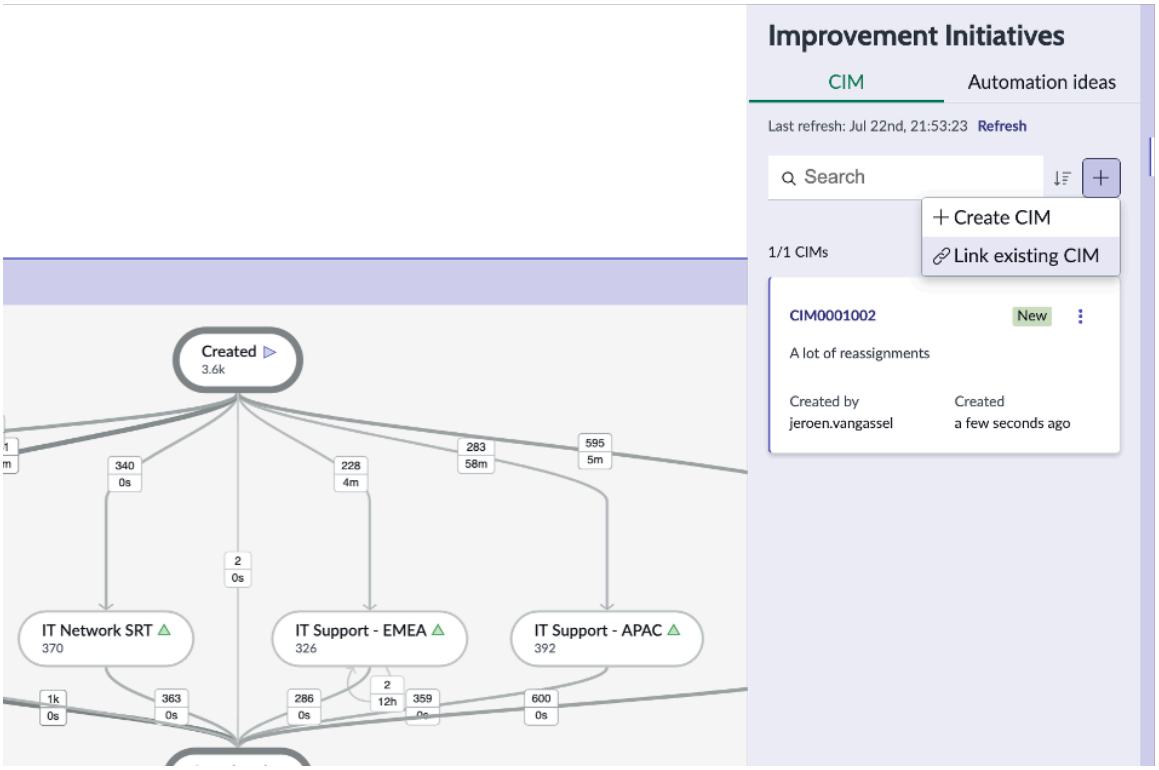
Sie können Projekte für Stakeholder freigeben und mithilfe von Notizen und Screenshots innerhalb eines Projekts zusammenarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



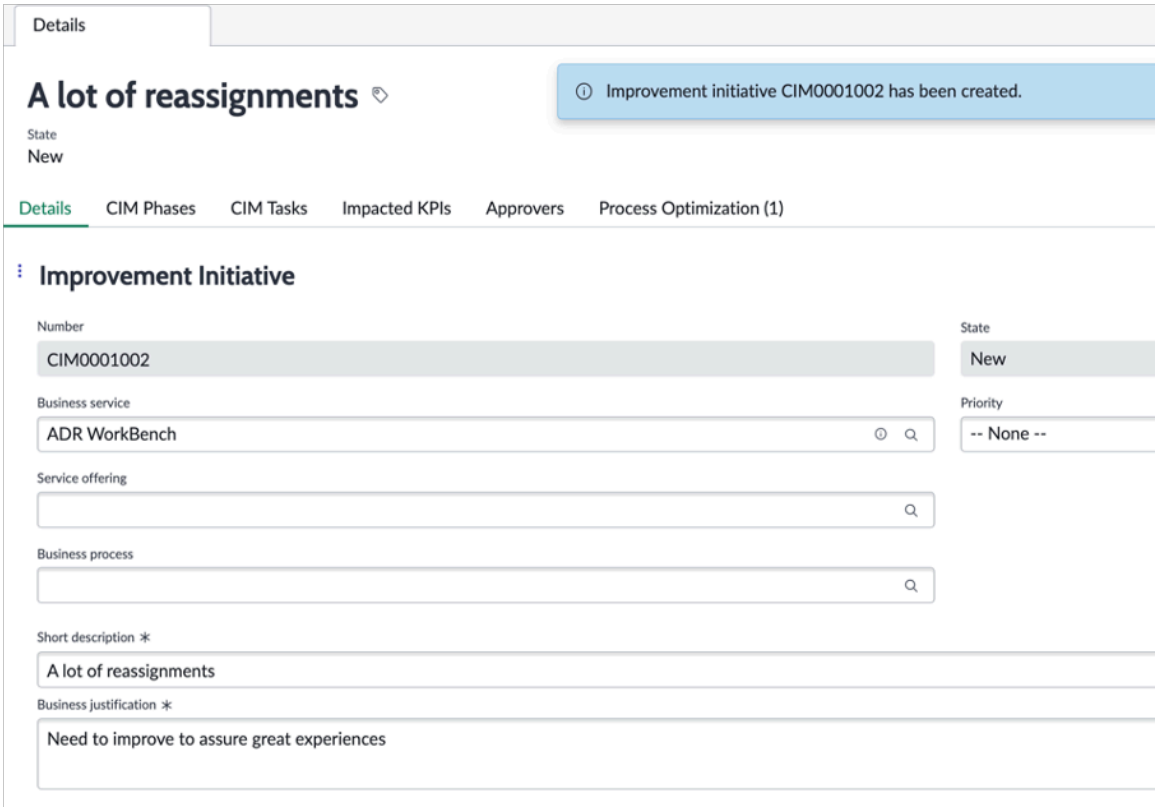
Integrierte kontinuierliche Optimierung

Erstellen und Status von Verbesserungsinitiativen anzeigen.



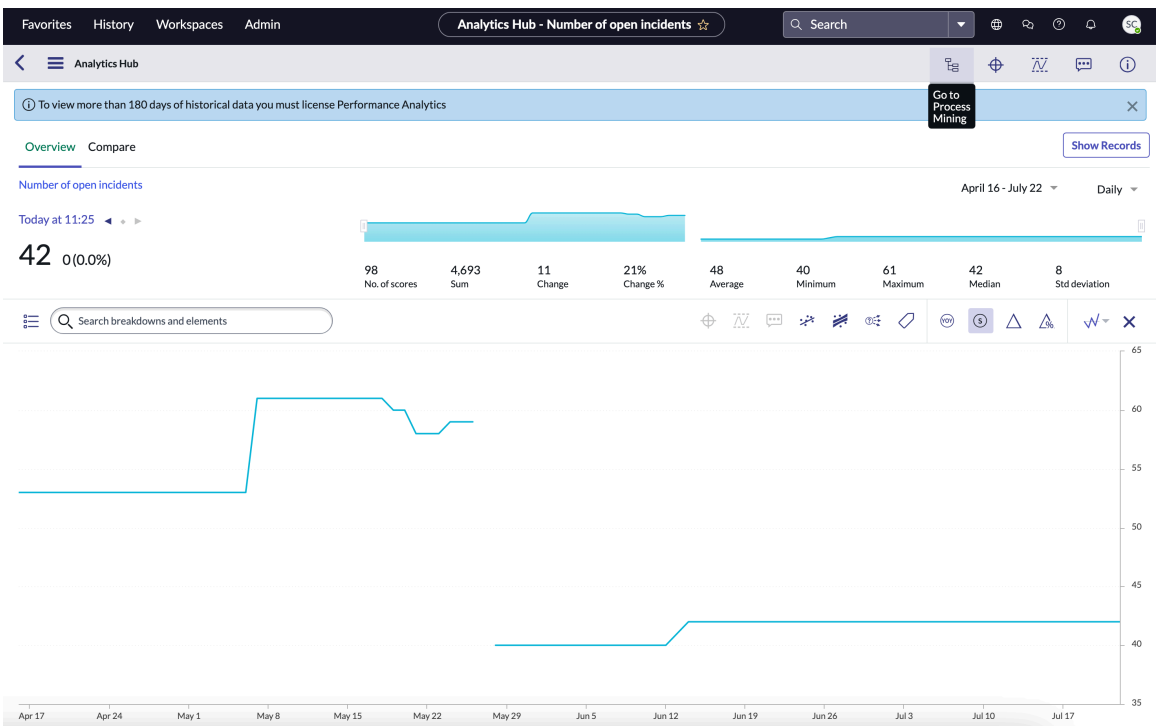
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Integration mit Performance Analytics und Benchmarks

- Analysieren Sie Indikatoren mit geringer Leistung für die Ursachenanalyse mit der Performance Analytics -Integration.
- Verwenden Sie eine auf Best Practices basierende Implementierung. Vordefinierte ITSM-Projekte Process Mining und Verbesserungsinitiativen sorgen für eine schnellere Wertschöpfung.

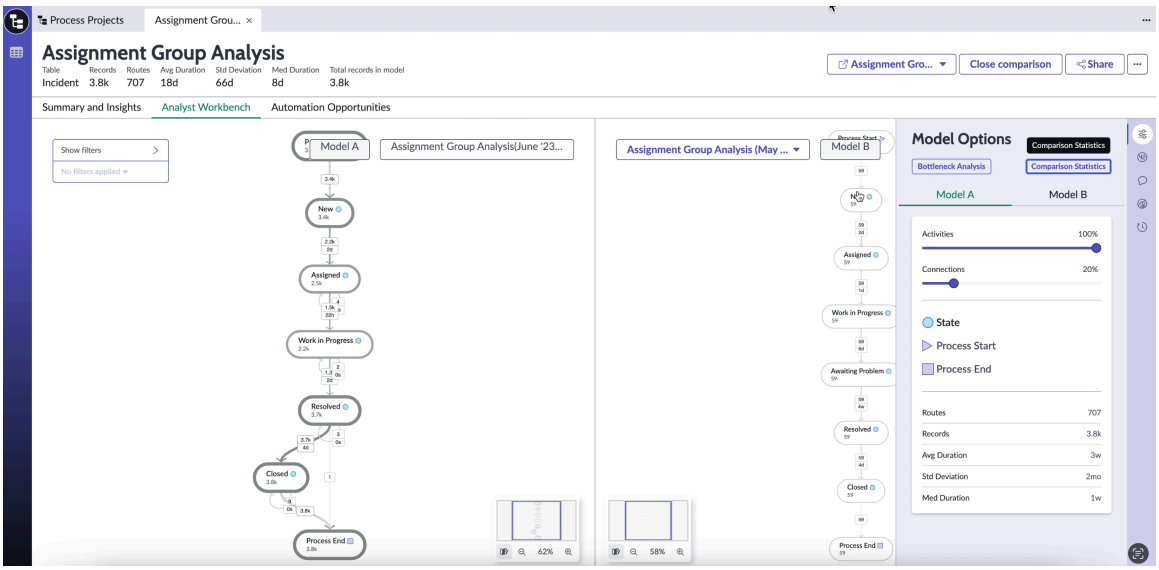


Prozesse vergleichen

Automatische Übersetzung

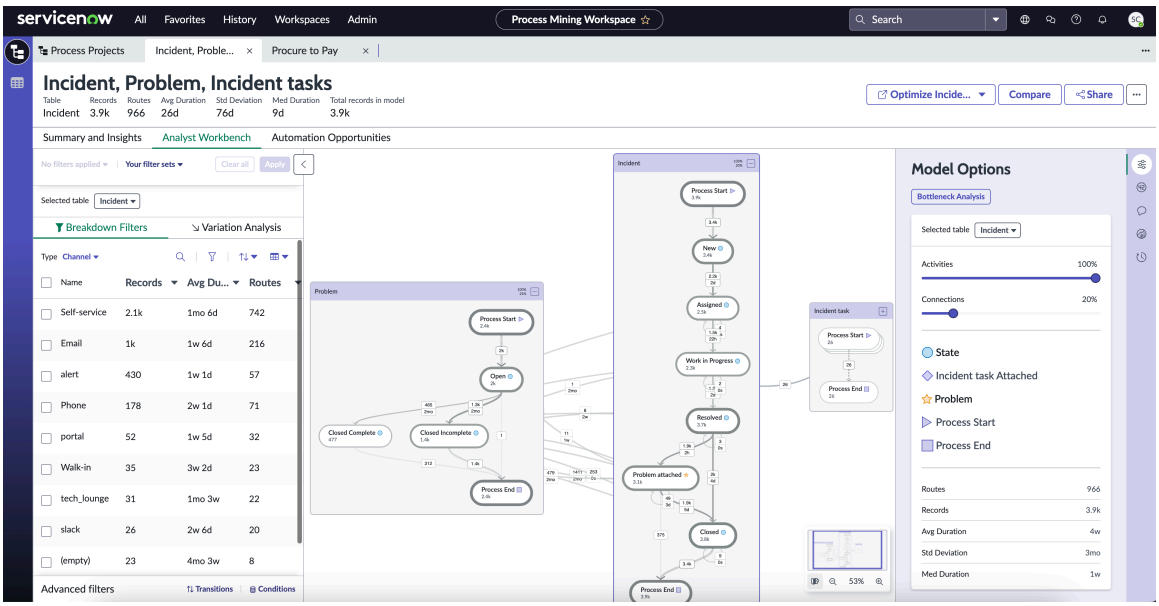
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichen Sie Prozesse, um Leistungsunterschiede oder -abweichungen zu untersuchen.



Mehrdimensionale Prozesse

Mehrdimensionale Prozesse beziehen sich auf das Mining einer Hierarchie von Tabellen. Es handelt sich um ein Multitabellen-Mining. Sie wird für eine umfassendere Ansicht der Prozessabhängigkeiten verwendet.

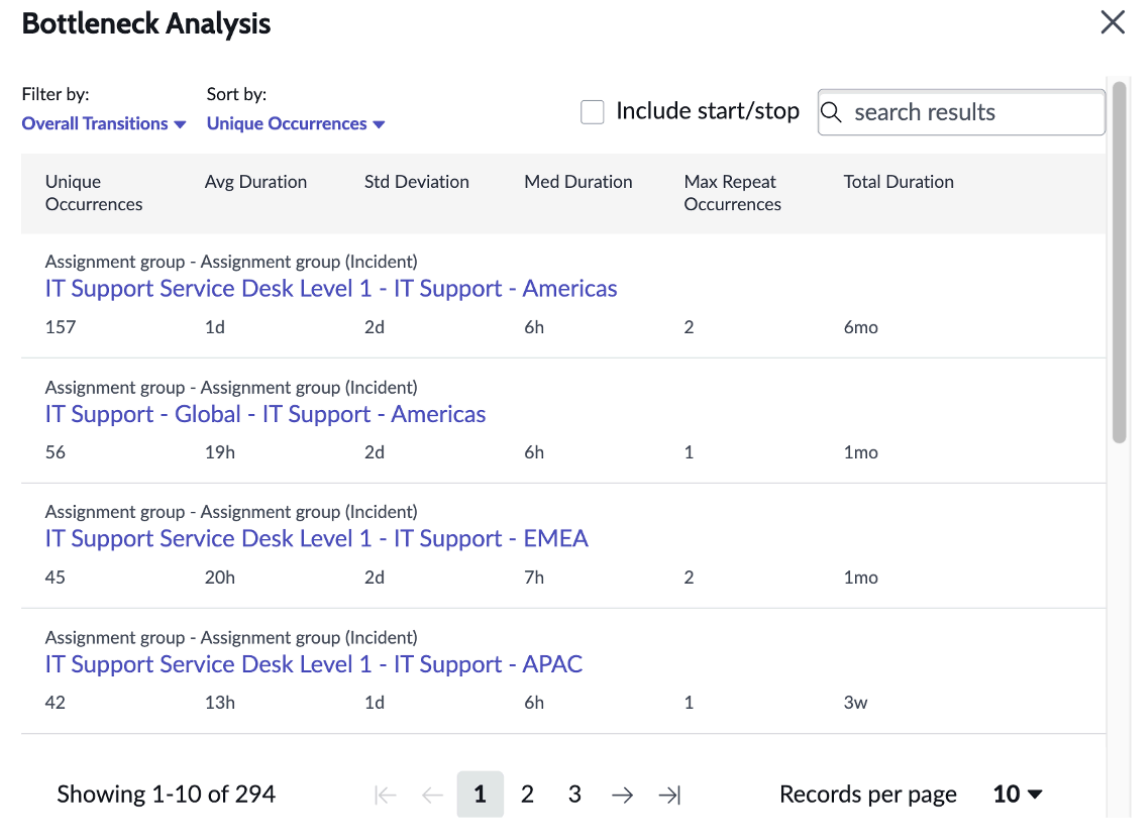


Engpassanalyse

Zeigen Sie Aktivitätsübergänge an, die Sie mit der Engpassanalysefunktion definiert haben.

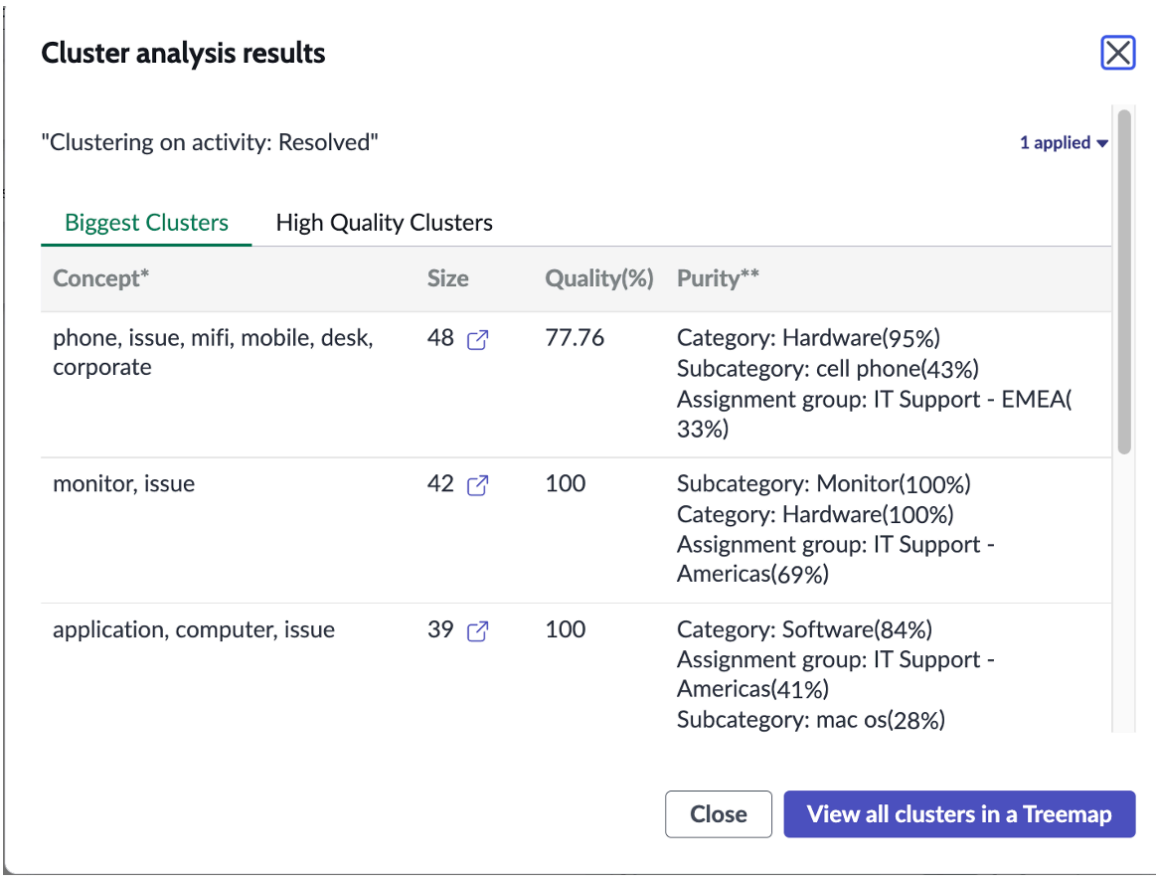
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozesse mit ML-basiertem Clustering analysieren

Gruppieren Sie ähnliche Datensätze in anhand von ML-Mustern identifizierten Clustern.

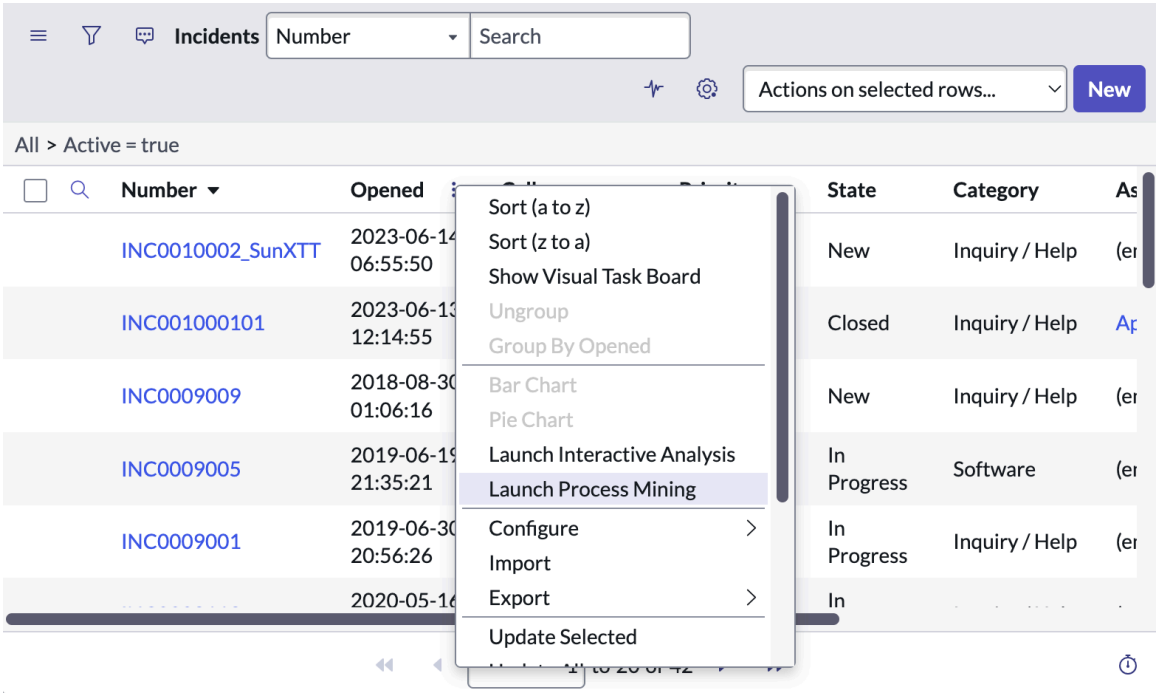


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysieren Sie schnell die Prozesse hinter Leistungsindikatoren und Datensatzlisten

Leicht erkennbarer Prozess hinter Szenarien wie schlechte Servicelevel-Vereinbarungen oder CSAT-Punktzahlen. Führen Sie die Analyse über eine beliebige Plattformliste oder einen beliebigen Bericht aus.



Process Mining erkunden

Verwenden Sie Process Mining, um Geschäftsprozesse zu analysieren und zu optimieren.

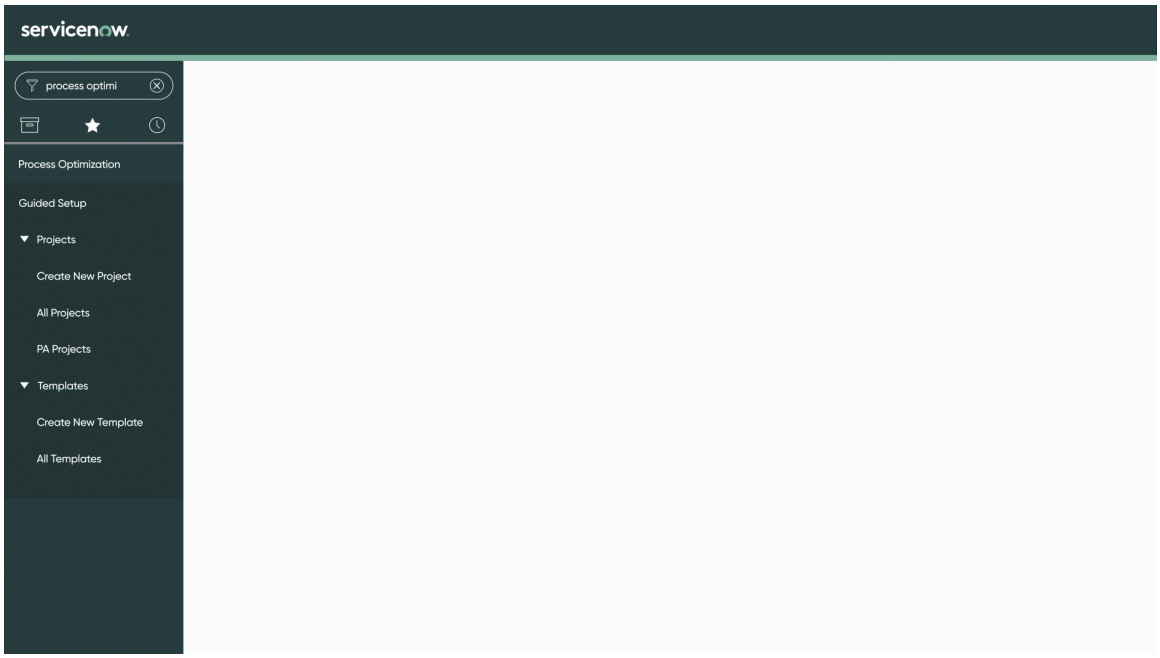
Bewerten Sie Prozesse, identifizieren Sie Engpässe, und steigern Sie die Geschäftsergebnisse mit Process Mining

Process Mining Mit können Sie Antworten auf Fragen zur Prozessverbesserung finden, z. B.:

- Wo gibt das Unternehmen die meiste Zeit aus oder verschwendet es?
- Was ist die Ursache für langsame Prozesse?
- Wo sollte das Unternehmen als nächstes Automatisierung in seinem Prozess anwenden?
- Wo findet die Überarbeitung statt?
- Wie hoch sind die geschätzten Kosten und potenziellen Einsparungen für jede Aktivität innerhalb eines Prozesses?
- Wie viele Abweichungen sieht das Unternehmen in seinem Prozess?

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Analyst können Sie:

- Bewerten und verbessern Sie die ITSM-Prozesse CSM, Financial Services Operationsund HR Service Delivery proaktiv
- Beschleunigen Sie die digitale Transformation. Finden Sie Bereiche mit Verbesserungs- und Automatisierungspotenzial basierend auf Daten und Ihren Best Practice-Inhalten.

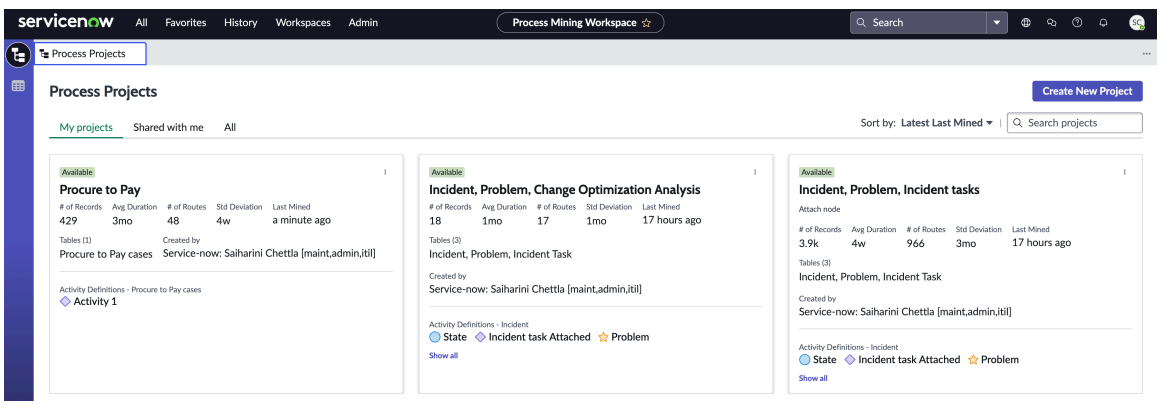
Als Prozessverantwortlicher können Sie:

- Erhalten Sie Transparenz in Prozesse und starten Sie die Zusammenarbeit☒
- Bewerten Sie Prozessengpässe, ermitteln Sie Schwachstellen und ermitteln Sie potenzielle Optimierungsbereiche.

Process Mining-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Ihre Geschäftsprozesse und Workflows als Visualisierungen im Arbeitsbereich Process Mining an.

Im Arbeitsbereich Process Mining werden Ihre Projekte zusammen mit Details, Zusammenfassungen und Visualisierungen angezeigt, um Sie bei der Analyse und Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen. Greifen Sie über Ihren Instanzfilternavigator auf den Arbeitsbereich Process Mining zu, um zu beginnen.



Der Arbeitsbereich Process Mining enthält die folgenden Funktionen.

Automatische Übersetzung

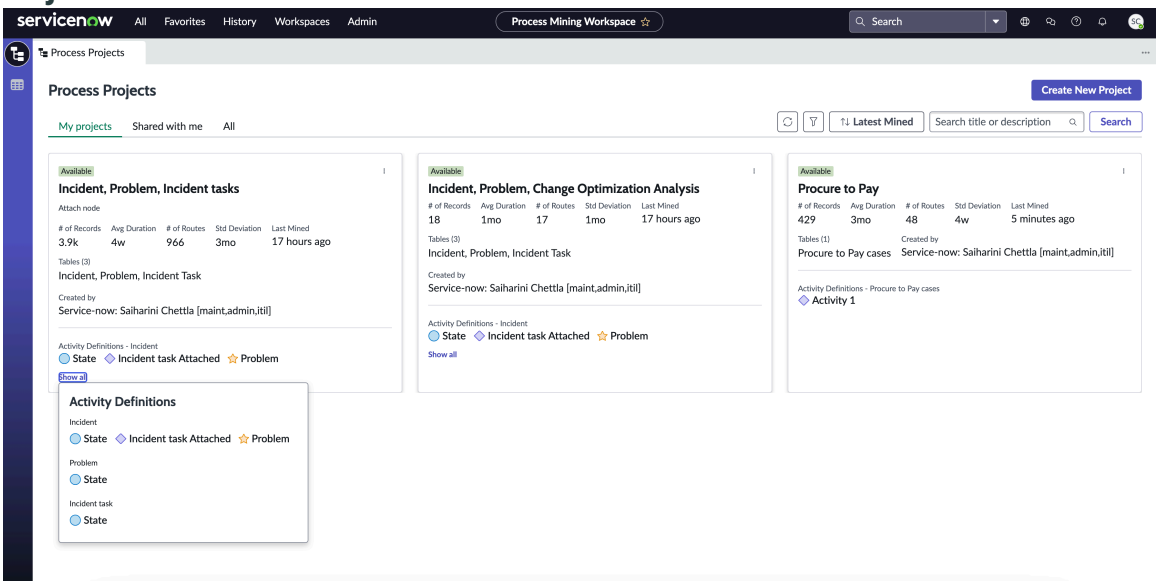
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Projektzielseite

Auf der Projektzielseite für Process Mining können Sie auf generierte Projekte, Einblicke in Geschäftsprozesse und die Analyst Workbench zugreifen.

Auf dieser Zielseite werden Projektkarten für Projekte angezeigt, die Sie selbst erstellt haben oder die Ihnen zur Ansicht freigegeben wurden. Für ein Projekt, das erstellt, aber noch nicht generiert wurde, wird neben dem ausgegrauten Titel ein Warnsymbol ⚠ angezeigt. Die Warnung weist darauf hin, dass das Projekt nicht angezeigt werden kann.

Projektzielseite



Projektkarten zeigen Übersichtsdetails der verarbeiteten Projekte. Sie können sie nach Tabelle, Ersteller, Projekt, Aktivitätsdefinition, Name oder Kurzbeschreibung filtern.

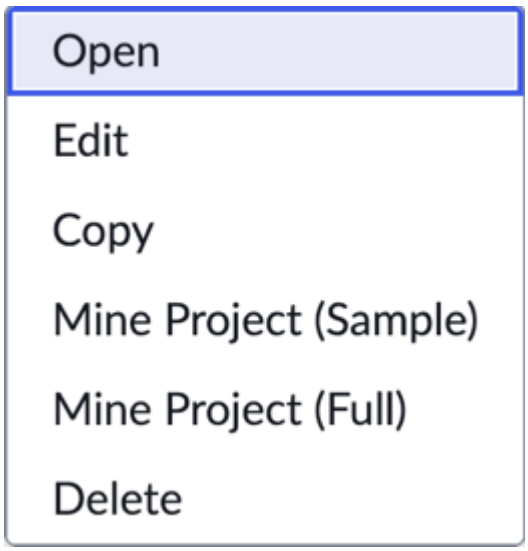
Projektkartendetails

Feld	Beschreibung
Projektname	Der Name des Projekts Sie können einen Projektnamen auswählen, um die Analyst Workbench zu öffnen und auf Geschäftsergebnisse zuzugreifen.
Status	Bezeichnung des Nutzungsstatus des Projekts.
Kurzbeschreibung des Projekts.	Kurze Beschreibung des Projekts.
Erstellt von	Der Benutzer, der das Projekt erstellt hat.
Tabellen	Die ausgewählte Tabelle, in der die Projektberichte angezeigt werden.
Zuletzt durchgeführtes Mining	Zeitpunkt des letzten Mining der Projektdaten in Tagen.
Anzahl der Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die für die ausgewählte Datentabelle und die Filterkonfigurationen für das Projekt gelten.
Prozessvariation	Das prozentuale Profil der Ungewissheit in Prozessschritten. Beispiel: Benutzer, die mehrere Routen wählen, im Vergleich zum idealen Pfad zu einem Ziel. Der Prozentsatz wird durch die Division der Anzahl der Varianten geteilt durch die Anzahl der Datensätze berechnet.
Durchschnittliche Dauer	Die durchschnittliche Zeit für alle geschlossenen gefilterten Datensätze zwischen Öffnen und Schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über eine Projektkarte können relevante Benutzerrollen die folgenden Aufgaben ausführen, indem sie auf das Menü einer Karte klicken.



Menü der Projektkarte

Menüelement	Beschreibung
Offen	Wählen Sie diese Option aus, um ein Projekt zu öffnen.
Bearbeiten	Wählen Sie diese Option aus, um ein Projekt zu bearbeiten.
Kopieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration zu kopieren und eine Projektdefinition zu erstellen.
Mining für Projekt ausführen (Stichprobe)	Mint ein Beispielprojekt mit begrenzten Daten, anstatt eine vollständige Datenextraktion durchzuführen.
Mining für Projekt ausführen (vollständig)	Mint eine vollständige Datenextraktion für ein Projekt.
Löschen	Löscht ein Projekt.

Detailseite „Prozess“.

Die Prozessdetailseite für Process Mining bietet zusätzlich zur interaktiven visualisierten Prozesszuordnung Zugriff auf allgemeine Einblicke und Möglichkeiten.

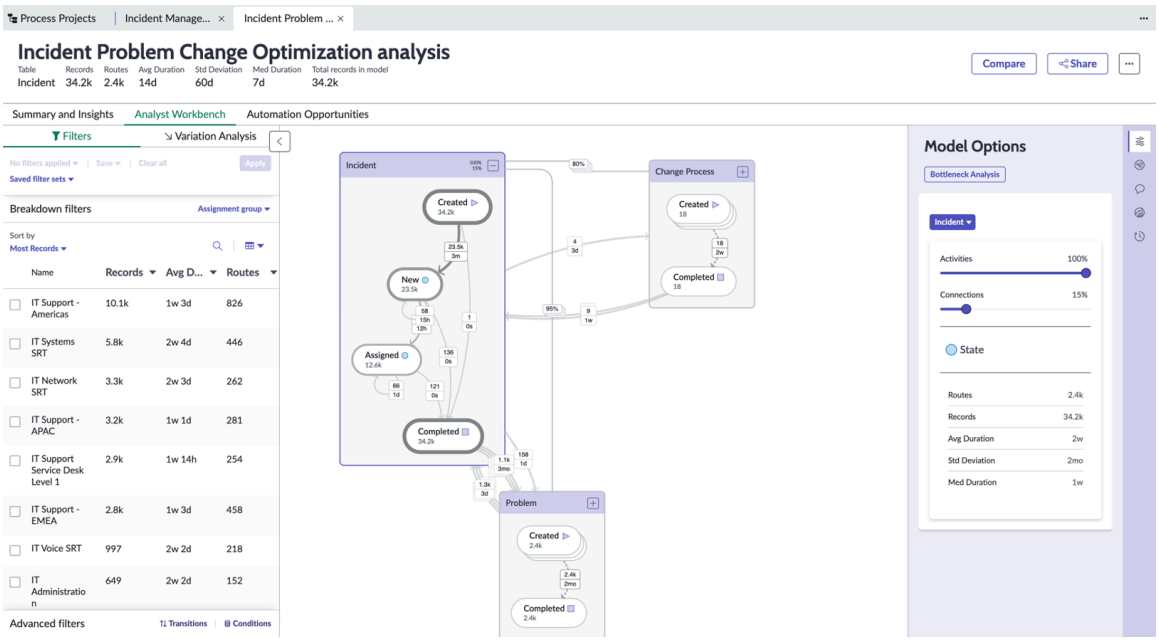
Auf der Seite „Prozessdetails“ können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie die Registerkarte **Zusammenfassung und Einblicke** aus, um die Geschwindigkeits-, Qualitäts- und Kosteneinblicke anzuzeigen, die sich auf Ihren Prozess auswirken.
- Wechseln Sie zur Registerkarte **Analyst Workbench**, um auf das Projekt-Dashboard zuzugreifen, in dem Sie die visualisierte Prozesszuordnung für Ihr Projekt anzeigen können.
- Wählen Sie die Registerkarte **Automatisierungsmöglichkeiten** aus, um mithilfe von maschinellem Lernen und prozessbasierter Analyse nach Automatisierungsmöglichkeiten zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um zur Zielseite der Projekte zurückzukehren, auf der Sie alle Projektkarten sehen können, wählen Sie die Registerkarte **Projekte** verarbeiten aus.

Übersichtsbereich



Im Übersichtsbereich des Projekts werden die folgenden Übersichtsdetails und ein kurzes Kontextmenü angezeigt.

UI-Element	Beschreibung
Übersichtsdetails	Wichtige Informationen zu einem Projekt. • Projektname • Tabelle, über die die Daten berichten • Gesamtzahl der Datensätze im Umfang des Projekts gemäß den angewendeten Filtern • Anzahl der in den Datensätzen dargestellten Routen • Durchschnittliche Anzahl der Tage, die zum Schließen von Datensätzen benötigt wurden • Standardabweichung vom Durchschnittswert der Routendauer. • Medianwert der Dauer • Anzahl der in den Projektdaten enthaltenen Datensätze
Menüsymbol (•••)	Greifen Sie auf das Menü zu, um zusätzliche Optionen anzuzeigen: **Projekt bearbeiten**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Element	Beschreibung
	Wählen Sie diese Option aus, um das aktuelle Projekt zu bearbeiten. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Projekt **Versionen bearbeiten** Wählen Sie diese Option aus, um den Namen einer Projektversion zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie den Namen einer Projektversion.

Projektbereich

In der Projektansicht bietet der Projektbereich Geschäftseinblicke, Filtertools zum Verfeinern der Datenansicht und Zugriff auf Routendetails.

UI-Element	Beschreibung
Registerkarte „Zusammenfassung und Einblicke“.	Sehen Sie sich Geschäftsziele an, fassen Sie Einblicke für Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren, Übergänge und Routenvariationen zusammen.
Registerkarte „Workbench für Analysten“.	Wählen Sie diese Registerkarte aus, um auf Folgendes zuzugreifen: • Registerkarte „**Aufgliederungsfilter“** : Erstellen und löschen Sie Filtersätze, und legen Sie erweiterte Filterbedingungen fest. • Registerkarte**„Variationsanalyse“** : Zeigen Sie die Routen an, die über die Datensätze im Datensatz verteilt sind.
Registerkarte „Automatisierungsmöglichkeiten“	Hilft bei der Identifizierung von Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows. Nur für ITSM verfügbar.

Prozesszuordnung

Die Prozesszuordnung zeigt das visualisierte Projekt und die Routen und bietet die folgenden Tools zum Filtern und Anzeigen von Drilldowns in der Ansicht. Sie können über die Registerkarte Analyst Workbench auf die Prozesszuordnung zugreifen.

UI-Element	Beschreibung
Metriken	Die primären und sekundären Metriken, die in der Prozesszuordnung angezeigt werden sollen.
Verfeinern	Optimieren Sie Aktivitäten und Verbindungen in der Zuordnung. Wählen Sie diese Registerkarte aus, um auf Folgendes zuzugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Element	Beschreibung
	• Registerkarte**Aktivitäten** : Vergrößern oder reduzieren Sie die Detailansicht von Aktivitäten in der Prozesszuordnung. • Registerkarte „**Verbindungen** “: Vergrößern oder reduzieren Sie die Detailansicht der Verbindungen zwischen Aktivitäten in der Prozesszuordnung.
Datensätze anzeigen	Zeigen Sie die Datensätze für eine oder mehrere ausgewählte Routen an.
Modellstatistiken	Verwenden Sie Statistiken für das Prozessmodell, die beim Vergleich mit den Gesamtmodellstatistiken eine Perspektive bieten. Auf dieser Registerkarte werden die folgenden Statistiken für die gefilterten Datensätze oder die ausgewählte Variantenroute angezeigt: • Metrik: Gibt die Gesamtanzahl, die projektspezifischen Werte oder die Differenz der Metrikwerte zwischen verglichenen Projekten an. • Datensätze: Anzahl der gefilterten Datensätze, die der ausgewählten Route folgen. • Routen: Die Anzahl der Routen, denen die gefilterten Datensätze gefolgt sind. • Durchschnittliche Dauer: Die durchschnittliche Anzahl von Tagen, die die gefilterten Datensätze oder Datensätze in einer ausgewählten Route zum Schließen benötigt haben. Dieser Wert wird mit der durchschnittlichen Anzahl von Tagen für alle Datensätze im Modell verglichen. • Std.-Abweichung: Die Abweichung vom Wert der durchschnittlichen Dauer der Route. • Mittlere Dauer: Der mittlere Dauerwert für Routen.
Engpassanalyse	Zeigen Sie die häufigsten Übergänge basierend auf den von Ihnen angegebenen Metrikfiltern an.
Aktivitätslegende	Die definierten Projektaktivitäten, die in der Prozesszuordnung mit Symbolen für Aktivitätskategorien angezeigt werden.
Prozesszuordnung	Interaktive Zuordnung, in der Sie Metriken für einen Prozess anzeigen, Aktivitätsbedingungen zum Filtern hinzufügen und andere Aktionen ausführen können.
Zoom	Vergrößern oder verkleinern Sie die Ansicht der Prozesszuordnung.

Bereich für Notizen, Initiativen und geplante Aufgaben

Der Bereich für Notizen, Initiativen und geplante Aufgaben bietet Tools zum Erstellen und Anzeigen von Notizen, Snapshots und Verbesserungsinitiativen. Sie können auch den Status der von Ihnen geplanten Mining-Aufgaben anzeigen.

UI-Element	Beschreibung
Symbol für Notizen	Zeigen Sie die Notizenliste an, erstellen Sie eine Notiz und bearbeiten oder löschen Sie eine Notiz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Element	Beschreibung
Symbol für Initiativen ( )	Zeigen Sie die Liste der Initiativen an, erstellen Sie eine neue Initiative, verknüpfen Sie sie mit einer vorhandenen Initiative, oder entfernen Sie eine Initiative.
Symbol für geplante Aufgaben ( )	Zeigen Sie den Status geplanter Mining-, Filter- und angeforderter Clusteranalyseaufgaben an.

Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“.

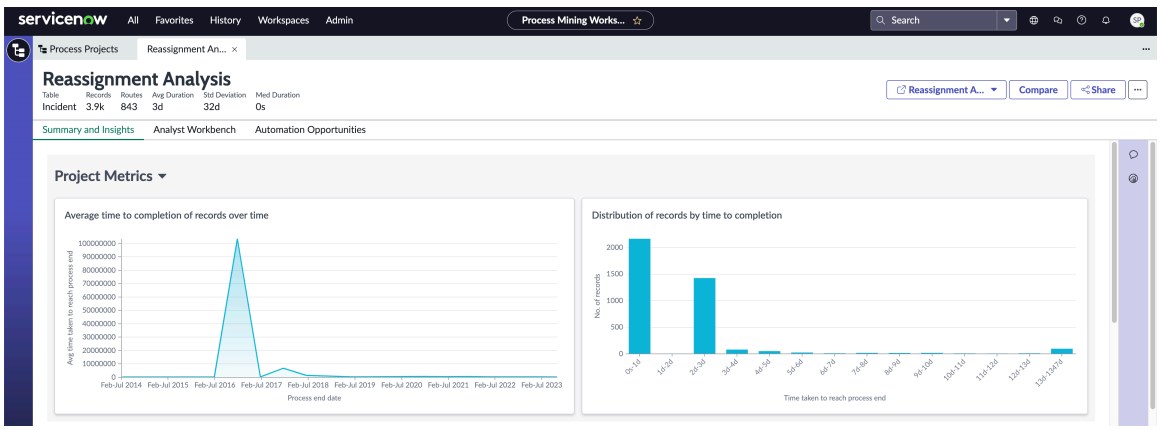
Zeigen Sie Ihre Leistungsziele und Leistungskennzahlen (KPIs) an. Erhalten Sie Highlights und Einblicke in Verbesserungsmöglichkeiten.

Übersicht über Zusammenfassungen und Einblicke

Im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ können Sie Möglichkeiten zur Optimierung Ihres Prozesses anzeigen. Greifen Sie über ein Process Mining -Projekt auf das Dashboard zu.

Sie können das Dashboard „Projektmetriken“ anzeigen, in dem die Informationen aus den Daten in Process Miningberechnet werden. Dies wird in zwei Diagrammen dargestellt:

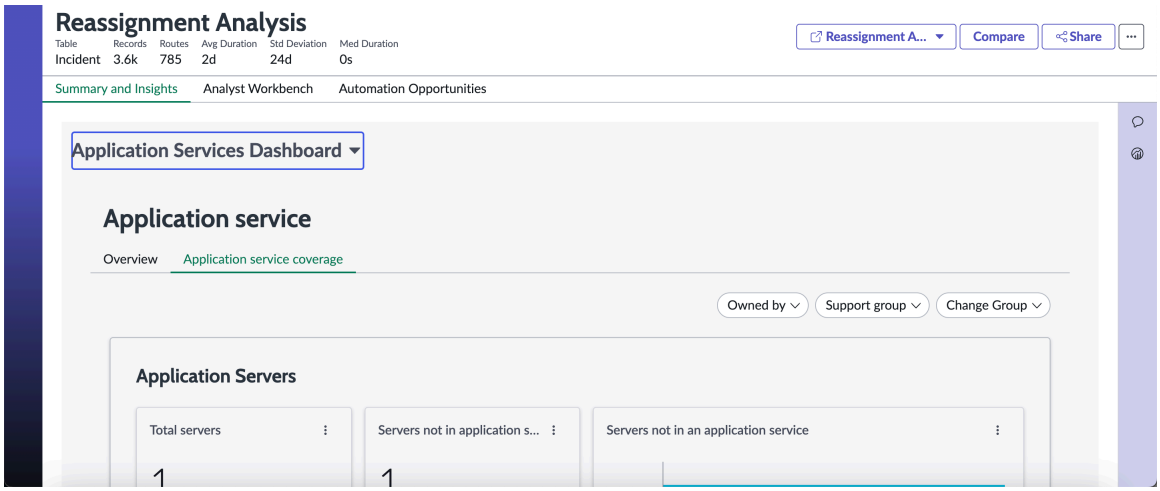
- Zeitreihendiagramm: Trendlinie, um die durchschnittliche Zeit für den Abschluss von Datensätzen im Zeitverlauf anzuzeigen.
- Histogramm: Verteilung der Datensätze nach Zeit bis zum Erreichen des Prozessendes.



Sie können das KPI-Dashboard anzeigen, indem Sie die Schaltfläche **Projektmetriken** umschalten. Ein Administrator kann auch so konfigurieren, dass ein Prozessdiagramm aus dem Process Mining Arbeitsbereich angezeigt wird. Wenn ein Dashboard für Ihren Geschäftsprozess und die Benutzeranforderungen konfiguriert ist, können Sie Snapshots aus diesen Dashboard-Abschnitten anzeigen.

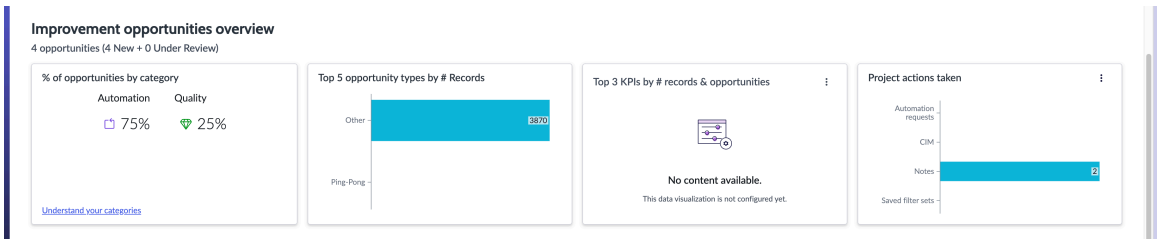
Die folgende Abbildung zeigt den mit dem Projekt „Neuzuweisungsanalyse“ verknüpften KPI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



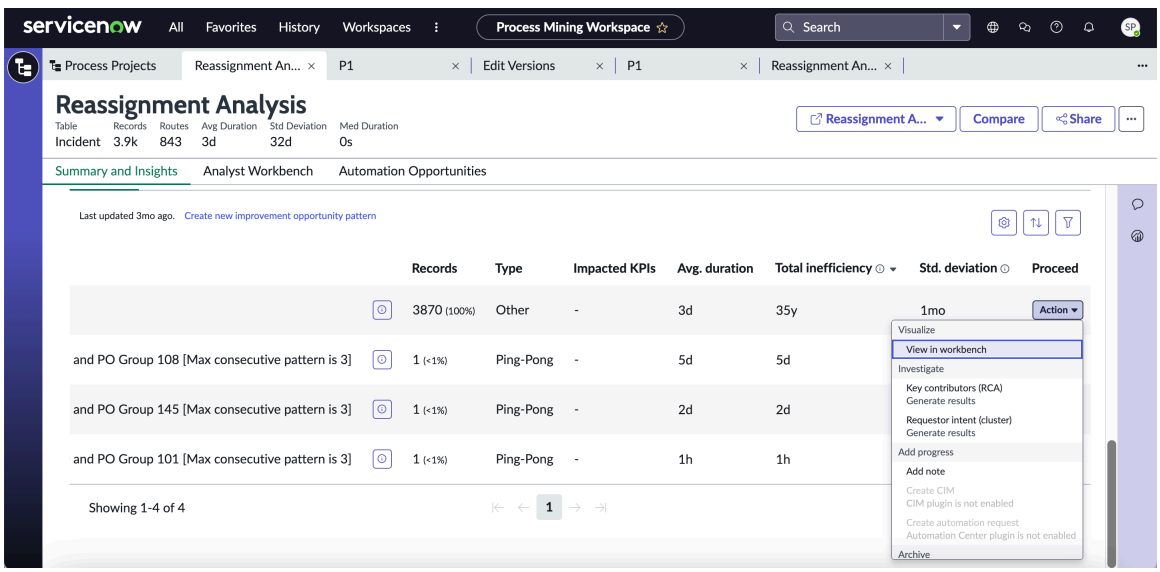
Übersicht der Verbesserungsmöglichkeiten

Im Abschnitt „Übersicht über Verbesserungsmöglichkeiten“ können Sie eine Übersicht der projektbezogenen Statistiken zu den generierten Einblicken anzeigen.



Verbesserungsmöglichkeiten

Im Abschnitt „Verbesserungsmöglichkeiten“ können Sie eine Liste der regelbasierten und automatisierten Ergebnisse anzeigen, die dem Projekt zugeordnet sind.



Sie können die folgenden Details anzeigen:

- Ergebnisse, die neu sind, überprüft werden und archiviert werden.
- Erstellen Sie ein regelbasiertes Ergebnis, indem Sie auf den Link **Neues Verbesserungsmöglichkeit-Muster erstellen klicken**. Dieser Link führt Sie automatisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zur Seite „ **Ergebnisdefinition** “. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen.

- Liste der dem Projekt zugeordneten Ergebnisse mit allen Details.
- Wählen Sie neben dem Titel aus, um die Details zum Ergebnis anzuzeigen.
- Wählen Sie **Aktion**und dann ein beliebiges Element aus der Liste aus, um weitere Details anzuzeigen.
- Wählen Sie aus, um Spalten auszublenden oder anzuzeigen.
- Wählen Sie aus, um die Spalten zu sortieren.
- Wählen Sie aus, um die Liste der Ergebnisse zu filtern.

Integration mit Performance Analytics-Dashboards

Integrieren Sie Performance Analytics-Dashboards, um die KPIs und Visualisierungen einzubeziehen, die Sie anzeigen möchten. Mit dem Dashboard-Generator können Sie eigene Dashboards mit benutzerdefinierten Widgets/KPIs speziell für Ihr Projekt erstellen. Diese Dashboards können auf Projekt- oder Prozesskonfigurationsebene verknüpft werden.

Workbench für Analysten

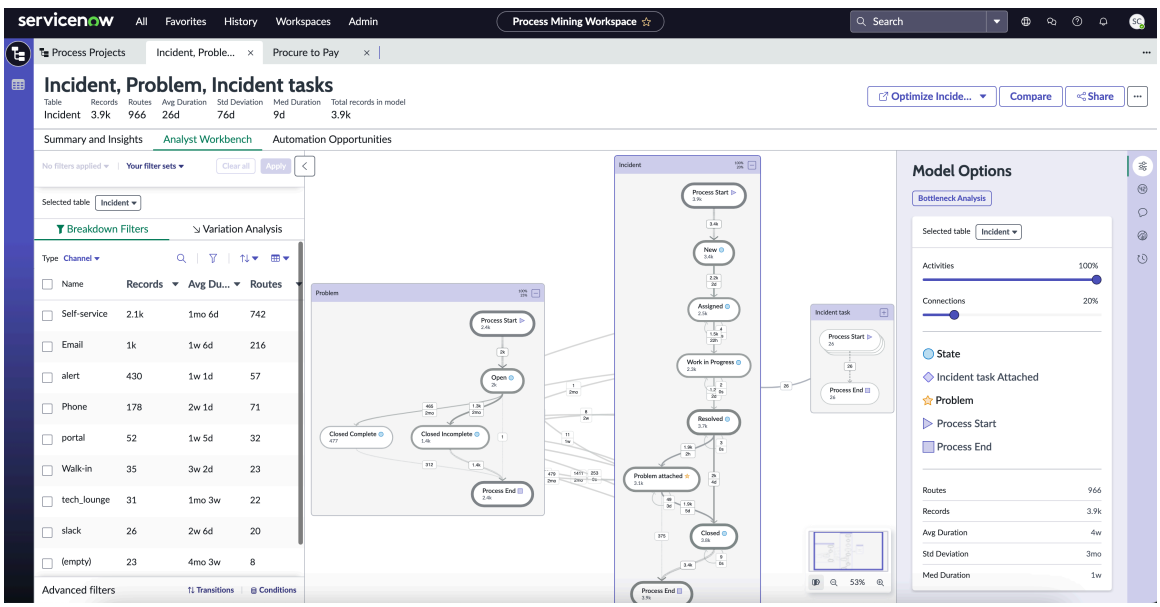
Zeigen Sie die visualisierte Prozesszuordnung mit Tools zum Verwalten von Visualisierungen an, und führen Sie Analyseaufgaben über das Dashboard eines Projekts aus.

Greifen Sie auf die Analyst Workbench zu

Über die Analyst Workbench können Sie auf visualisierte Prozess-Workflow-Daten und Tools zum Analysieren der Daten zugreifen.

So greifen Sie auf die Analyst Workbench zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie ein Projekt, und navigieren Sie zu Analyst Workbench.



Automatische Übersetzung

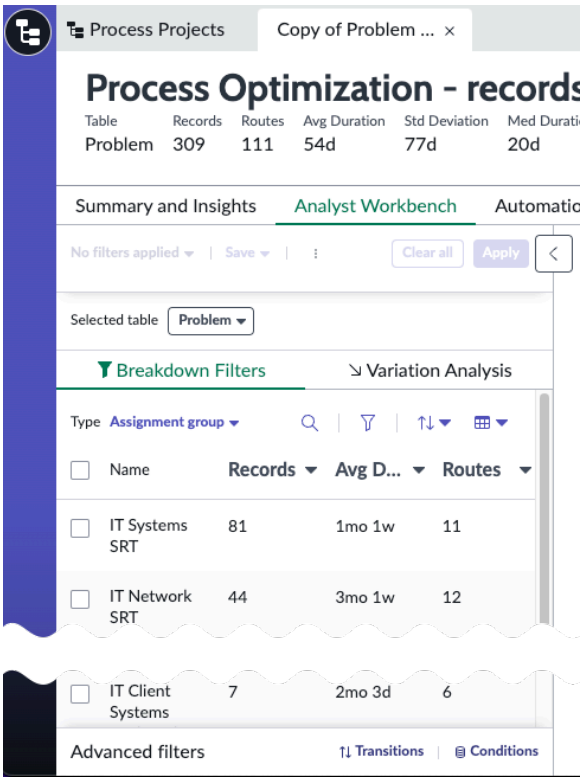
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungsfilter

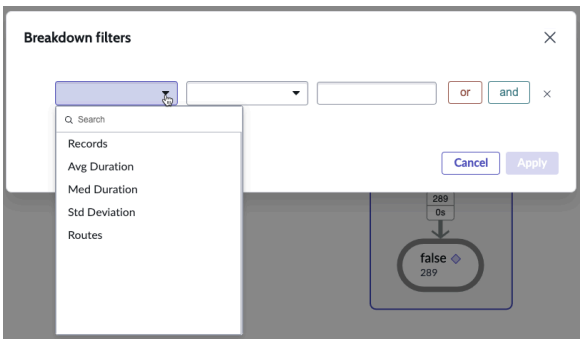
Verwenden Sie die Registerkarte **Aufgliederungsfilter, um Filtersätze** zu erstellen und zu löschen und erweiterte Filterbedingungen festzulegen.

Zeigen Sie Aufgliederungen für verschiedene Elemente an, indem Sie die Dropdown-Liste „ **Ausgewählte Tabelle** “ verwenden oder Elemente in der Prozesszuordnung auswählen.

Hinweis:
Sie können Aufgliederungsfilter nur auf übergeordnete Tabellen anwenden. Die Aufgliederungsstatistiken sind jedoch sowohl für untergeordnete als auch für übergeordnete Tabellen verfügbar.



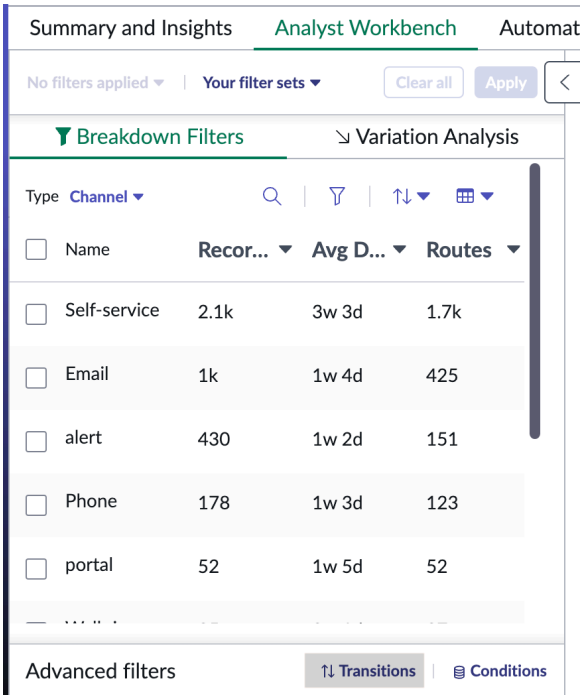
Verwenden Sie das Symbol „ **Aufgliederung** filtern“ (filtern), um Ihre Aufgliederungen basierend auf Kriterien zu filtern, die Sie in den Filtern auswählen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

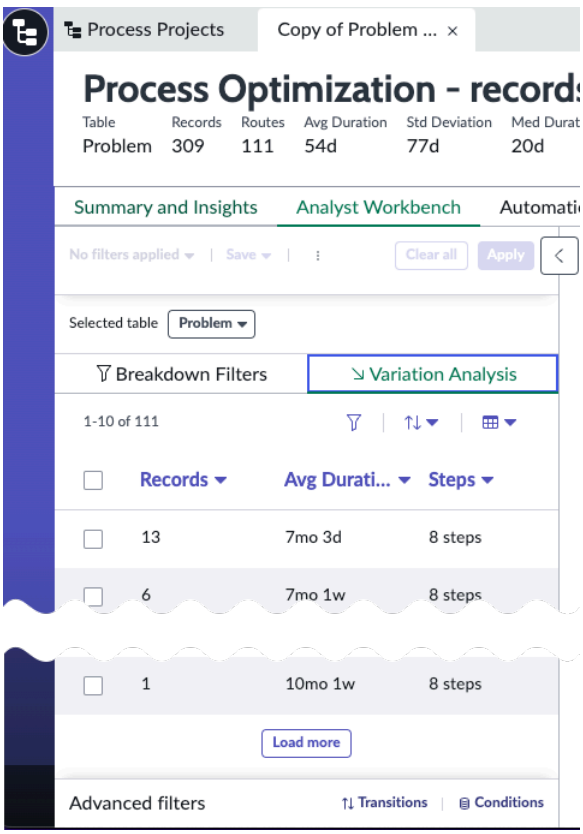
Verwenden Sie die Schaltfläche **Übergänge**, um erweiterte Filter für Ihre Übergänge zu definieren. Details zu diesem Vorgang finden Sie unter Wenden Sie einen Übergangsfilter auf eine Aktivität an.



Variationsanalyse

Verwenden Sie die Registerkarte **„Variationsanalyse“**, um die Routen Ihrer Datensätze, die Anzahl der Fälle, die durchschnittliche Dauer und die Anzahl der Schritte anzuzeigen, die an jeder Route beteiligt sind. Wählen Sie eine Route aus, um die Route in der Prozesszuordnung hervorzuheben.

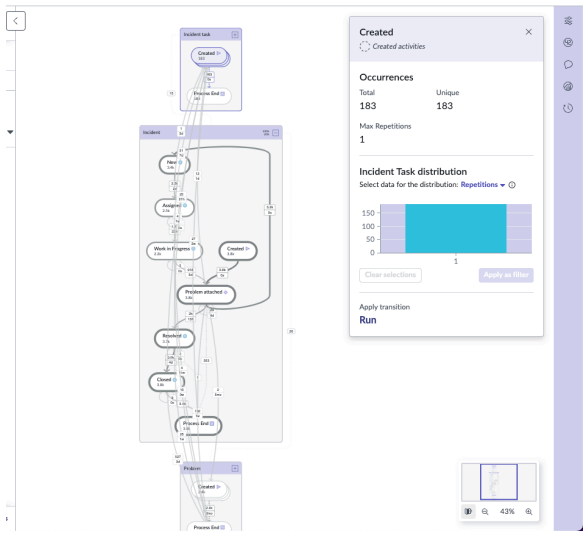
Zeigen Sie Analysen für verschiedene Elemente an, indem Sie die Dropdown-Liste „ **Ausgewählte Tabelle** “ verwenden oder Elemente in der Prozesszuordnung auswählen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozesszuordnung

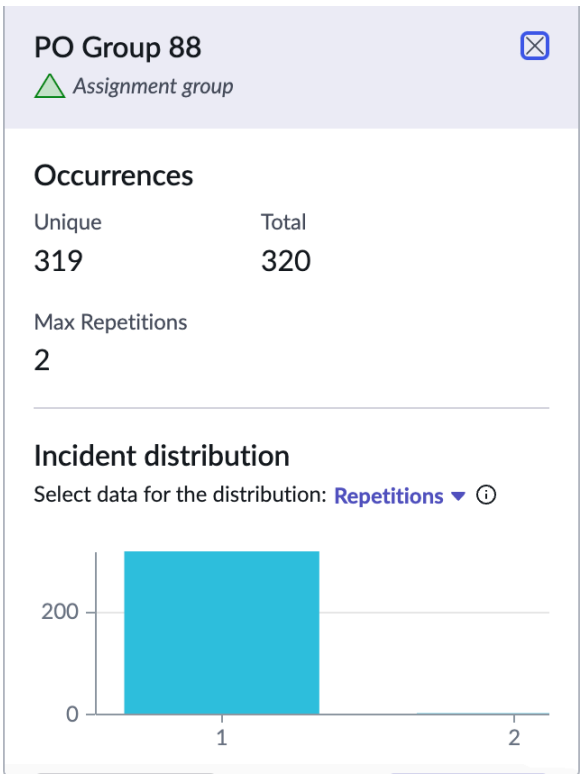
Verwenden Sie die **Prozesszuordnung**, um eine visualisierte Übersicht Ihres Projekts anzuzeigen. Innerhalb der Zuordnung können Sie Detailinformationen zu Ihren Geschäftsprozessen anzeigen, um sie besser zu verstehen und zu optimieren. Die Prozesszuordnung zeigt auch Routen gemäß den KPIs an, die Sie anzeigen oder messen möchten.



Wählen Sie einen Knoten oder eine Übergangslinie innerhalb der Zuordnung aus, um zusätzliche Details zum ausgewählten Element in einem modalen Fenster auf der rechten Seite anzuzeigen.

Diese Fenster enthalten Balkendiagramm-Histogramme, in denen zusätzliche Informationen angezeigt werden.

- Wählen Sie einen Knoten aus, um Verteilungs- oder Wiederholungsinformationen anzuzeigen.
- Wählen Sie eine Übergangslinie aus, um Informationen zur Dauer oder Wiederholung anzuzeigen.



Wählen Sie einen Balken und dann **Anwenden als Filter** aus, um nach diesen Ergebnissen zu filtern.

Weitere Informationen zur Verwendung dieses Tools finden Sie unter Prozesszuordnung wird verfeinert.

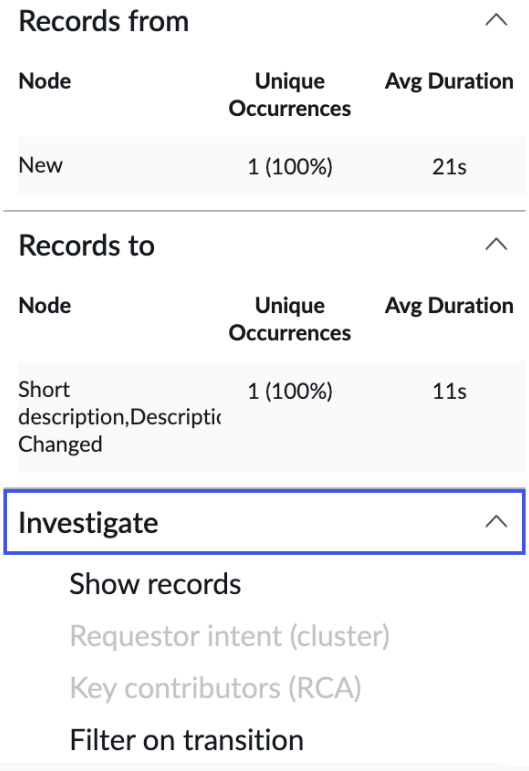
Wenn Sie einen Knoten auswählen, wird im modalen Fenster die ausgehende und eingehende Verteilung der Datensätze über den ausgewählten Knoten angezeigt.

Dies wird in den reduzierbaren Abschnitten **Datensätze aus** und **Datensätze zu** angezeigt.

In der Dropdown-Liste **Untersuchen** können Sie auch die relevanten Datensätze anzeigen, Clusteranalysen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ursachenanalysen ausführen oder einen Übergang anwenden. Diese Aufgaben werden mit geplanten Aufgaben ausgeführt, die im Hintergrund ausgeführt werden.

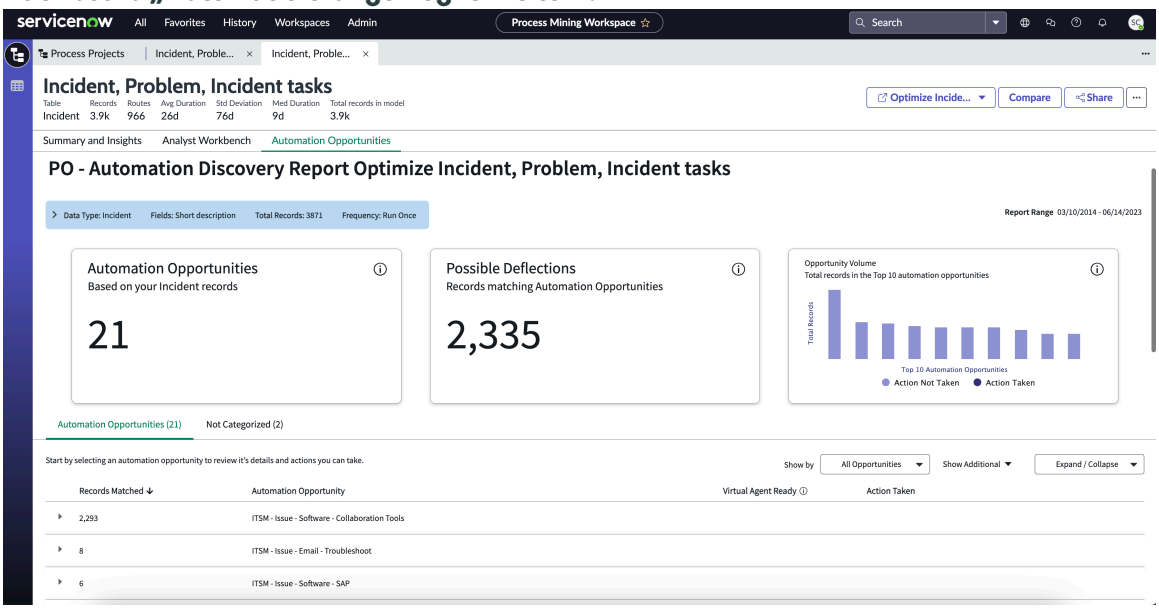


Hinweis:
Sie können die meisten Funktionen einer Prozesszuordnung in einem Dashboard in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich reproduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Process Mining-Zuordnung in einem Dashboard.

Dashboard „Automatisierungsmöglichkeiten“.

Verwenden Sie das Dashboard für Automatisierungsmöglichkeiten, um mithilfe von maschinellem Lernen und prozessbasierter Analyse nach Automatisierungsmöglichkeiten zu suchen.

Dashboard „Automatisierungsmöglichkeiten“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassungskarten

Die Karten, die oben auf der Seite angezeigt werden, geben Ihnen einen schnellen Überblick über die erkannten Jobangebote. Die Übersicht zeigt, wie viele Datensätze betroffen sind, und eine Schätzung der Zeit, die Sie durch die Verwendung dieser Automatisierungsmöglichkeiten sparen können.

Automatisierungsmöglichkeiten

Die Karte „ **Automatisierungsmöglichkeiten“** zeigt die Anzahl der durch die Automatisierungserkennung erkannten an. Sehen Sie sich die erkannten Möglichkeiten in der Liste „ **Automatisierungsmöglichkeiten** “ unter diesem Kartenabschnitt an.

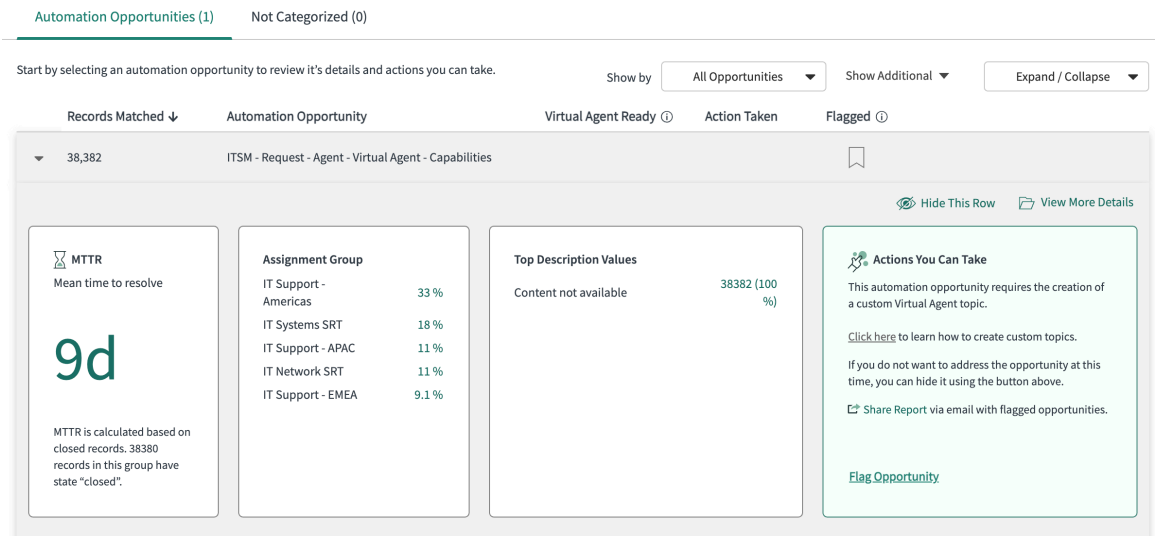
Mögliche Abwendungen

Die Karte „ **Mögliche Abwendungen** “ zeigt die Anzahl der Datensätze an, die von den erkannten Automatisierungsmöglichkeiten abgedeckt werden. Diese Anzahl ist auch in der Liste „ **Automatisierungsmöglichkeiten** “ unter diesem Kartenabschnitt sichtbar.

Möglichkeitsvolumen

Die **Karte** Verkaufschancenvolumen gibt die Gesamtzahl der Datensätze in den 10 wichtigsten Automatisierungsmöglichkeiten an.

Liste der Automatisierungsmöglichkeiten



Verwenden Sie die Liste der **Automatisierungsmöglichkeiten**, um eine Übersicht über Ihre Möglichkeiten, die geschätzte durchschnittliche Zeit bis zur Lösung und die Aktionen anzuzeigen, die Sie zur Implementierung dieser Automatisierungen ausführen können.

Hinweis:
Die Automatisierungstaxonomie ist nur für ITSM verfügbar.

Process Mining aktivieren

Aktivieren Sie Process Mining, um die Anwendung zu verwenden und davon zu profitieren.

Process Mining anfordern

Aktivieren Sie Process Mining, indem Sie das Plugin „ Process Mining Core“ (com.sn_po) über den Now Support Service Catalog anfordern. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Process Mining erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Process Mining installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Process Mining installierte Komponenten.

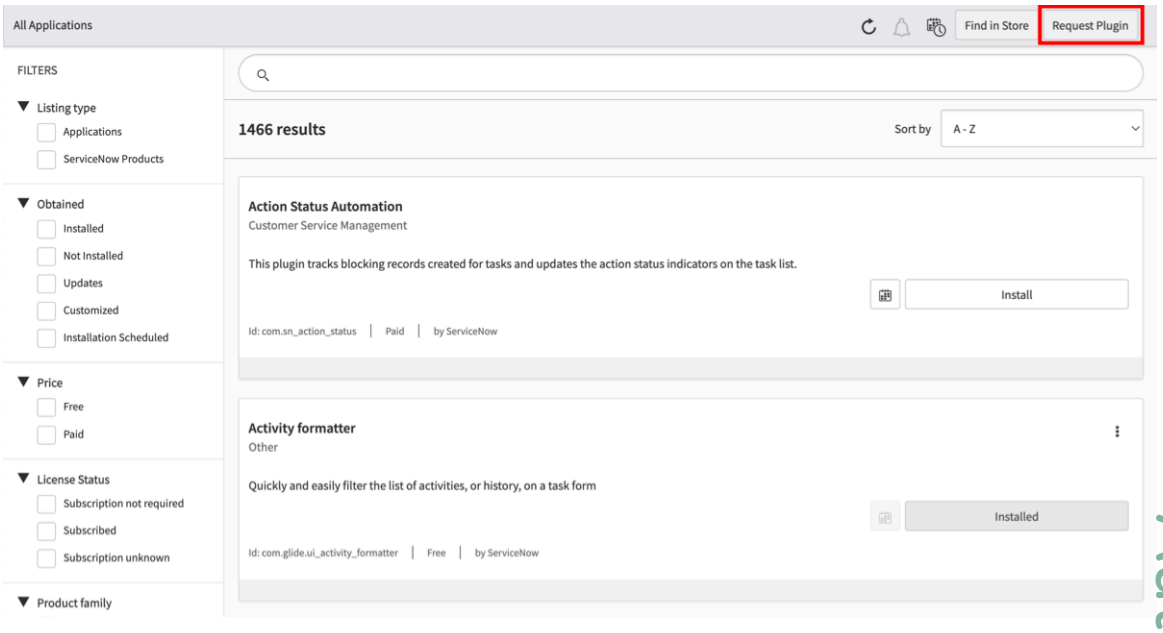
Hinweis:

Wenn Sie Process Mining in einer Sub-Prod-Kloninstanz aktivieren und untersuchen möchten, klonen Sie aus der Produktion, indem Sie Audit- und Protokolldaten kopieren. Deaktivieren Sie dazu **Audit- und Protokolldaten** beim Klonen ausschließen. Durch diesen Schritt wird sichergestellt, dass Audit-Protokolle verfügbar sind, um eine vollständige Prozesszuordnung mit Process Miningzu erstellen.

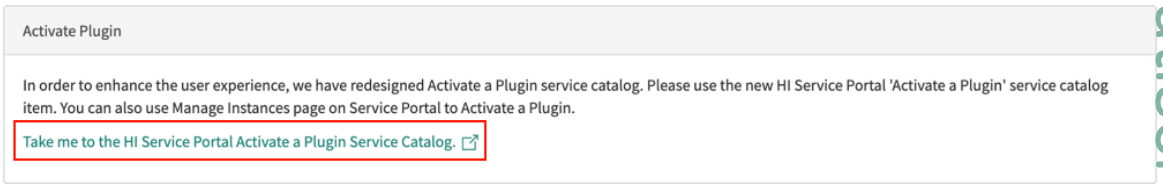
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Geben Sie Folgendes ein: Process Mining-Plugin (com.sn_po)
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete

Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete, um auf vorgefertigte Projekte für bestimmte Bereiche Ihres Unternehmens zuzugreifen.

Starthilfe Process Mining mit Inhaltspaketen

Process Mining -Inhaltspakete enthalten vorgefertigte Projekte, die Definitionen von Prozessmodellen, Definitionen von Prozessergebnissen und vorgefertigte Einblicke in die Prozessverbesserung für bestimmte Bereiche Ihres Unternehmens enthalten.

Hinweis:
Das Aktivieren von Process Mining Inhaltspaketen ist ein optionales Verfahren. Sie müssen diese Aufgabe ausführen, wenn Sie eines der mit Process Miningverfügbaren Inhaltspakete verwenden möchten.

Verfügbare Inhaltspakete

Inhaltspaket	Beschreibung
Inhaltspaket für ITSM	Das Inhaltspaket ITSM Process Mining enthält vorkonfigurierte Process Mining Modelle und Verbesserungsinitiativen für Prozesse von IT Service Management (ITSM).
Inhaltspaket für SPM	Das Inhaltspaket [Strategic Portfolio Management Process Mining für Bedarfe stellt ein vorkonfiguriertes Projekt Process Mining bereit, das Analysten und Prozessverantwortlichen hilft, die Effektivität ihrer Bedarfsprozesse zu verstehen, und Möglichkeiten zur kontinuierlichen Leistungsverbesserung bietet.
Inhaltspaket für Financial Services Operations	Wenn Sie das Inhaltspaket [Process Mining mit Financial Services Operations (FSO) verwenden, können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Fällen von FSO identifizieren.
Inhaltspaket für Kundenservice-Management	Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für Kundenservice-Management können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen identifizieren.
Inhaltspaket für Bestellungen von Telekommunikation .	Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für Order Management for Telecommunications and Media können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Telekommunikation -Aufträgen identifizieren.
Inhaltspaket für HR Service Delivery	Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für HR Service Delivery können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Inhaltspakete (Fortsetzung)

Inhaltspaket	Beschreibung
	sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen identifizieren.

Aktivieren Sie ein Inhaltspaket

Aktivieren Sie ein Inhaltspaket aus der Anwendungsliste in Ihrer Instanz

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm_cim_requestor, Administrator

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Inhaltspaket Process Mining, das Sie installieren möchten.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie das Inhaltspaket installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Inhaltspaket für ITSM

Das ITSM Process Mining Content Pack enthält vorkonfigurierte Process Mining Projekte und Verbesserungsinitiativen für IT Service Management (ITSM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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 .

Das ITSM Process Mining Content Pack (sn_itsm_po) fügt vorgefertigte Process Mining Projektdefinitionen für die folgenden ITSM Prozesse hinzu:

- Incident-Management
- Problem-Management
- Change-Management
- Anforderungsmanagement

Das Paket enthält auch die vordefinierte Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)-Initiative für Incident- und Change-Prozesse. Die Verbesserungsinitiative und die Projekte Process Mining werden automatisch verknüpft.

Um dieses Inhaltspaket zu aktivieren, wechseln Sie zu ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete.

Dashboards

Sie können das Standard-KPI-Dashboard für Projekte im ITSM Process Mining Content Pack verwenden. Sie können auch Dashboards erstellen und ihnen entsprechend Ihren Anforderungen Elemente hinzufügen.

Clusteranalysekonfigurationen für ITSM-Arbeitselemente

Die Anwendung Process Mining stellt Lösungsdefinitionen für Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und angeforderte Elemente bereit. Sie können diese Definitionen verwenden, um die Clusteranalyse für diese Arbeitselemente zu konfigurieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining ITSM Content Pack v1.2 verfügbar. 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 .

Konfigurationen der Clustering-Lösungsdefinition

Ein Process Mining -Administrator (sn_process_optimization_admin) kann auf die Konfigurationen der ITSM-Arbeitselement-Lösungsdefinition zugreifen, indem er zu navigiert **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig werden diese Lösungsdefinitionen wie folgt konfiguriert:

- Das **Feld Felder** ist auf Kurzbeschreibung konfiguriert.
- Das Feld **Mindestanzahl von Datensätzen pro Cluster** ist auf einen Wert von 150 festgelegt.
- Das Feld **Wortkorpus** wird für den entsprechenden Wortkorpusdatensatz konfiguriert. Beispielsweise wird die Incident-Clustering-Definition für den Incident-Wortkorpusdatensatz konfiguriert. Jeder Wortkorpusdatensatz erfasst alle Beschreibungs- und Kurzbeschreibungsdaten für die letzten 12 Monate.

Die Clustering-Lösungsdefinitionen enthalten auch die Reinheitsfelder, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Clustering-Lösungsdefinition	Reinheitsfelder
Incident	• Zuweisungsgruppe • Kategorie • Konfigurationselement • Service
Problem	• Zuweisungsgruppe • Kategorie • Konfigurationselement • CMDB CI • Geschäftsservice
Change Request	• Zuweisungsgruppe • Kategorie • Modell • Risiko • Typ
Angefordertes Element	• Zuweisungsgruppe • Kategorieelement • Angefordert für • Zugewiesen an

Informationen zum Ausführen einer Clusteranalyse über die Anwendung Process Mining finden Sie unter Clusteranalyse durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie KPIs für ITSM-Arbeitselemente im Dashboard Process Mining .

Fügen Sie die gewünschten Leistungskennzahlen (KPIs) hinzu, um die Leistung der ITSM-Arbeitselemente im Dashboard Process Mining „ Zusammenfassung und Einblicke“ zu überwachen. Entfernen Sie die Indikatoren, die Sie nicht mehr verwenden möchten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining ITSM Content Pack v1.2 verfügbar. 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 .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Plugins für die ITSM-Arbeitselementanwendungen, für die Sie die KPIs anzeigen möchten.
   Das Incident Management-Plugin ist standardmäßig aktiviert.

2. Fügen Sie dem Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ die gewünschte Indikatordatenquelle hinzu.
   Die in der folgenden Tabelle aufgeführten KPIs sind standardmäßig verfügbar.

Arbeitselement	Leistungskennzahl
Incident	○ Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents ○ Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
Problem	○ Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems ○ % der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden
Change Request	○ Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes ○ % der neuen Notfall-Changes
Angefordertes Element	○ Durchschnittliche Abschlusszeit von angeforderten Elementen ○ % der abgelehnten angeforderten Elemente

Konfigurieren Sie Einblicke für ITSM-Arbeitselemente im Dashboard Process Mining .

Konfigurieren Sie Regeldefinitionen für Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Anforderungselemente, um Einblicke im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu erhalten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining ITSM Content Pack v1.2 verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Konfigurieren Sie die gewünschten Ergebnisdefinitionen.
   Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Einblickfilter sind standardmäßig verfügbar.

Einblickfilter für ITSM-Arbeitselemente

Arbeitselement	Filter für Einblicke
Incident	○ Multi-Hop-Problem ○ Lösungsablehnungsproblem ○ Missbrauch des Status „Warten“. ○ Verpasste SLA-Probleme
Problem	○ Problem wurde abgebrochen ○ Das Problemrisiko wurde akzeptiert. ○ Das gelöste Problem wurde erneut analysiert. ○ Problembehebung nicht abgeschlossen ○ Problem erneut geöffnet
Change-Anforderungen	○ Modell wird im Prozess geändert ○ Vorab genehmigte Change-Anforderungen ○ Fehlgeschlagene Change-Anforderungen
Angeforderte Elemente	○ RITM-Status ist „Unvollständig geschlossen“ oder „Als übersprungen geschlossen“. ○ Multi-Hop: RITM, der mindestens zweimal neu zugewiesen wird

   Wenn die Suchregeln aktualisiert werden, können Sie dies im Abschnitt „Einblicke“ im Dashboard anzeigen.
3. Im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ für den ausgewählten Einblick:
   - Um eine Prozessanalyse durchzuführen, wählen Sie **Prozessanalyse**aus. Sie können die Zuordnung Process Mining mit den angewendeten Filtern anzeigen.
   - Um eine Clusteranalyse durchzuführen, wählen Sie **Clusteranalyse**aus. Wählen Sie **View cluster** (Cluster anzeigen) aus, um die Ergebnisse anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Clusteranalyse anzeigen.

Inhaltspaket für SPM

Das Inhaltspaket [Strategic Portfolio Management Process Mining für Bedarfe stellt ein vorkonfiguriertes Projekt Process Mining bereit, das Analysten und Prozessverantwortlichen hilft, die Effektivität ihrer Bedarfsprozesse zu verstehen, und Möglichkeiten zur kontinuierlichen Leistungsverbesserung bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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 .

Dashboards

Sie können das Standard-KPI-Dashboard für Projekte im SPM Process Mining Content Pack verwenden. Sie können auch Dashboards erstellen und ihnen entsprechend Ihren Anforderungen Elemente hinzufügen.

Clusteranalysekonfigurationen für SPM Arbeitselemente

Die Anwendung Process Mining stellt Lösungsdefinitionen für Bedarfe bereit, die Sie zum Konfigurieren der Clusteranalyse verwenden können.

Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining SPM Content Pack v1.0 verfügbar. 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 .

Konfigurationen der Clustering-Lösungsdefinition

Ein Process Mining -Administrator (sn_process_optimization_admin) kann auf die Konfigurationen der Arbeitselement-Lösungsdefinition von SPM zugreifen, indem er zu navigiert **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.

Hinweis:
Standardmäßig werden diese Lösungsdefinitionen wie folgt konfiguriert:

- Das **Feld Felder** ist auf Beschreibung konfiguriert.
- Das Feld **Mindestanzahl von Datensätzen pro Cluster** ist auf einen Wert von 150 festgelegt.
- Das Feld **Wortkorpus** wird für den entsprechenden Wortkorpusdatensatz konfiguriert. Beispielsweise wird die Bedarfs-Clustering-Definition für den Wortkorpusdatensatz des Bedarfs konfiguriert. Jeder Wortkorpusdatensatz erfasst alle Beschreibungs- und Kurzbeschreibungsdaten für die letzten 12 Monate.

Die Clustering-Lösungsdefinitionen enthalten auch die Reinheitsfelder für Bedarfe: „department“, „business_unit“ und „priority“.

Konfigurieren Sie KPIs für SPM Arbeitselemente im Dashboard Process Mining .

Fügen Sie die gewünschten Leistungskennzahlen (KPIs) hinzu, um die Leistung der SPM Arbeitselemente im Dashboard Process Mining „ Zusammenfassung und Einblicke“ zu überwachen. Entfernen Sie die Indikatoren, die Sie nicht mehr verwenden möchten.

Vorbereitungen

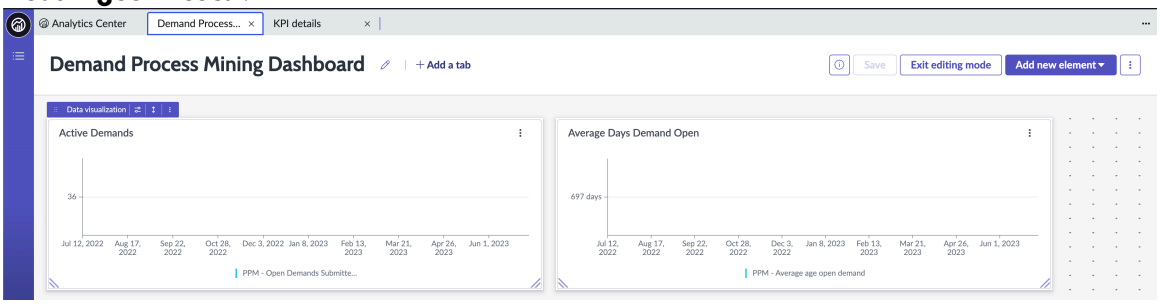
Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining SPM Content Pack v1.0 verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin **„Project Portfolio Management Standard“** installiert haben.
2. Fügen Sie dem Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ die gewünschte Indikatordatenquelle hinzu. Für Bedarfe lauten die KPIs „ **Aktive Bedarfe“** und „ **Durchschnittliche Anzahl der Tage, an denen Bedarf geöffnet**ist“.



Konfigurieren Sie Einblicke für Bedarfe von SPM im Dashboard Process Mining .

Konfigurieren Sie Regeldefinitionen für Bedarfe, um Einblicke im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu erhalten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist ab ServiceNow Store Process Mining SPM Content Pack v1.0 verfügbar. 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 .

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Konfigurieren Sie die gewünschten Ergebnisdefinitionen.
   Die standardmäßig für einen Bedarf verfügbaren Einblickfilter sind in der folgenden Tabelle definiert:

Bedarfseinblicke für Process Mining

Ergebnisdefinitionen	Bedarfe, die genehmigt wurden, ohne qualifiziert zu sein
	Bedarfe, die ohne Genehmigung in die nächste Phase verschoben wurden
Automatisierte Ergebnisdefinitionen	Überarbeiten

   Wenn die Suchregeln aktualisiert werden, können Sie dies im Abschnitt „Einblicke“ im Dashboard anzeigen.
3. Im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ für den ausgewählten Einblick:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Prozessanalyse durchzuführen, wählen Sie **Prozessanalyse**aus. Sie können die Zuordnung Process Mining mit den angewendeten Filtern anzeigen.
- Um eine Clusteranalyse durchzuführen, wählen Sie **Clusteranalyse**aus. Wählen Sie **View cluster** (Cluster anzeigen) aus, um die Ergebnisse anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Clusteranalyse anzeigen.

Inhaltspaket für Financial Services Operations

Wenn Sie das Inhaltspaket [Process Mining mit Financial Services Operations (FSO) verwenden, können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Fällen von FSO identifizieren.

Wichtig:
Ab dem Vancouver-Release wurde die Prozessoptimierung in Process Miningumbenannt.

Informationen zum Aktivieren des FSO Process Mining Content Packfinden Sie unter Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete.

Optimierungsprojekte

Das Content Pack fügt vorgefertigte Process Mining Projektmodelldefinitionen für diese Financial Services Operations Anwendungen hinzu.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- Commercial Lines Claims
- Personal Lines Claims
- Intelligent Servicing for Fraud

Rollen

Basierend auf der Anwendung Financial Services Operations], für die Sie die Anwendung Process Mining verwenden, benötigen Sie die folgenden Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations erforderliche Rollen für Process Mining

Anwendung Financial Services Operations	Erforderliche Rolle
Financial Services Card Operations	Konfliktmanagement: sn_bom_credit_card.dispute_manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager und sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager und sn_process_optimization_analyst
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.manager und sn_process_optimization_analyst
Personal Lines Claims	sn_ins_claim_pers.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin und sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager und sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager und sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager und sn_process_optimization_analyst

Zugehörige Informationen

Beispiel für Process Mining für Financial Services Operations

Beispiel für Process Mining für Financial Services Operations

Analysieren Sie einen Prozess für Finanzdienstleistungsfälle, und identifizieren Sie Engpässe, um Verzögerungen im Fall-Flow zu minimieren und die Kunden-Experience zu verbessern.

Angenommen, Sie sind Prozessanalyst in Ihrem Finanzinstitut, wo Sie Analysen zu aktuellen Prozessen im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungsfällen übermitteln müssen. Sie können die Analyst Workbench verwenden, um auf die ermittelten Prozesse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Projektdefinition für Finanzservices, Zahlungsvorgänge, Darlehensvorgänge und Beschwerdemanagement zuzugreifen.

Sie können den Prozess-Flow analysieren und Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse vorschlagen, indem Sie den folgenden Workflow verwenden, z. B. für **Darlehensaufschub in der B2C-** Projektdefinition:

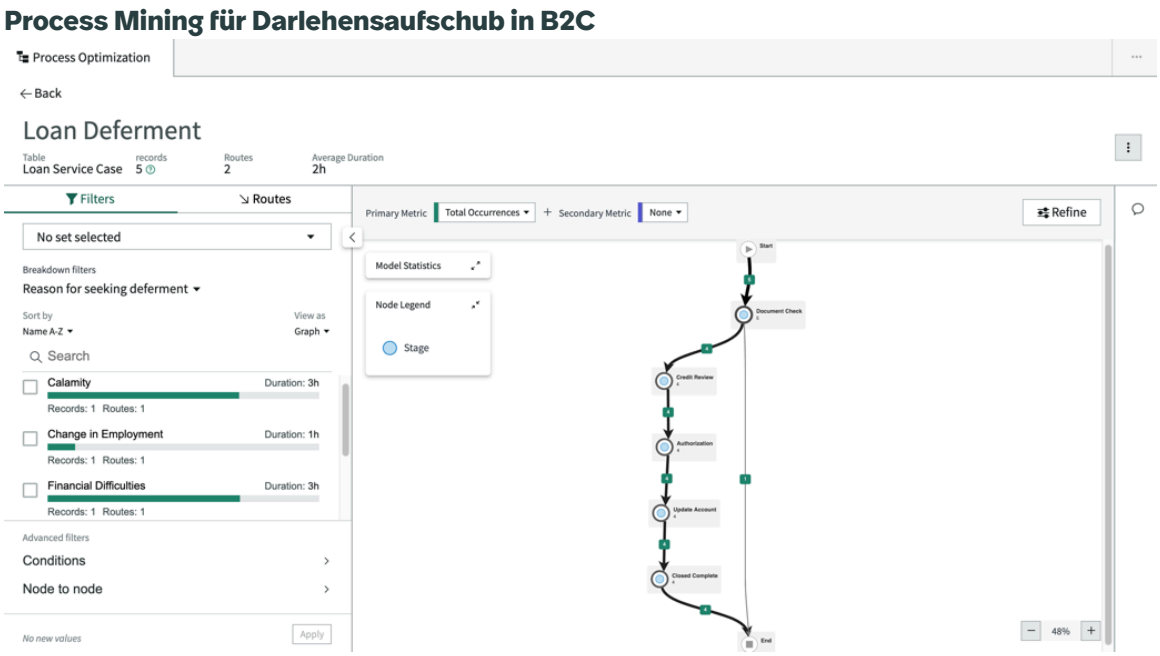
1. Wählen Sie **im ausgewählten Projekt In Arbeitsbereich anzeigen** aus. Die Analyst Workbench wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Sie können die durchschnittliche Dauer beobachten, die ein Darlehensaufschub-Falldatensatz benötigt, um geschlossen zu werden.

2. Zeigen Sie Metriken der Prozesszuordnung an, indem Sie die Listen „Primäre Metrik“ und „Sekundäre Metrik“ auf **„Eindeutige Vorkommen“** bzw. **„Durchschnittliche Dauer**“ setzen.
3. Verfeinern Sie die Prozesszuordnung, indem Sie **Verfeinern** wählen und eine Verbindungsbreite auswählen, um die vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

   Sie können die Statusübergänge und ihre Dauer beobachten.

4. Richten Sie auf der Registerkarte Filter die Liste Aufgliederungsfilter für Kategorien ein, und verwenden Sie die Filter für Aktivitätsübergänge, um die Datensätze herauszufiltern.
5. Auf der Registerkarte „Variationsanalyse“ können Sie die Routen der Datensätze, die Anzahl der Fälle in einer Route, die durchschnittliche Dauer und die Anzahl der an der Route beteiligten Schritte anzeigen. Wenn Sie eine Route auswählen, wird die Route in der Karte hervorgehoben.
6. Fügen Sie dem Projekt Notizen hinzu, indem Sie auf das Notizsymbol ( ) klicken, und übermitteln Sie eine Analyse.



Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und abrufen

Inhaltspaket für Financial Services Operations

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltspaket für Kundenservice-Management

Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für Kundenservice-Management können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen identifizieren.

Weitere Informationen zum Aktivieren des Process Mining Content Pack for CSMfinden Sie unter Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit Analyst Workbench auf die visualisierten Daten zum Prozess-Workflow und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Workbench für Analysten.

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Mining mit Kundenservice-Management erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Mining-Rolle	Kundenservice-Management-Rolle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Optimierungsprojekt für Kundenservicefälle

Das Process Mining Content Pack for CSM (sn_csm_po) fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das eine vordefinierte Projektdefinition **Kundenservicefälle** für Kundenservicefälle enthält. Standardmäßig filtert das Projekt **Kundenservicefälle** Kundenservicefälle für die letzten zwei Quartale. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt mit der ServiceNow -Plattform.

Das Projekt „ **Kundenservicefälle** “ enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Kundenservicefälle, die Sie unverändert verwenden oder für eine benutzerdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen (z. B. Fälle, die vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Lösung vorschlagen“ übergehen) und die verknüpften Prozesse, wie zum Beispiel Problemdatensätze (PRB), zu analysieren.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Sie können beispielsweise die Kundenservicefalldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für Kundenservicefälle

Wenn die Anwendung Continual Improvement Management (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für Kundenservicefälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und die Projekte Process Mining werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics für Kundenservicefälle

Wenn die Anwendung Performance Analytics aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining anhand der Kundenservicefalldaten von einem Performance Analytics (PA)-Indikator aus zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics.

Zugehörige Informationen

Beispiel für Process Mining für CSM

Beispiel für Process Mining für CSM

Analysieren Sie einen Prozess für Kundenservicefälle, und identifizieren Sie Engpässe, um Verzögerungen im Fall-Flow zu minimieren und die Kunden-Experience zu verbessern.

Angenommen, Sie sind Prozessanalyst im ACME-Unternehmen, wo Sie Analysen zu aktuellen Prozessen im Zusammenhang mit Kundenservicefällen übermitteln müssen. Sie verwenden die Analyst Workbench, um auf die extrahierten Prozesse für das Projekt „ **Kundenservicefälle** “ zuzugreifen.

Sie analysieren den Prozess-Flow und schlagen Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse vor, indem Sie den folgenden Workflow verwenden:

1. Wählen Sie in der Projektdefinition „ **Kundenservicefälle** “ die **Option In Arbeitsbereich anzeigen** aus. Die Analyst Workbench wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Sie beobachten, dass die Datensätze der Kundenservicefälle eine durchschnittliche Dauer von 16 Tagen benötigen, um einen Fall zu schließen.

2. Zeigen Sie Metriken der Prozesszuordnung an, indem Sie die Listen „Primäre Metrik“ und „Sekundäre Metrik“ auf **„Eindeutige Vorkommen“** bzw. **„Durchschnittliche Dauer**“ setzen.
3. Verfeinern Sie die Prozesszuordnung, indem Sie **Verfeinern** wählen und eine Verbindungsbreite auswählen, um die vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

   Sie stellen fest, dass der Übergangsstatus **„In Arbeit – Auf Info warten“** mehr als zwei Tage dauert.

4. Legen Sie auf der Registerkarte Filter die Liste Aufgliederungsfilter auf **Zuweisungsgruppe** fest, und verwenden Sie den Aktivitätsfilter, um den Prozess-Flow zwischen den Aktivitäten **In Bearbeitung – Info** wird erwartet und **In** Bearbeitung anzuzeigen.
5. Auf der Registerkarte Routen möchten Sie alle Datensätze anzeigen, die zwischen den ausgewählten Aktivitäten länger als durchschnittlich zwei Tage gedauert haben. Wählen Sie daher in der Liste Sortieren nach die Option **Die meisten Datensätze** aus. Anschließend wählen Sie beliebige Prozesspfade aus, um die Fälle in dieser Route anzuzeigen.

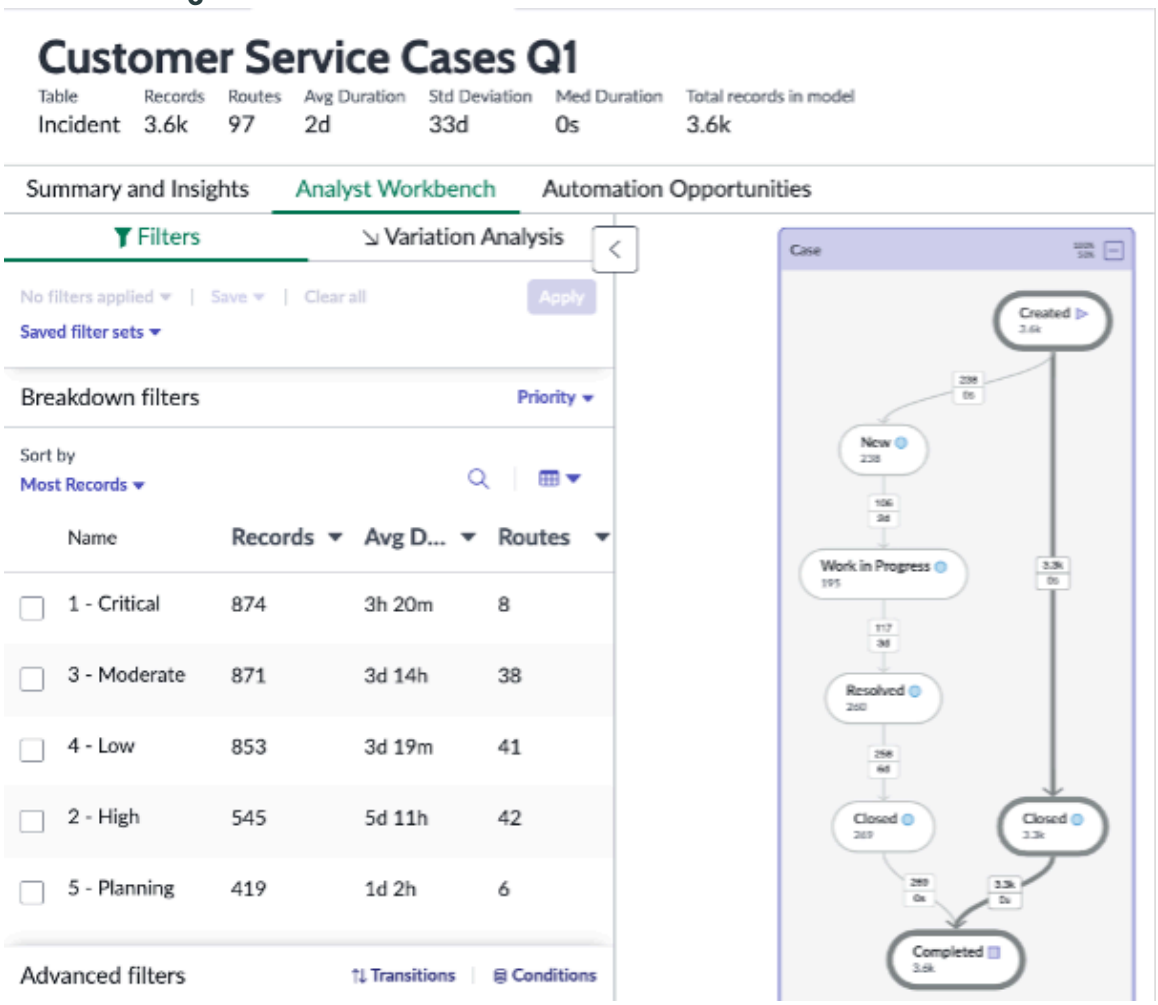
   Sie beobachten, dass die meisten Fälle mit E-Mails zusammenhängen.

6. Fügen Sie dem Projekt Notizen hinzu, indem Sie auf das Notizsymbol ( ) klicken, und übermitteln Sie eine Analyse.

   In Ihren Notizen schlagen Sie vor, eine standardisierte Vorlage zur Verbesserung der E-Mail-Transaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining für Kundenservicefälle



Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und abrufen

Inhaltspaket für Kundenservice-Management

Inhaltspaket für Bestellungen von Telekommunikation .

Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für Order Management for Telecommunications and Media können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Telekommunikation -Aufträgen identifizieren.

Informationen zum Aktivieren von Process Mining für Telekommunikationfinden Sie unter Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit der Analyst Workbench auf die visualisierten Prozess-Workflow-Daten und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Telekommunikationsaufträgen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Process Mining-Arbeitsbereich.

Basierend auf der Anwendung Telekommunikation], für die Sie die Anwendung Process Mining verwenden, benötigen Sie die folgenden Rollen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Telekommunikationsproduktbestellungen: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst und sn_process_optmization_power_user
- Für Telekommunikationsserviceaufträge: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst und sn_process_optmization_power_user
- Für Telekommunikationsressourcenaufträge: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst und sn_process_optmization_power_user
- Für Telekommunikationsauftragsaufgaben: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst und sn_process_optmization_power_user

Optimierungsprojekte für die Anwendung Telekommunikation .

Das Inhaltspaket fügt vorgefertigte Prozessoptimierungsprojektdefinitionen für die folgenden Order Management for Telecommunications and Media Anwendungsentitäten hinzu:

- Produktbestellungen
- Serviceaufträge
- Ressourcenreihenfolgen
- Arbeitsaufgaben

Sie können auch ein neues Prozessprojekt konfigurieren, das auf einem vorab erstellten Projekt basiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator.

Zugehörige Informationen

Beispiel für Process Mining für Telekommunikation

Beispiel für Process Mining für Telekommunikation

Analysieren Sie einen Prozess für Telekommunikationsaufträge, und identifizieren Sie die Engpässe, um Verzögerungen im Fall-Flow zu minimieren und die Kunden-Experience zu verbessern.

Angenommen, Sie sind Prozessanalyst bei Ihrem Telekommunikationsdienstanbieter und müssen eine Analyse zu aktuellen Prozessen übermitteln, die Telekommunikationsaufträgen zugeordnet sind. Sie können die Analyst Workbench verwenden, um auf die ermittelten Prozesse für die Projektdefinition für Telekommunikationsproduktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben zuzugreifen.

Sie können den Prozess-Flow analysieren und Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse vorschlagen, indem Sie den folgenden Workflow für die Definition von Produktbestellungen in Telekommunikationsprojekten verwenden:

1. Wählen Sie **im ausgewählten Projekt In Arbeitsbereich anzeigen** aus. Die Analyst Workbench wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Sie können die durchschnittliche Dauer beobachten, die ein Telekommunikationskundenauftrag bis zur Erfüllung benötigt.

2. Zeigen Sie die Metriken der Prozesszuordnung an, indem Sie die Listen „Primäre Metrik“ und „Sekundäre Metrik“ auf **Eindeutige Vorkommen** bzw. **Durchschnittliche Dauer**festlegen.
3. Verfeinern Sie die Prozesszuordnung, indem Sie **Verfeinern** wählen und eine Verbindungsbreite auswählen, um die vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

   Sie können die Statusübergänge und ihre Dauer beobachten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Richten Sie auf der Registerkarte **Filter** die Liste Aufgliederungsfilter für Kategorien ein, und verwenden Sie die Filter für Aktivitätsübergänge, um die Datensätze herauszufiltern.
5. Auf der Registerkarte „ **Variationsanalyse“** können Sie die Routen der Datensätze, die Anzahl der Fälle in einer Route, die durchschnittliche Dauer und die Anzahl der Schritte anzeigen, die an der Route beteiligt sind. Wenn Sie eine Route auswählen, wird die Route in der Karte hervorgehoben.
6. Fügen Sie dem Projekt Notizen hinzu, indem Sie auf das Notizsymbol ( ) klicken, und übermitteln Sie eine Analyse.



Zugehörige Informationen

Process Mining-Arbeitsbereich

Prozesseinblicke analysieren und abrufen

Inhaltspaket für Bestellungen von Telekommunikation .

Inhaltspaket für HR Service Delivery

Mit dem Inhaltspaket [Process Mining für HR Service Delivery können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen identifizieren.

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 .

Weitere Informationen zum Aktivieren des HRSD Process Mining Content Packfinden Sie unter Aktivieren Sie Process Mining Inhaltspakete.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit Analyst Workbench auf die visualisierten Daten zum Prozess-Workflow und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Workbench für Analysten.

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Mining mit HR Service Delivery erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Mining-Rolle	HR Service Delivery-Rolle
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Optimierungsprojekt für HR-Fälle

Das HRSD Process Mining Content Pack (com.sn_hr_process_optimization) fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das vordefinierte HR-Servicefälle und, falls installiert, Projektdefinitionen für Lifecycle Events Fälle enthält. Standardmäßig werden in Projekten Fälle der letzten zwei Quartale gefiltert. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator.

Die Projektdefinition enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Fälle, die Sie unverändert verwenden oder für eine benutzerdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen (z. B. Fälle, die vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Lösung vorschlagen“ übergehen) und die verknüpften Prozesse, wie zum Beispiel Problemdatensätze (PRB), zu analysieren.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Beispielsweise können Sie die Falldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für HR-Fälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Projekt Process Mining werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen.

Performance Analytics für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Performance Analytics (PA) aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining über einen PA-Indikator basierend auf den Kundenservicefalldaten zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Process Mining für HR Service Delivery

Analysieren Sie einen Prozess für Ihren HR-Service oder, falls installiert, Lifecycle Events Fälle, und identifizieren Sie Engpässe, um Verzögerungen im Fall-Flow zu minimieren und die Benutzer-Experience zu verbessern.

Angenommen, Sie sind HR-Analyst für Onboarding-Prozesse, der die Geschwindigkeit oder Qualität Ihrer Servicebereitstellung verbessern möchte, und müssen Analysen zu Ihren aktuellen Fallprozessen übermitteln. Sie können die Analyst Workbench verwenden, um auf die ermittelten Prozesse für den HR-Service und, falls installiert, auf Lifecycle Events Fallprojektdefinitionen zuzugreifen.

Sie können den Prozess-Flow analysieren und Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse vorschlagen, indem Sie den folgenden Workflow verwenden. Für eine standardmäßige HR-Service-Fallmodelldefinition können Sie beispielsweise:

1. Wählen Sie **im ausgewählten Projekt In Arbeitsbereich anzeigen** aus. Die Analyst Workbench wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Auf der Registerkarte **Alle nach HR-Service** können Sie beobachten, wie lange es dauert, bis ein Datensatz eines HR-Servicefalls geschlossen wird.

2. Zeigen Sie Metriken der Prozesszuordnung an, indem Sie die Listen „Primäre Metrik“ und „Sekundäre Metrik“ auf „ **Gesamtvorkommen** “ bzw. **„Durchschnittliche Dauer“ festlegen**.
3. Verfeinern Sie die Prozesszuordnung, indem Sie **Verfeinern** wählen und eine Verbindungsbreite auswählen, um die vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

   Sie können die Statusübergänge und ihre Dauer beobachten.

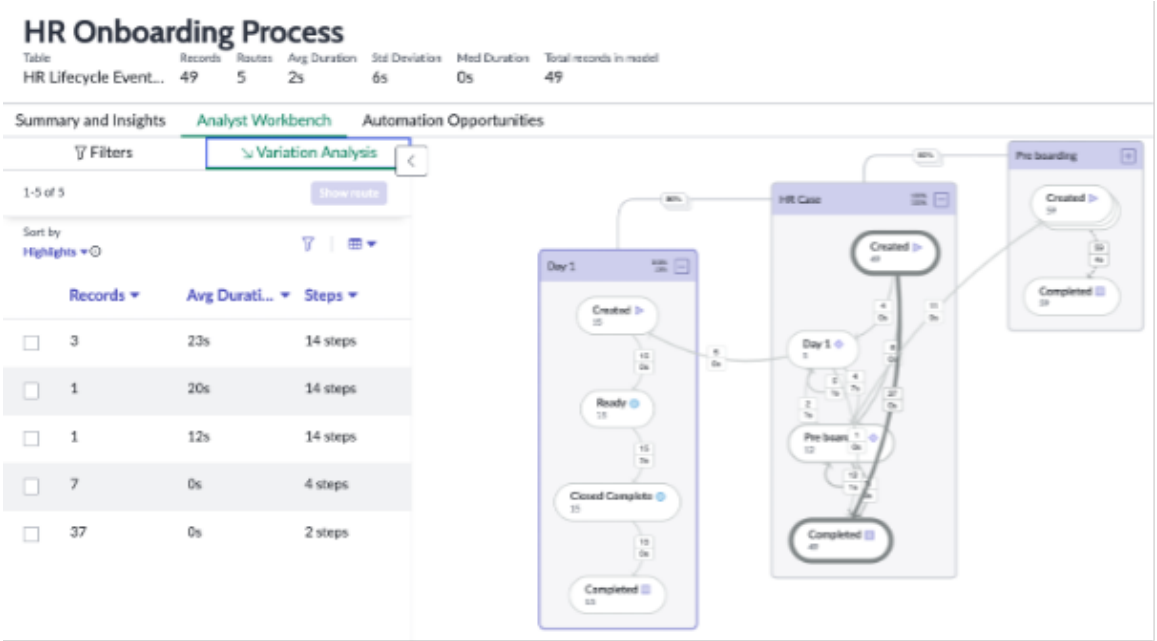
4. Richten Sie auf der Registerkarte Aufgliederungsfilter die Liste Aufgliederungsfilter für Kategorien ein, und verwenden Sie die Filter für Aktivitätsübergänge, um die Datensätze herauszufiltern.
5. Auf der Registerkarte „Variationsanalyse“ können Sie die Routen der Datensätze, die Anzahl der Fälle in einer Route, die durchschnittliche Dauer und die Anzahl der an der Route beteiligten Schritte anzeigen. Wenn Sie eine Route auswählen, wird die Route in der Karte hervorgehoben.

   Hinweis:
   Nach dem Anwenden einer oder mehrerer Routen zeigen die auf der Registerkarte Aufgliederungsfilter aufgeführten **Aufgliederungen** nur die Aufgliederungen an, die für diese Routen gelten.

6. Fügen Sie dem Projekt Notizen hinzu, indem Sie auf das Notizsymbol ( ) klicken, und übermitteln Sie eine Analyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining für einen standardmäßigen HR-Servicefall



Beispiel für ein Inhaltspaket für FSM

Analysieren Sie einen Prozess für Arbeitsauftragsaufgaben, und identifizieren Sie Engpässe, um Verzögerungen im Workflow zu minimieren und die Kunden-Experience zu verbessern.

In diesem Beispiel sind Sie Prozessanalyst im ACME-Unternehmen, wo Sie eine Analyse zu aktuellen Prozessen im Zusammenhang mit Arbeitsauftragsaufgaben übermitteln müssen. Sie verwenden die Analyst Workbench, um auf die Mining-Prozesse für die Projektdefinition der **Arbeitsauftragsaufgaben** zuzugreifen.

Sie analysieren den Prozessablauf des Arbeitsauftrags und schlagen Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse vor, indem Sie den folgenden Workflow verwenden:

1. Wählen Sie **Analyst Workbench aus**. Die Analyst Workbench wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
2. Zeigen Sie eine eigenständige Analyse aller Datensätze in der Prozesszuordnung an, indem Sie die Liste **Aufgliederungsfilter** auf **Zuweisungsgruppe**festlegen und **Anwenden**auswählen.
3. Verfeinern Sie die Prozesszuordnung, indem Sie **Verfeinern** wählen und eine Verbindungsbreite auswählen, um die vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

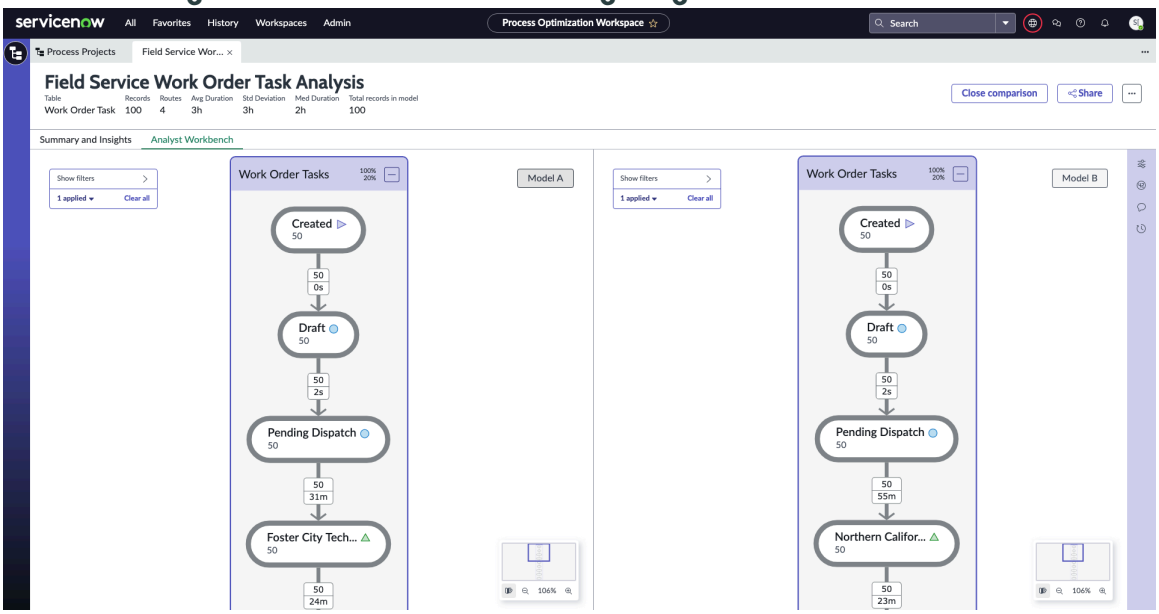
   Sie beobachten und analysieren, dass der Grund für die Verzögerung bei der Planung der Aufgaben ist.
4. Filtern Sie die Daten, um die Datensätze anzuzeigen, indem Sie **Datensätze**anzeigen >**Ansicht**auswählen.

   Sie stellen fest, dass die meisten Aufgaben mit der Installation zusammenhängen.
5. Fügen Sie dem Projekt Notizen hinzu, indem Sie auf das Notizsymbol ( ) klicken, und übermitteln Sie eine Analyse.

   In Ihren Notizen schlagen Sie vor, den Grund für die höhere Versandzeit in den Installationsaufgaben zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining für Außendienst-Arbeitsauftragsaufgaben



Zugehörige Informationen

Process Mining for Field Service Management

Wird integriert Process Mining

Verwenden Sie Process Mining während des gesamten Lebenszyklus der kontinuierlichen Verbesserung, um Prozesse konsistent und genau zu analysieren.

Ein Administrator kann Process Mining mit anderen ServiceNow -Anwendungen wie Management kontinuierlicher Verbesserungen, Performance Analytics, ITSM, Kundenservice-Managementund Financial Services Operationsintegrieren.

Finden Sie Verbesserungsmöglichkeiten und überwachen Sie Prozessänderungen und den Fortschritt in diesen Phasen.

1. Identifizieren: Verwenden Sie Process Mining, um einen aktuellen Prozess proaktiv zu bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.
2. Planen und ausführen: Finden Sie die Ursachen von Problembereichen und decken Sie neue Aufgaben oder fehlende Schritte auf.
3. Maßnahme: Überwachen der neuesten Prozessdaten.
4. Ergebnisse anzeigen: Analysieren Sie den Prozess erneut, und zeigen Sie messbare Ergebnisse an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen

Durch die Integration mit der Anwendung ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen können Sie eine Anforderung erstellen, sobald Sie eine Verbesserungsmöglichkeit identifiziert haben.

Durch die Integration mit der Anwendung ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) können Sie Initiativen im Zusammenhang mit Prozessverbesserungen anfordern und anzeigen sowie Aufgaben zu vorhandenen Initiativen hinzufügen.

Das Process Mining -Plugin (com.sn_po) bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Process Mining und Management kontinuierlicher Verbesserungen. Management kontinuierlicher Verbesserungen wird mit der Aktivierung des CIM-Plugins (com.sn_cim) integriert.

Von Process Mining: Geben Sie Notizen und Snapshots als Aufgaben für eine vorhandene CIM-Initiative frei. Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Process Miningerstellen, wird die Anforderung einer Notiz zugeordnet, die in einem Process Mining -Projekt erstellt wurde, und der KPI Process Mining wird der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Über Management kontinuierlicher Verbesserungen: Starten Sie die Analyst Workbench Process Mining über CIM.

Rollen

Durch die Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen werden den Rollen Process Mining keine zusätzlichen Rollen hinzugefügt. Um die Funktionen Management kontinuierlicher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbesserungen zu aktivieren, müssen Sie die Rolle agent_workspace_user den Benutzern hinzufügen, die diese Fähigkeit benötigen.

Zugehörige Informationen

Beispiel für Management kontinuierlicher Verbesserungen mit Process Mining

Management kontinuierlicher Verbesserungen

Fordern Sie Continual Improvement Management an

Starten Sie Process Mining über CIM

Starten Sie Process Mining aus der CIM-Workbench, um den vorhandenen Prozess zu analysieren und neue Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Improvement_manager

Aktivieren Sie das Plugin Management kontinuierlicher Verbesserungen (com.sn_cim) und das Plugin Process Mining (com.sn_po).

Prozedur

Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur **Process Mining** -Workbench.

Beispiel für Management kontinuierlicher Verbesserungen mit Process Mining

Verstehen, wie Sie eine Verbesserungsanfrage erstellen oder nachverfolgen können.

Als Verbesserungsmanager verwenden Sie Ihr Management kontinuierlicher Verbesserungen Workbench-Dashboard täglich, um operative Arbeit und laufende Initiativen anzuzeigen. Sie haben eine offene Initiative, um den Incident-Prozess zu optimieren und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) zu reduzieren.

Wählen Sie im Initiativformular **Go to Process Mining**aus. Die Aktion navigiert Sie zu einem generierten Projekt in der Analyst Workbench Process Mining, in dem Fälle angezeigt werden, die in den letzten drei Monaten geschlossen wurden.

Machen Sie die kontinuierliche Verbesserung durch die Integration mit Process Mining zu einem Teil Ihrer Routine

Integration mit Benchmarks

Durch die Integration mit ITSM Benchmarks können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und zugehörige Incidents erstellen und anzeigen.

Zugehörige Informationen

Beispiel für Benchmarks mit Process Mining

Inhaltspaket für ITSM

Starten Sie Process Mining über das Dashboard Benchmarks .

Starten Sie Process Mining über das Dashboard Benchmarks, um einen Prozess im Zusammenhang mit einem KPI mit geringer Leistung zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer

Aktivieren Sie das Plugin Process Mining (com.sn_po).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **„Zu Process Mining** wechseln“ (Symbol).

Hinweis:
Wenn das in Ihrem KPI erforderliche Prozessmodell nicht verfügbar ist, wird es vom Dashboard automatisch erstellt.

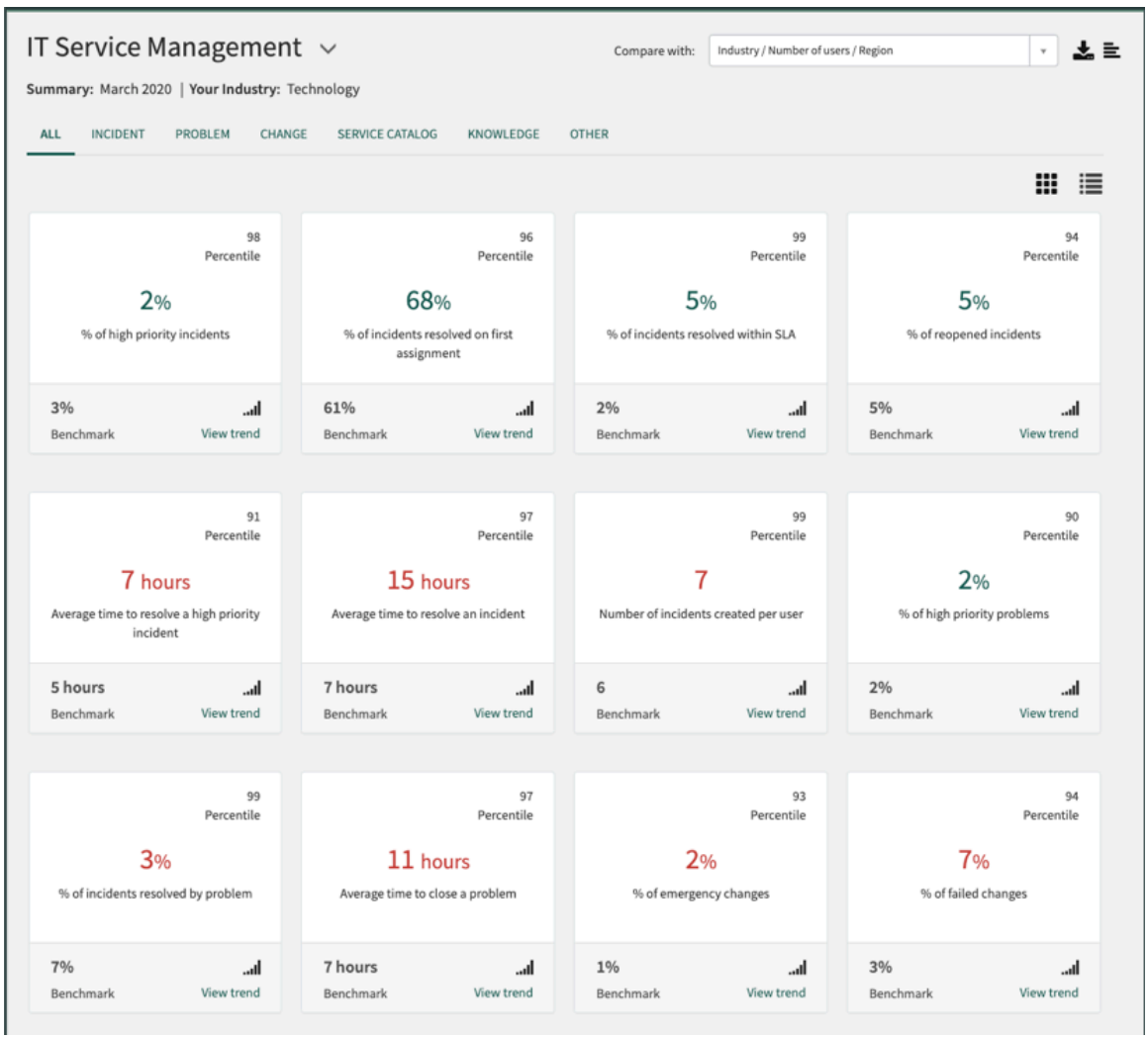
Beispiel für Benchmarks mit Process Mining

Verstehen, wie Sie einen für einen KPI relevanten Prozess analysieren können. Erstellen oder zeigen Sie den Status eines zugeordneten Incident an.

Identifizieren, analysieren und umsetzen: Process Mining vereinfacht auf der Now Platform

Ein IT-Analyst sieht sich seinen monatlichen Benchmarks Bericht an. Sie stellen fest, dass der KPI „MTTR für Incidents mit hoher Priorität“ im Vergleich zu Branchenkollegen negativ abschneidet. Ihr CIO möchte die Gründe verstehen.

Der Analyst klickt in einem Benchmarks -KPI **auf das Symbol „Zu Process Mining** wechseln“. Die Aktion navigiert sie zur Process Mining Analyst Workbench auf einer neuen Registerkarte. Sie entdecken schnell einen Bereich, der verbessert werden muss, und übermitteln eine CIM-Initiative. Sobald die CIM-Initiative abgeschlossen ist, können sie die Verbesserung im Branchenvergleichsdiagramm Benchmarks sehen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Performance Analytics (PA)

Wenn Sie Process Mining mit ServiceNow® Performance Analytics verwenden, können Sie Daten aus einem Indikator extrahieren und Prozesse analysieren, die den KPIs zugeordnet sind, z. B. die Zeit bis zur Lösung.

Das Process Mining -Plugin (com.sn_po) bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Process Mining und Performance Analytics. Die Integration erfolgt automatisch, wenn Sie das Plugin Process Mining aktivieren. Anschließend können Sie die Workbench [] über Analytics Hub für einen Indikator Performance AnalyticsProcess Mining öffnen.

Das Plugin Process Mining bietet Vorlagenkonfigurationen für Indikatorquellen, die die folgenden Tabellen verwenden:

- Kundenservicefall [sn_customerservice_case]
- Incident [incident]
- Problem [problem]
- Change [change]
- Angefordertes Element [sc_req_item]

Um Indikatoren zu unterstützen, die auf anderen Tabellen basieren, erstellen Sie Vorlagen für diese Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Tabellenkonfiguration ein.

Process Mining unterstützt nur automatisierte Indikatoren. Aus Analytics Hub für einen Formelindikator können Sie weiterhin Process Miningöffnen, müssen jedoch einen der beitragenden automatisierten Indikatoren in der Formel auswählen.

Wichtig:
Process Mining unterstützt keine Indikatorquellen, die Datenbankansichten verwenden. Die Anwendung unterstützt nur Tabellen.

Rollen

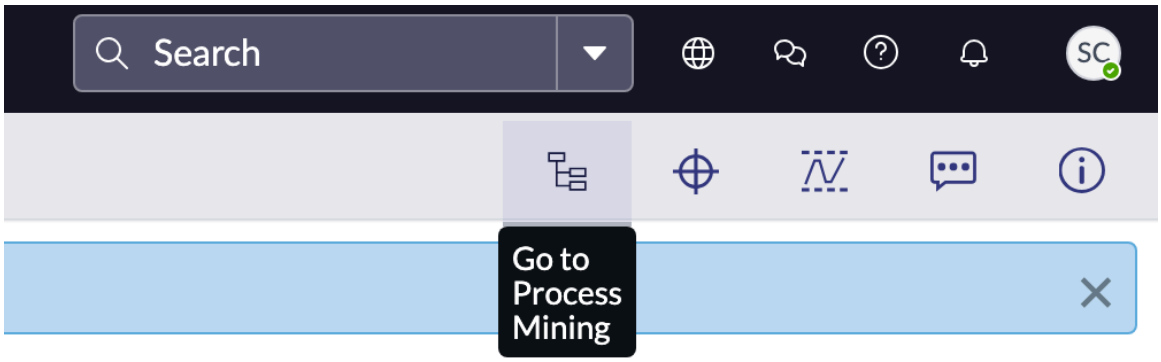
Durch die Integration mit Performance Analytics werden den Rollen von Process Mining keine Rollen hinzugefügt. Um die Integrationsfunktionen von Performance Analytics zu aktivieren, müssen Sie die PA-Betrachterrolle (pa_viewer) den Process Mining Benutzern hinzufügen, die diese Fähigkeit benötigen. Fügen Sie in ähnlicher Weise die entsprechende Rolle [Process Mining allen Performance Analytics Benutzern hinzu, die die Fähigkeit Process Mining] benötigen.

Starten und verwenden Process Mining

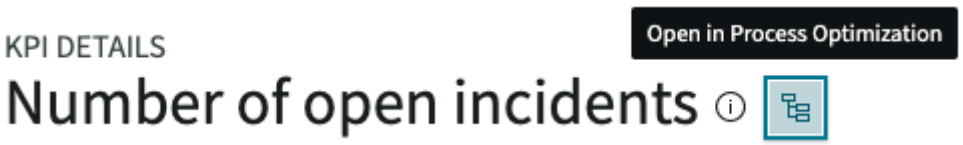
Durch die Integration mit Performance AnalyticsAnalytics Hub wird dem Menü [] die Option Daten extrahieren hinzugefügt. Benutzer können:

© 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.

- Starten Sie Process Mining über Analytics Hub.



- Öffnen Sie Process Mining für einen bestimmten Indikator aus KPI-Details.



- Planen Sie die Datenextraktion aus einem Indikator Performance Analytics.

Wenn Sie die Datenextraktion für einen Indikator initiieren, sehen Sie den Extraktionsfortschritt. Nach Abschluss können Sie das Projekt in der Process Mining Analyst Workbench anzeigen. Wenn Sie eine Extraktion zu einem späteren Zeitpunkt mit denselben Indikatoreinstellungen, aber an einem anderen Datum initiieren, wird ein neues PA-Projekt im erstellt **Process Mining** > **Projekte** > **PA-Projekte** Liste.

Zugehörige Informationen

Beispiel für Performance Analytics mit Process Mining

Analytics Hub für einen bestimmten Indikator

Indikatoren mit KPI-Details untersuchen

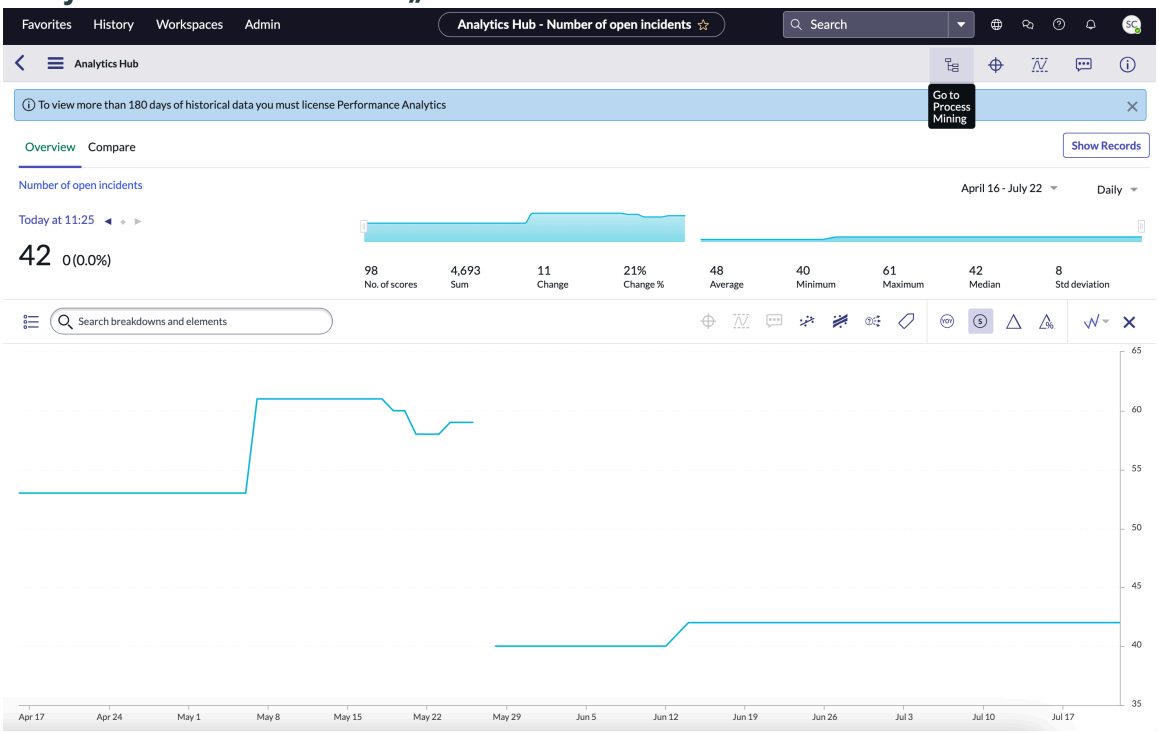
Beispiel für Performance Analytics mit Process Mining

Machen Sie sich damit vertraut, wie Sie Daten aus einem Indikator Performance Analytics extrahieren können, der auf Incident-, Problem-, Change-, Kundenservicefall- oder Anforderungsprozessdaten basiert.

Als Prozessanalyst sehen Sie Ihr Performance Analytics -Dashboard und sehen, dass der Indikator „Anzahl der offenen Incidents“ in den letzten zwei Monaten zugenommen hat. Sie wissen, dass eine Erhöhung dieser Art von Metrik zu einer geringeren Kundenzufriedenheit führt und die Geschäftskosten erhöht. Um tiefer in die Zahlen einzudringen, öffnen Sie Analytics Hub für den Indikator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics Hub für den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“.



Unter den vielen Analysewerkzeugen in Analytics Hubhaben Sie die Möglichkeit, die Workbench Process Mining zu öffnen. Mit Process Miningkönnen Sie diesen Anstieg an Incidents möglicherweise beheben.

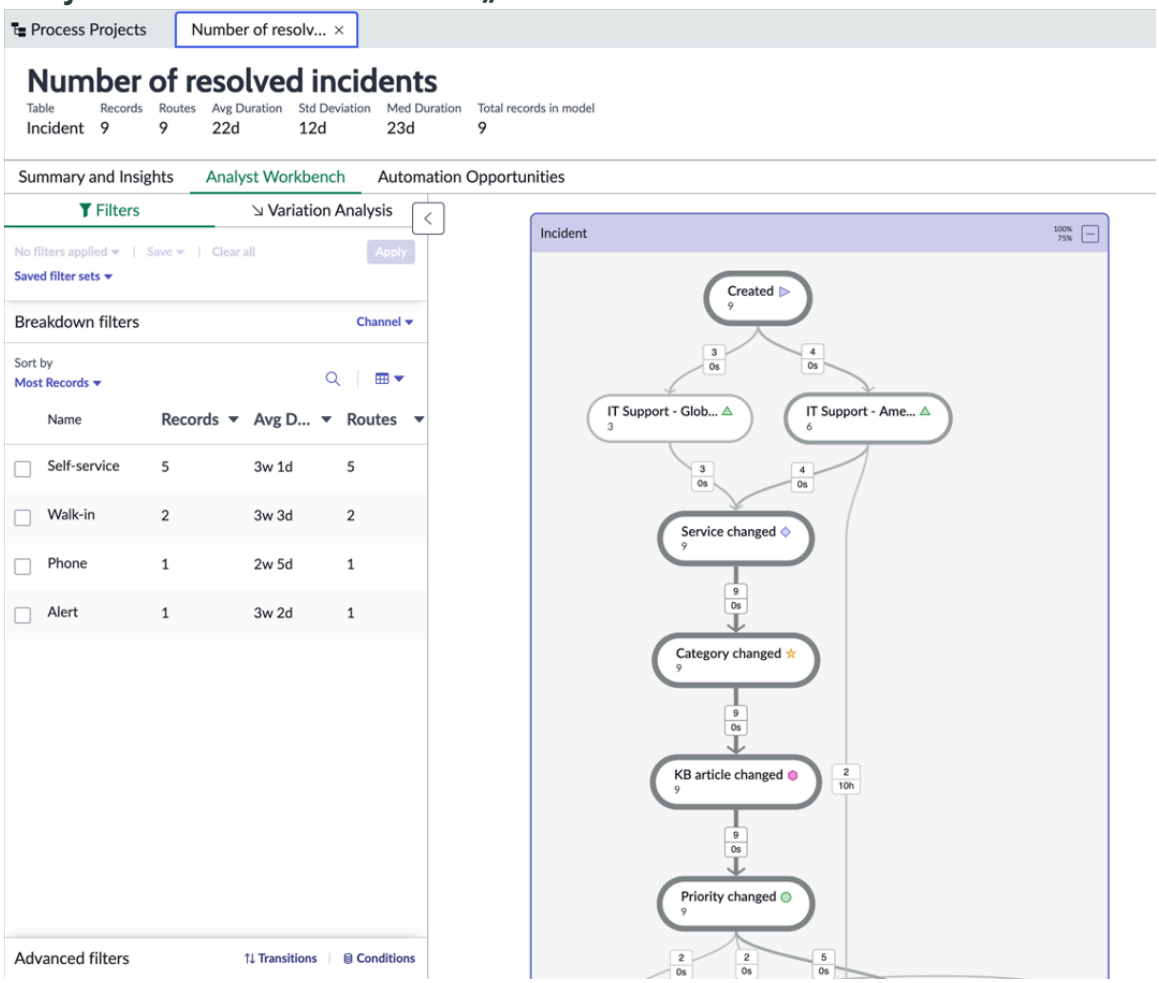
Sie wählen im Dashboard das Symbol **„Zu Process Mining** wechseln“ aus.

Die Aktion erstellt automatisch eine Prozesszuordnung im Kontext des Indikators. Navigieren Sie zur Process Mining Analyst Workbench, um die Ursache zu untersuchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analyst Workbench für den Indikator „Anzahl der offenen Incidents“.



Zugehörige Informationen

Integration mit Performance Analytics (PA)

Integration mit Automation Discovery

Führen Sie die Automatisierungserkennung in Process Miningaus.

Zusammenfassung der Nutzung

Automation Discovery analysiert Ihre Datensätze, um Möglichkeiten zur Automatisierung zu identifizieren.

Mit der App können Sie Discovery-Berichte ausführen, die einen angegebenen Datensatz mit Datensätzen anhand einer vorab erstellten Taxonomie analysieren. Das Projekt identifiziert über 180 mögliche Möglichkeiten zur Automatisierung aus Ihren Datensätzen. Stellen Sie sich die Möglichkeiten als Absichten vor, bei denen das System automatisch auf die Abfragen der Benutzer reagieren kann.

Der Bericht gruppiert Datensätze nach der vorhergesagten Automatisierungsmöglichkeit. Bei nicht kategorisierten Datensätzen gruppiert der Bericht die Datensätze in zugehörigen Clustern.

Für Anwendungen wie Virtual AgentAutomation Discovery hilft Ihnen [], Automatisierungsmöglichkeiten zu implementieren, die zu Abwendungen und einer schnelleren Lösung von Incidents führen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Automatisierungserkennung finden Sie unter Automation Discovery.

Konfigurieren Sie die Automatisierungserkennung

Die Automatisierungserkennung hilft Ihnen, Ihre Datensätze zu analysieren und Möglichkeiten für die Automatisierung zu identifizieren.

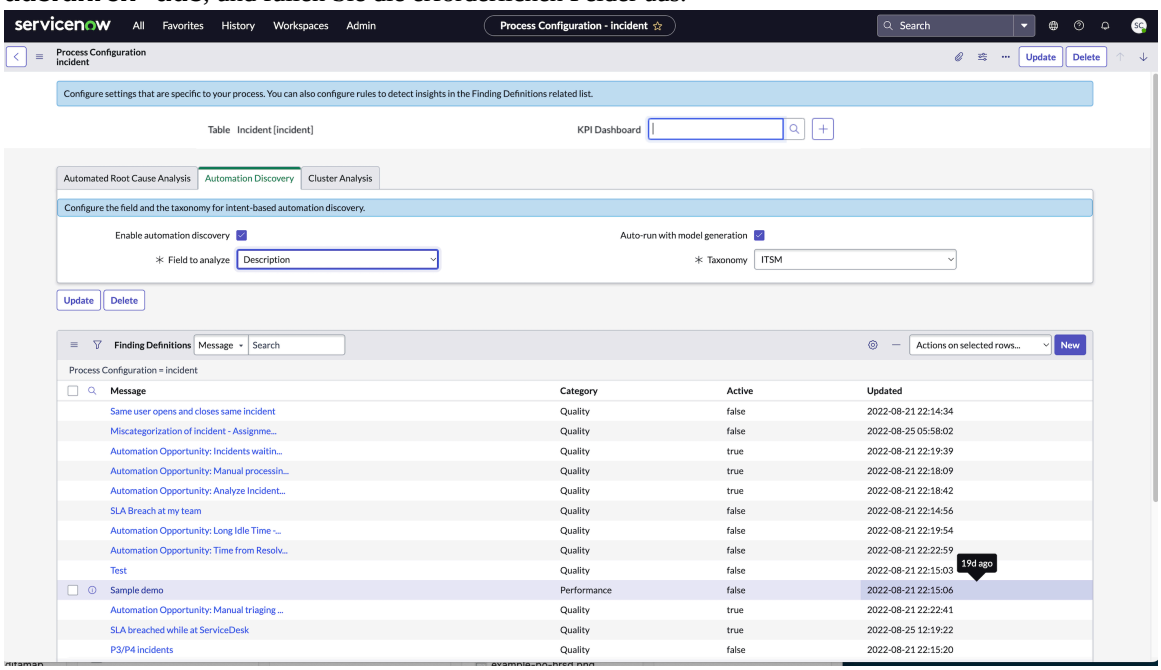
Vorbereitungen

Sie müssen die Anwendung Automation Discovery (sn_auto_discovery) installieren, bevor Sie konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Automation Discovery.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfiguration**.
2. Wählen Sie die Incident-Tabelle [incident] aus.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Feld **KPI-Dashboard**, um ein KPI-Dashboard auszuwählen, das dieser Prozesskonfiguration zugeordnet werden soll.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Automation Discovery**.
5. Wählen Sie **„Automation Discovery aktivieren“** und **„Mit Modellgenerierung automatisch ausführen“ aus**, und füllen Sie die erforderlichen Felder aus.

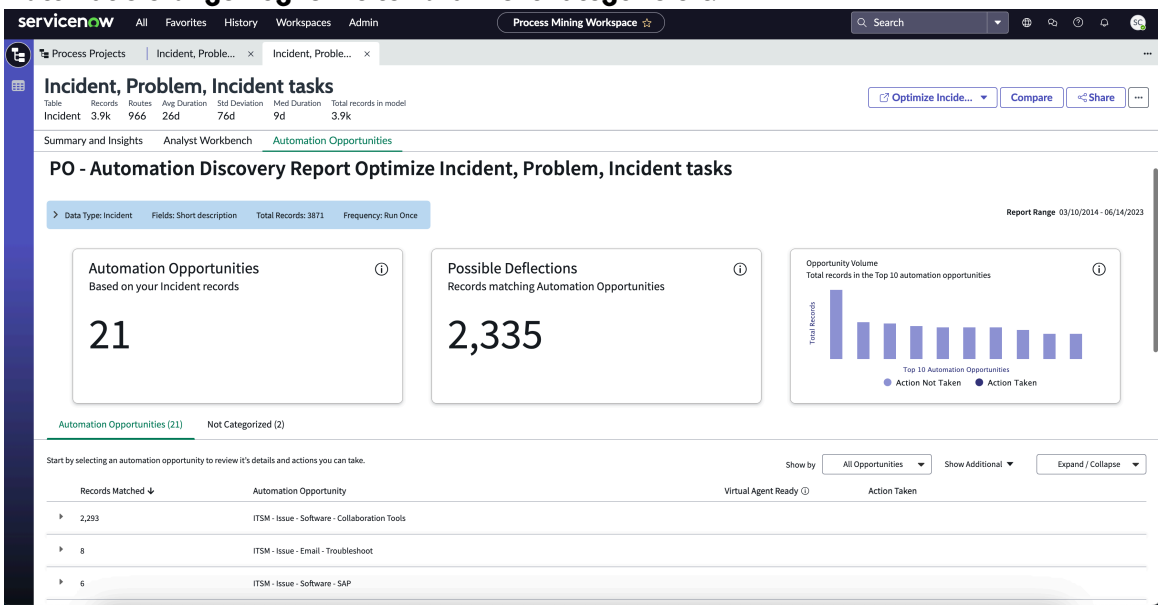


Ihr Projekt führt die Automatisierungserkennung mit Modellgenerierung automatisch aus, wenn beide Optionen ausgewählt sind.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
   Die Seite Process Mining Workspace (Arbeitsbereich) wird geöffnet.
8. Öffnen Sie das Projekt und wählen Sie **Automatisierungsmöglichkeiten**aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

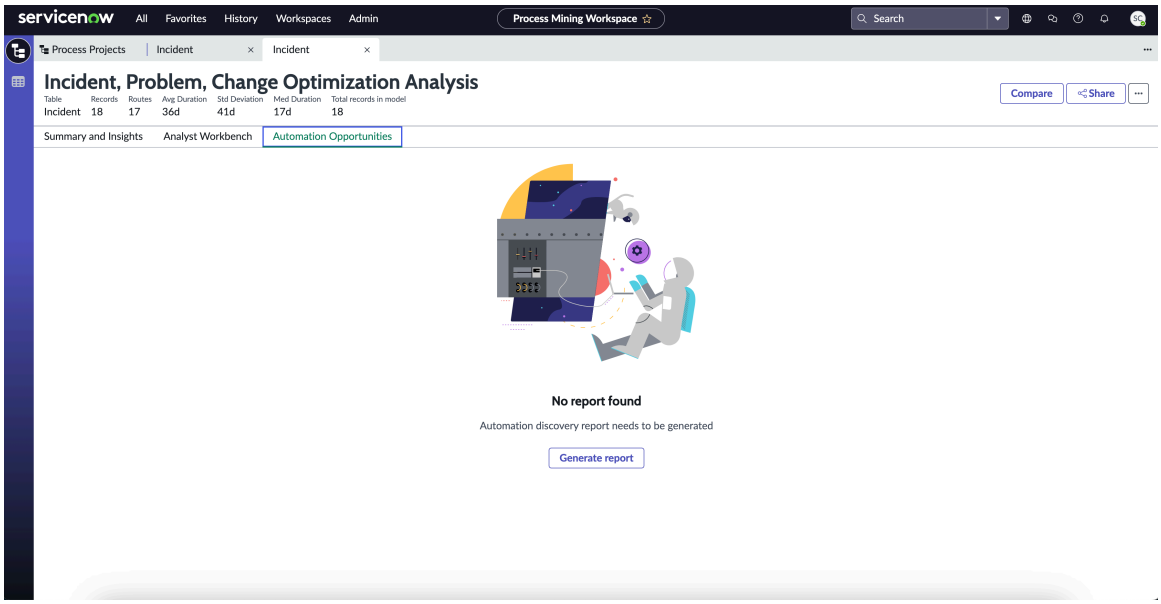
Die Ergebnisse Ihres Projekts sind in zwei Kategorien unterteilt: **Automatisierungsmöglichkeiten** und **Nicht kategorisiert**.



9. Wählen Sie einen Datensatz aus, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Zeigen Sie auf **Prozesszuordnung öffnen**, um zusätzliches Mining auszulösen.

Wenn Sie nicht auf die Option zum **Aktivieren der Automatisierungs-Discovery** oder auf **Auto-Ausführung mit Modellgenerierung klicken**, werden Ihre Automatisierungsmöglichkeiten nicht angezeigt. Wählen Sie in der **Analyst Workbench**die **Option Bericht generieren** aus, um einen Bericht zu erstellen.



Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, um Ihren Bericht zu erstellen.

Integration mit Automation Center

Durch die Integration mit Automation Center können Sie über Automation Center Workspace auf die Automatisierungsanforderungen zugreifen.

Von Process Miningaus können Sie Automatisierungsanforderungen erstellen, die Sie im Automation Center-Arbeitsbereich anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Automatisierungsidee

Erkennen, priorisieren und verwalten Sie Automatisierungsanforderungen aus verschiedenen Quellen über den Automation Center-Arbeitsbereich.

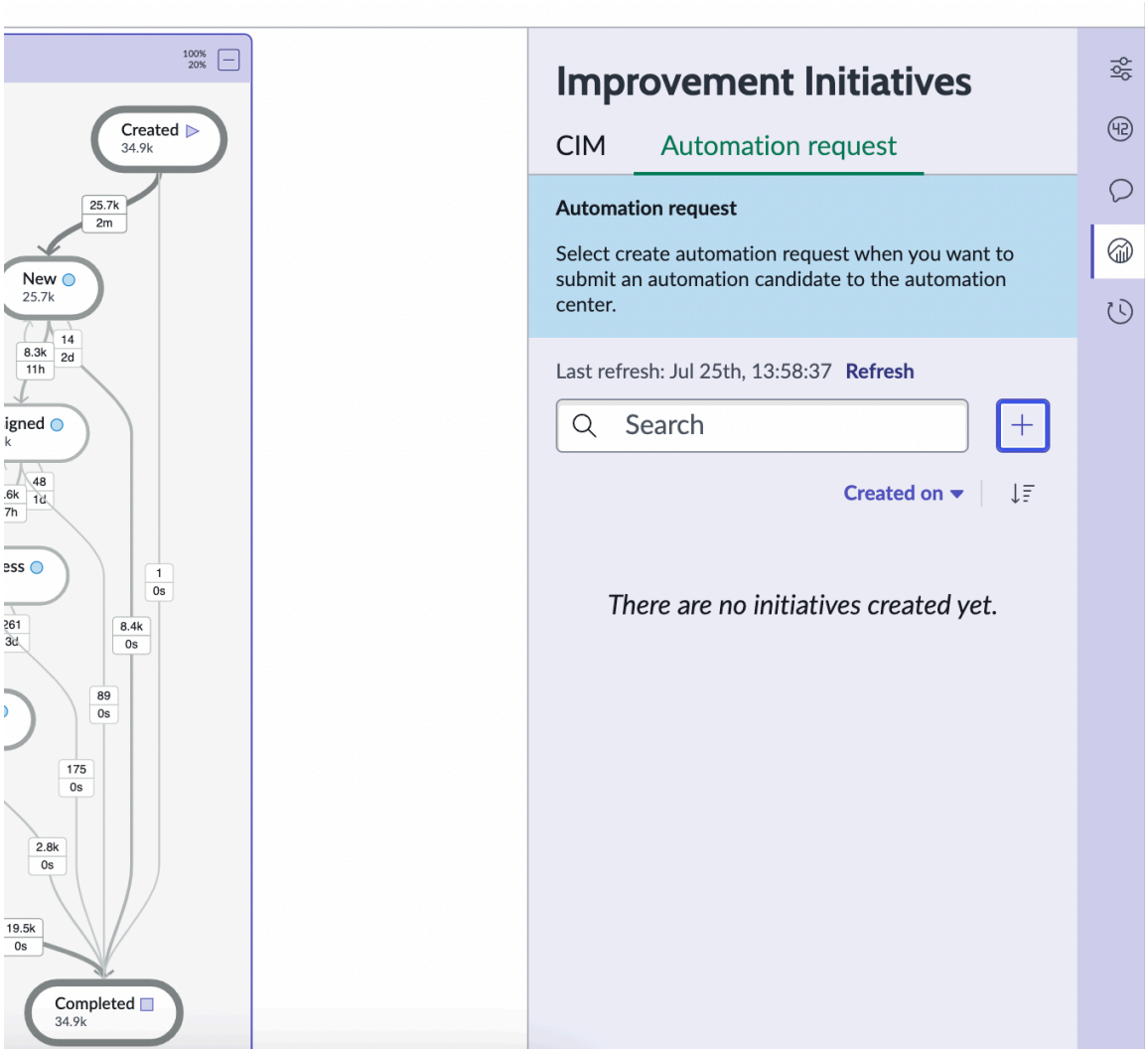
Vorbereitungen

Sie müssen das Automation Center-Plugin installieren und konfigurieren, bevor Sie konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Install Automation Center .

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

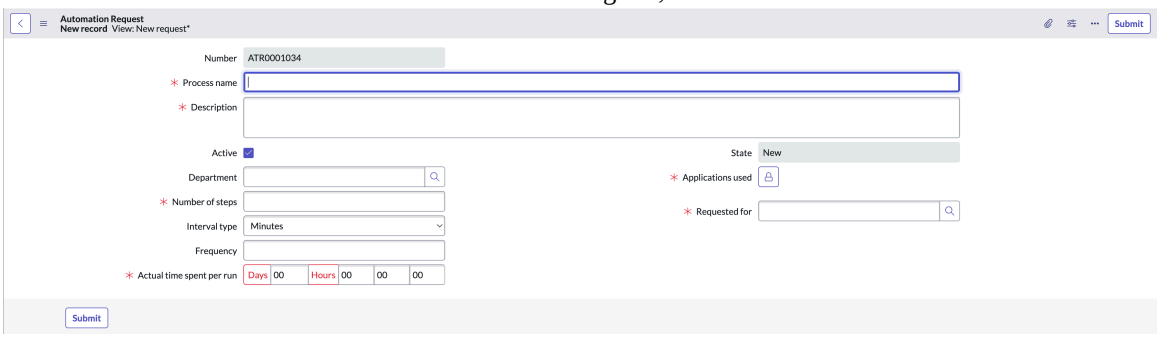
1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie ein Projekt aus.
   Die Automation Center-Funktion wird auf der Registerkarte Zusammenfassung und Einblicke oder Analyst Workbench angezeigt.
3. Navigieren Sie zum rechten Seitenbereich, und wählen Sie das Symbol „Verbesserungsinitiativen“ aus.



4. Klicken Sie auf das Pluszeichen, um eine Automatisierungsidee zu erstellen.
   Eine neue Seite „Automatisierungsanforderung“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

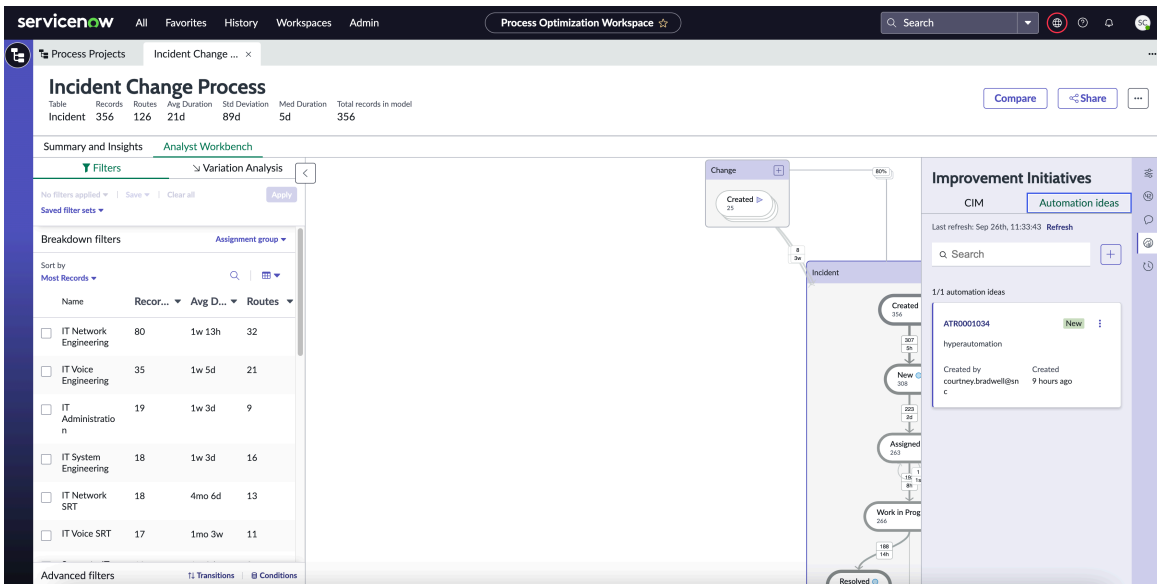
5. Füllen Sie die erforderlichen Felder für Ihre Anforderung aus, und wählen Sie **Absenden**.



Weitere Informationen finden Sie unter Automation request form from Automation Center .

Ergebnisse

Ihre neue Anforderung wird im Bereich „Verbesserungsinitiativen“ angezeigt.



Process Mining konfigurieren

Ein Administrator kann Process Mining so einrichten, dass Analysten und Manager auf die Analyst Workbench zugreifen und Projekte erstellen und verwalten können.

Hinweis:
Process Mining wird für lokale Instanzen nur unterstützt, wenn für die Instanzen Predictive Intelligence eingerichtet ist. Weitere Informationen zu selbst gehosteten Umgebungen finden Sie im KB-Artikel KB0782052 .

So richten Sie Process Mining ein:

- Aktivieren Sie das Plugin Process Mining (com.sn_po).
- Weisen Sie Rollen zu, damit Benutzer Projekte über den Anwendungsnavigator erstellen und Projekte über die Analyst Workbench anzeigen oder verwalten können.
- (Optional) Aktivieren Sie bei der Integration von Process Mining mit anderen Anwendungen wie ITSM, Customer Service Management, Financial Services Operationsusw. das entsprechende Content Pack.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation wird unterstützt

Diese Anwendung unterstützt die Domänentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Process Mining.

Zugriffssteuerung

Beim Generieren oder Freigeben eines Projekts berücksichtigt Process Mining die Zugriffskontrollregeln (ACLs) für die Tabelle.

Beim Generieren eines Projekts berücksichtigt Process Mining die ACLs in der Tabelle, zu der ein Projekt Berichte erstellt, und ignoriert ACLs in der Audit-Tabelle. Benutzer mit der Rolle promin_viewer haben schreibgeschützten Zugriff.

Beim Freigeben eines Projekts:

- Alle sichtbaren Daten in der Analyst Workbench sind für alle Benutzer sichtbar, die Zugriff auf das Projekt haben.
- Alle Mining-Vorgänge werden gemäß dem Zugriff des Projekterstellers [sys_created_by] ausgeführt. Dies umfasst Mining durch Rollen mit höheren Berechtigungsstufen, was dazu führen kann, dass weniger Daten extrahiert werden.

Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“:

- KPIs sind für alle Benutzer sichtbar, die über die erforderliche Berechtigung für den Zugriff auf zugehörige KPIs verfügen.
- Einblicke sind für alle Benutzer sichtbar, die Zugriff auf das Projekt haben.

Process Mining Datenbereinigung

Die Eigenschaftenseite Process Mining enthält Konfigurationsoptionen für Process Mining.

Eigenschaften der Datenbereinigung

Legen Sie Eigenschaften fest, die bestimmen, wie lange Performance Analytics Projekte aufbewahrt werden, bevor sie durch die geplante Bereinigungsaufgabe gelöscht werden.

Diese Eigenschaften sind für Process Mining verfügbar.

Eigenschaften für die Datenbereinigung Process Mining .

Eigenschaft	Beschreibung
Definieren Sie die Anzahl der Tage, um PA-Projekte (Projektdefinition) ab dem Datum der letzten Aktualisierung **promin.persist.pa_model beizubehalten**	Legen Sie die Anzahl der Tage fest, für die Performance Analytics (PA)-Projekte nach dem letzten Aktualisierungsdatum aufbewahrt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 (Tage) • Speicherort: Process Mining > **System** > **Eigenschaften**
Definieren Sie die Anzahl der Tage, um Projekte aufgrund von Inaktivität **promin.auto_retire_days stillzulegen**	Legen Sie die Anzahl der Tage der Inaktivität fest, nach denen die Projekte stillgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Datenbereinigung Process Mining . (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90 (Tage) • Speicherort: Process Mining > **System** > **Eigenschaften**
Definieren Sie die Anzahl der Tage für die Bereinigung stillgelegter Projekte **promin.auto_clean_days**	Legen Sie die Anzahl der Tage nach der Stilllegung fest, nach denen die Projekte bereinigt werden. Die Projektkonfiguration wird jedoch beibehalten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90 (Tage) • Speicherort: Process Mining **System** **Eigenschaften**

Zugehörige Informationen

Beispiel für Performance Analytics mit Process Mining

Planen Sie die Aufgabe für die Versionsbereinigung

Planen Sie eine Aufgabe, um ältere Sicherungsversionen zu löschen und Clusteranalysedatensätze zu bereinigen, indem Sie das geplante Skript **ProminVersionCleanup**ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim erneuten Generieren von Projekten löscht die Aufgabe **„ProminVersionCleanup“** veraltete, zwischengespeicherte Statistiken. Die älteren Statistiken werden in eine vorherige Version verschoben, während die neue Version für das aktualisierte Projekt erstellt wird.

Beim erneuten Generieren oder Löschen von Projekten bereinigt dieser Auftrag Datensätze, die während der Clusteranalysen erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Hintergrundaufträge**.
2. Wählen Sie die regelmäßige Aufgabe **ProminVersionCleanup aus**.
3. Überprüfen oder legen Sie Folgendes fest.

   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

   b. Überprüfen Sie, ob das Feld Ausführen **Täglich**ist.

   c. Legen Sie die Zeit in Stunden fest.

4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Bereinigung der Sicherungsversion und des Clusterdatensatzes wird täglich ausgeführt.

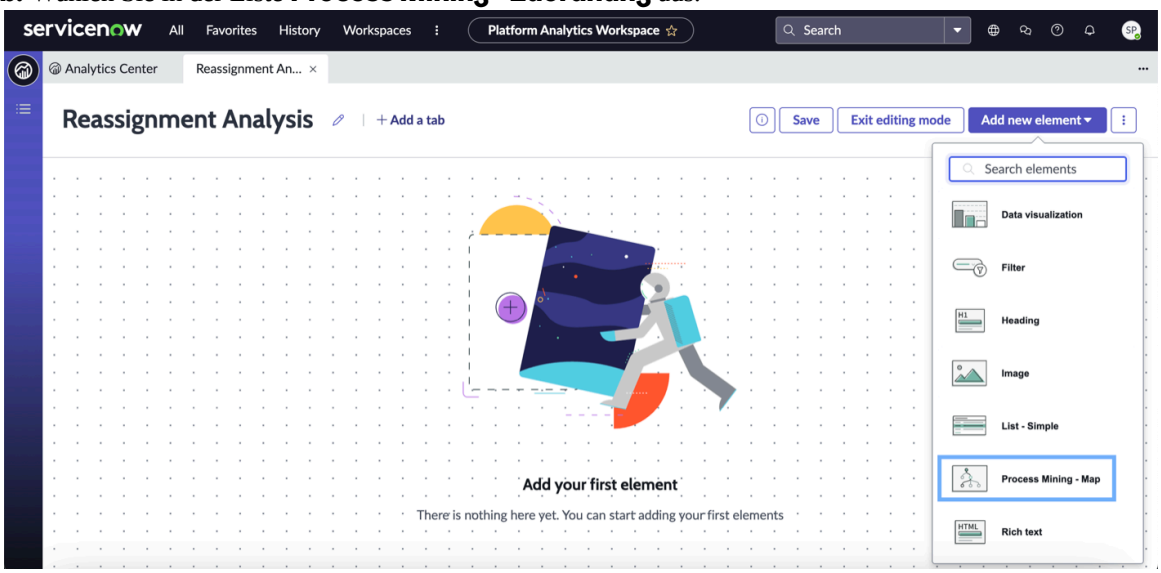
Konfigurieren Sie die Zuordnung Process Mining im PAR-Dashboard

Konfigurieren Sie eine Process Mining -Zuordnung, um das Prozessdiagramm im PAR-Dashboard anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

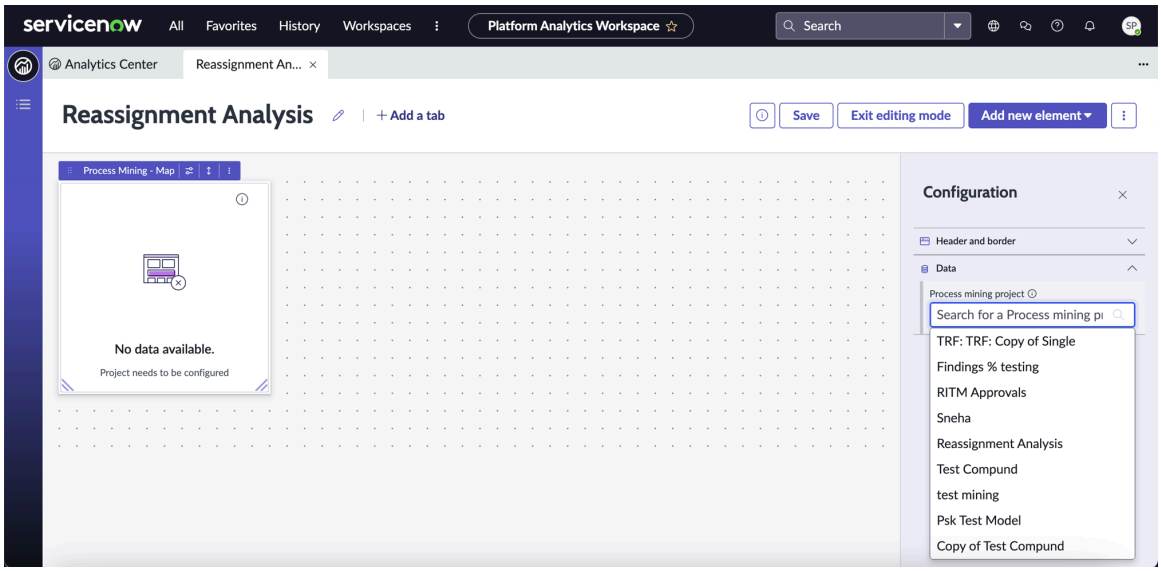
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem PAR-Dashboard.
2. Konfigurieren Sie eine Process Mining -Zuordnung.
   a. Wählen Sie **Neues Element hinzufügen** aus.
   b. Wählen Sie in der Liste **Process Mining - Zuordnung** aus.

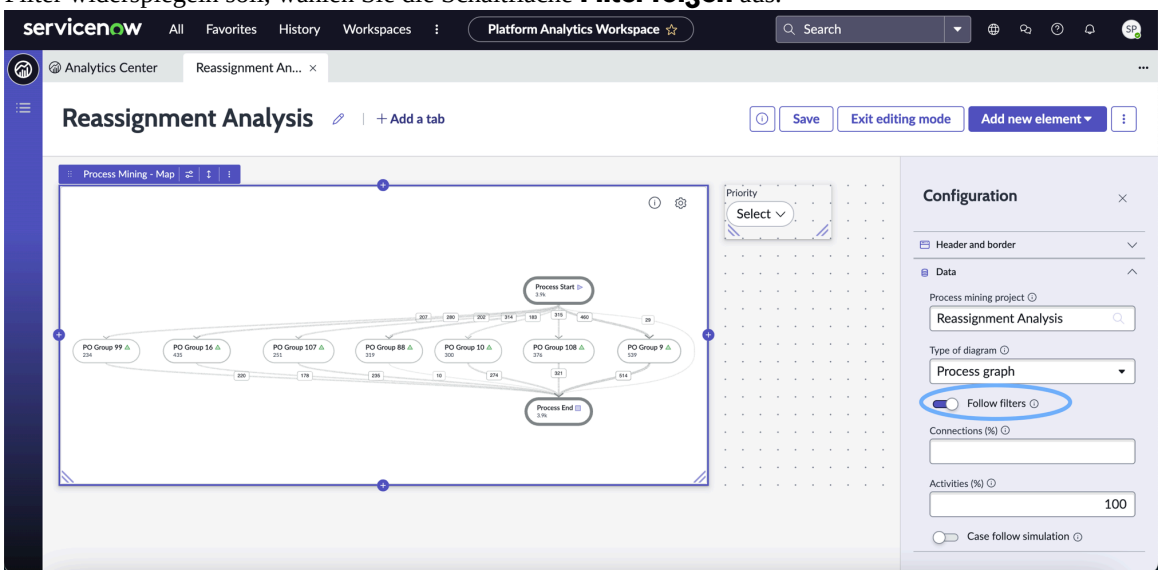


3. Konfigurieren Sie ein Process Mining -Projekt für die Karte.
   a. Wählen Sie ein Process Mining -Projekt aus der **Process Mining-Projektliste** im **Konfigurationsbereich** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wenn Sie Filter in Ihrem Dashboard konfiguriert haben und die Karte Process Mining die angewendeten Filter widerspiegeln soll, wählen Sie die Schaltfläche **Filter folgen** aus.



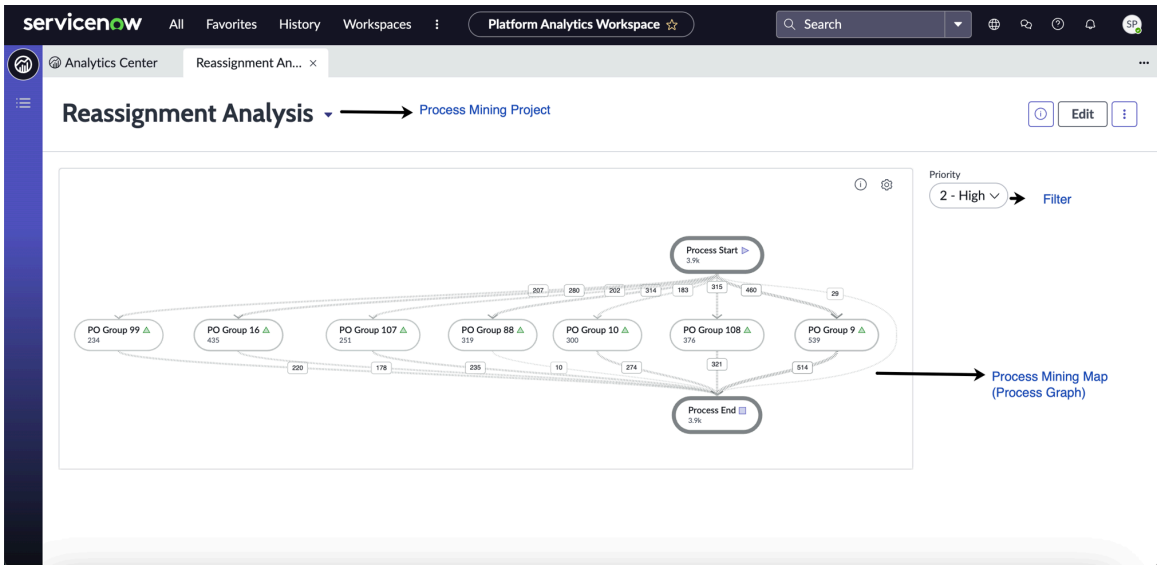
5. Wählen **Sie Speichern aus**, und **beenden Sie den Bearbeitungsmodus**.

Ergebnisse

Die Zuordnung Process Mining ist im PAR-Dashboard verfügbar.

Automatische Übersetzung

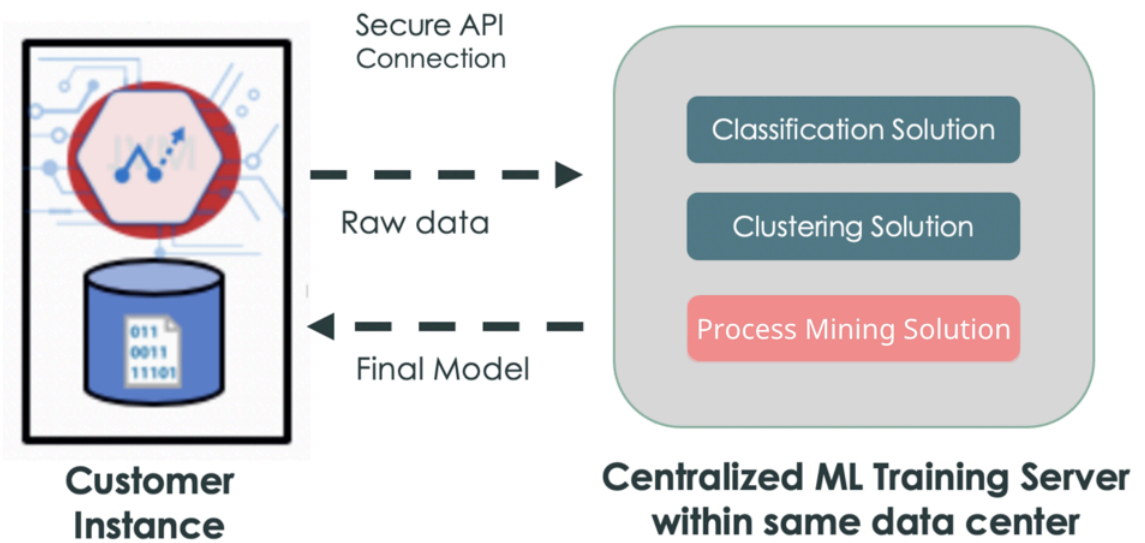
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Process Mining-Architektur

Machen Sie sich mit den grundlegenden Attributen der Process Mining -Architektur vertraut.

- Die Mining-Engine Process Mining extrahiert Daten aus dem Auditverlauf basierend auf den Projekteinstellungen. Die Datendatei wird dann auf einen zentralen Schulungsserver hochgeladen (ServiceNow® Predictive Intelligence) innerhalb desselben Rechenzentrums. Der zentralisierte Schulungsserver ermöglicht die erweiterte Berechnung neuer Metriken. Der zentralisierte Server unterstützt mehr Daten für die Skalierbarkeit, ohne die Leistungslast Ihrer Instanz zu verursachen.
- Wenn das Projekt Process Mining fertig ist, sendet der Schulungsserver das endgültige Projekt zurück an Ihre Instanz und löscht alle Projektdaten vom Server. Die Daten werden mithilfe gesicherter und verschlüsselter APIs übertragen.
- Die aktuelle Version des Projekts wird dann über die Analyst Workbench-UI in Ihrer Instanz visualisiert.



Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Process Mining

Wählen Sie einen zu optimierenden Prozess aus, generieren Sie Prozessdaten, und erhalten Sie dann visualisierte und umsetzbare Einblicke.

Wenn Sie versuchen, Ihre Geschäftsprozesse in Bereichen wie die Beseitigung von Redundanzen, die Prognose von Änderungen und die Optimierung von Workflows zu verbessern, hilft Ihnen Process Mining, diese Ziele zu erreichen. Process Mining hilft Ihnen, End-to-End-Transparenz zu erzielen, Risiken zu reduzieren, marktkonform zu bleiben und vieles mehr.

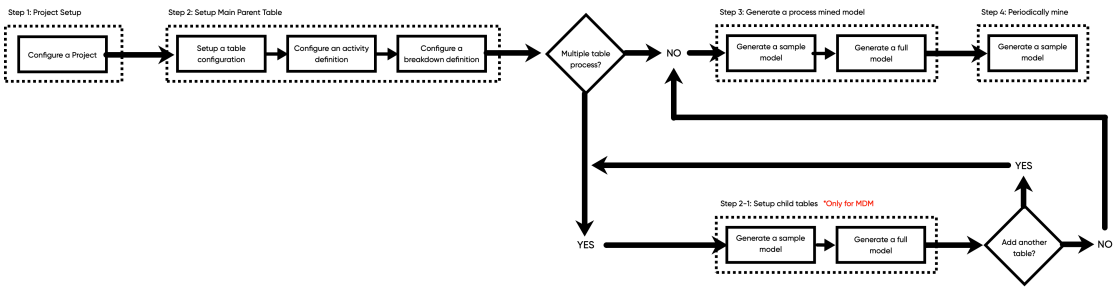
Planen der Implementierung

Planen Sie diese Schritte, um den Aufwand von Process Mining zu maximieren:

- **Identifizieren**: Identifizieren Sie einen problematischen Prozessbereich, der optimiert werden muss.
- **Visualisieren**: Identifizieren Sie Schlüsselelemente, die Teil des Prozesses sein sollen. Machen Sie sich mit dem Ziel, dem Start und dem Ende, den Aktivitäten und den Benutzern vertraut, die Teil des Prozesses sein sollen.
- **Analysieren**: Analysieren Sie Bereiche für die Optimierung, um festzustellen, wo und warum sie die gewünschten Ziele nicht erreichen.
- **Optimieren**: Entfernen Sie Schritte, die für Ihren Prozess nicht wichtig sind.
- **Überwachen**: Überwachen Sie die Prozessleistung weiter, und verfeinern Sie sie, bis die Bereiche die gewünschten Ziele erreichen.

Der Workflow Process Mining .

Das folgende Flussdiagramm zeigt die Schritte, die Sie zum Einrichten eines Projekts für Process Miningverwenden. Einige dieser Schritte sind optional oder hängen davon ab, ob Sie die mehrdimensionale Mining-Funktion nutzen.



Erstellen Sie einen Prozesskonfigurationsdatensatz für die Tabelle

Erstellen Sie eine Prozesskonfiguration für eine Tabelle, um dieselbe Standardkonfiguration zu verwenden, wenn Sie die Tabelle aus der Instanz verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prozesskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, für die Sie eine Konfiguration erstellen möchten. **Hinweis:** Pro Tabelle ist nur eine Prozesskonfiguration zulässig.
KPI-Dashboard	Wählen Sie ein KPI-Dashboard aus.
Automatisierte Ursachenanalyse	Wählen Sie diese Option aus, um die automatisierte Ursachenanalyse festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Ursachenanalyse.
Automation Discovery	Wählen Sie diese Option aus, um die Automatisierungserkennung festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Automatisierungserkennung.
Clusteranalyse	Wählen Sie diese Option aus, um die Clusteranalyse festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Clusteranalyse.
Ergebnisdefinitionen	Wählen Sie diese Option aus, um die regelbasierten Ergebnisdefinitionen festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen.
Automatisierte Ergebnisdefinitionen	Wählen Sie diese Option aus, um die automatisierten Suchdefinitionen festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie automatisierte Suchdefinitionen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator

Erstellen und erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator. Im Projekt-Generator ist der gesamte Prozess in drei Abschnitte und eine Übersicht unterteilt, um die Aufgabe einfacher und effizienter zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Um ein Projekt zu durchsuchen, stellen Sie sicher, dass Sie Audit-Protokoll für die übergeordnete Tabelle des Projekts aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke **Neues Projekt erstellen** aus.
   Die Seite „Projekteinrichtung“ wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziele festlegen

Definieren Sie die Art der Daten oder Prozesse, die Sie in Ihrem Diagramm anzeigen und analysieren möchten. Sie müssen eine bestimmte Tabelle (übergeordnete Tabelle) auswählen, die die Daten enthält, die Sie analysieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wenn Sie **Neues Projekt erstellen**auswählen, gelangen Sie zur Seite „ **Ziele** festlegen“.
2. Geben Sie die folgenden Details an.
3. Wählen **Sie Speichern und Weiter**.
4. **Wahlweise:** Sie können auch eine Vorlage auswählen, um Ihr Projekt zu erstellen.
   Wenn Sie eine vorhandene Vorlage auswählen, gelangen Sie nach der Auswahl der Vorlage zur Seite **Überprüfen und Minen**.

Umfangsdefinition für Ihre Analyse

Definieren Sie die Daten, die Sie im Diagramm anzeigen möchten.

Sie haben die Tabelle ausgewählt, aus der Sie Daten anzeigen möchten. Sie möchten sich wahrscheinlich auf einen Aspekt der Daten konzentrieren. Die Filter, die nur die Daten anzeigen, die Sie im Diagramm anzeigen möchten, legen den Umfang Ihres Projekts fest.

In den folgenden Abschnitten finden Sie die Details.

Legen Sie Aktivitätsdefinitionen fest

Definieren Sie die spezifischen Daten, die Sie im Diagramm für Ihr Projekt anzeigen möchten. Aktivitäten sind Aktionen, die in einem Prozess ausgeführt werden. Aktivitäten werden in chronologischer Reihenfolge aufgezeichnet, sodass Process Mining-Algorithmen die Abfolge von Ereignissen analysieren und Einblicke in den Prozessablauf, Engpässe, Variationen und potenzielle Verbesserungen gewinnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Hinweis:

Sie können maximal 10 Aktivitätsdefinitionen für die übergeordnete Tabellenkonfiguration und 5 Aktivitätsdefinitionen für jede untergeordnete Tabellenkonfiguration konfigurieren. Sie können nicht mehr als 5.000 Elemente für eine Aktivitätsdefinition generieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Process Mining erfasst Audit-Protokollfelddaten für die von Ihnen definierten Aktivitäten. Konfigurieren Sie mindestens eine Aktivität, um Datensätze zu extrahieren und in Ihrer Prozesszuordnung anzuzeigen, die eine bestimmte Aktivität starten, beenden oder durchlaufen.

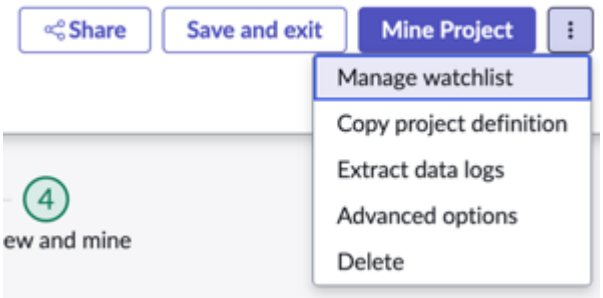
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Beim Konfigurieren eines Projekts müssen Sie zuerst eine Haupttabellenkonfiguration (übergeordnet) einrichten, eine Aktivitätsdefinition definieren und eine Aufgliederungsdefinition einrichten. Wenn nur eine Tabelle benötigt wird, können Sie ein vollständiges Projekt generieren, das Sie regelmäßig mit den Daten minen und planen können. Wenn mehrere Tabellen erforderlich sind, müssen Sie zusätzliche (untergeordnete) Tabellen erstellen, sie mit der Haupttabelle (übergeordnet) verknüpfen und die Aktivitätsdefinition definieren. Sie können Aufgliederungsdefinitionen auch für untergeordnete Tabellen konfigurieren.

Dot-Walking und Verbindung werden nicht unterstützt, wenn Sie ein Projekt über den Projekt-Generator erstellen. Wenn Sie jedoch ein Projekt bearbeiten, können Sie es über die ServiceNow Plattform öffnen und dem Projekt hinzufügen. Um ein Projekt zu bearbeiten, wählen Sie im Process Mining-Arbeitsbereich die **Option Projekt bearbeiten** aus.



Wählen Sie auf der nächsten Seite **Erweiterte Optionen**aus.



Sie können das Projekt in der Plattformansicht ServiceNow aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie von der Seite „ **Ziele** festlegen“ aus fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Umfang für Analyse** festlegen“.
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Scope youranalyse** “ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „ **Scope your** Analytics“ in der linken Leiste die Option **Aktivitäten** aus.
4. Wählen Sie im Bereich „Aktivitätsdefinition“ die Option **Neu** aus.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Aktivitätsdefinition“.

Typ auswählen	Der Typ der Werte, die Sie minen möchten. Sie haben die folgenden Werte: ○ Feldwerte (Standard): Dies ist die Standardauswahl. Diese Option ist immer verfügbar, wenn Sie eine Aktivitätsdefinition erstellen. ○ Datum/Uhrzeit: Verwendet Datum/Uhrzeit-Werte aus dem tatsächlichen Datensatz anstelle des Auditverlaufs und wird als gruppierter Knoten in der Prozesszuordnung angezeigt.

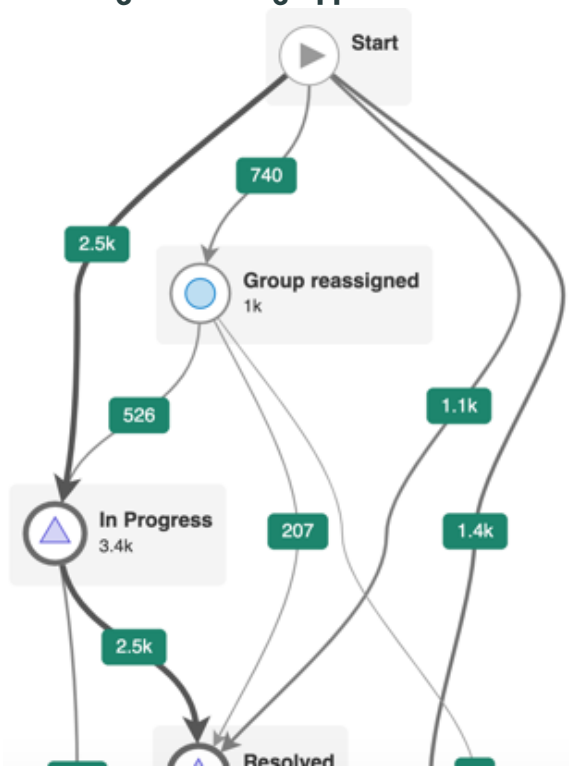
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

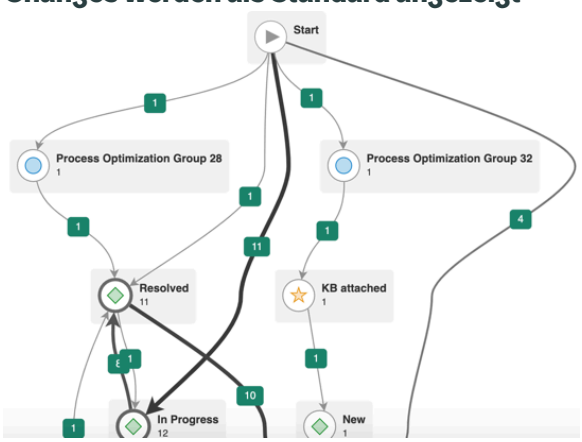
	○ Untergeordnetes Element angehängt: Diese Option ist verfügbar, wenn Sie zwei Tabellen für die Tabellenkonfiguration ausgewählt und eine Beziehung zwischen untergeordneten und übergeordneten Elementen festgelegt haben. Diese Option ist nur für die Konfiguration der übergeordneten Tabelle verfügbar. Im Diagramm sehen Sie, wann das untergeordnete Element im Prozess angehängt wurde. ○ Übergeordnetes Element angehängt: Mit dieser Option wird ein Knoten im untergeordneten Prozess erstellt, der angibt, wann ein übergeordneter Datensatz an ein untergeordnetes Element angehängt wurde.
Feld	Geben Sie das Feld oder die Spalte aus der Tabelle an, deren Daten Sie im Prozessdiagramm anzeigen möchten.
Aktivitätsname (optional)	Name, der für diese Aktivität angezeigt werden soll. Wenn kein Name eingegeben wird, zeigt der Aktivitätsname den für **Feld**angegebenen Wert an.
Wählen Sie Werte aus, die Sie als Aktivitäten hinzufügen möchten	Sie können bestimmte Aktivitätswerte für das ausgewählte Feld abrufen. Sie haben beispielsweise die **Incident** -Tabelle ausgewählt. Jetzt möchten Sie Datensätze anzeigen, die die Zuweisungsgruppe „Service Desk“ und die Zuweisungsgruppe „Datenbank“ durchlaufen haben. Um diese Daten anzuzeigen, müssen Sie **Zuweisungsgruppe** als **Feld** auswählen und **Service Desk** und **Datenbank** aus **Werteliste**hinzufügen.
Aktivitäten gruppieren	Wenn Sie Gruppenaktivitäten auswählen, spiegelt die Prozesszuordnung die Gruppe der Änderungen für die Aktivität als ein Change-Element wider. Angenommen, Sie konfigurieren die **Zuweisungsgruppe** für die Berichterstellung und wählen aus, dass Änderungen dafür nachverfolgt werden sollen. ○ Änderungen an der Zuweisungsgruppe treten auf und werden im Audit-Protokoll wie folgt aufgelistet: Gruppe A > Gruppe B > Gruppe C. ○ Ergebnis: Die Daten in der Prozesszuordnung werden als eine Änderung angezeigt: „Zuweisungsgruppe geändert“. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, spiegelt die Prozesszuordnung Datensätze für jede Change-Instanz einzeln wider. Beispiel: Sie können die **Zuweisungsgruppe** konfigurieren, über die Berichte erstellt werden sollen, wählen Sie jedoch keine Gruppenaktivitäten aus. ○ Änderungen an der Zuweisungsgruppe treten auf und werden im Audit-Protokoll wie folgt aufgelistet: Gruppe A > Gruppe B > Gruppe C. ○ Ergebnis: Die Prozesszuordnung spiegelt jede einzelne vorgenommene Änderung wider und spiegelt die Änderungen weiterhin standardmäßig aus dem Audit-Protokoll wider: „Change: Gruppe A > Change: Gruppe B > Change: Gruppe C“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen werden gruppiert



Changes werden als Standard angezeigt



Aktivität von Interesse	Ob Feldänderungen in der Analyst Workbench angezeigt werden **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Feldänderungen nicht in der Analyst Workbench angezeigt, können aber dennoch in kontextbezogenen Bedingungen in Übergängen oder Ergebnissen verwendet werden.
Leeren Startknoten einschließen	Schließt einen leeren Knoten in das Prozessdiagramm ein, wenn das ausgewählte Aktivitätsdefinitionsfeld zum Zeitpunkt der Datensatzerstellung leer ist.

Hinweis:
Um eine Aktivitätsdefinition zu bearbeiten, wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus der Liste aus, und nehmen Sie Änderungen vor. Um eine Aktivitätsdefinition zu löschen, wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus der Liste aus und klicken Sie auf das Löschen-Symbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen **Sie Speichern**und dann **Weiter** oder **Speichern und Beenden**.
   Wenn Sie **Weiter**auswählen, gelangen Sie zur Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “. Wenn Sie auf der Seite „ **Umfang für Ihre Analyse** festlegen“ etwas hinzufügen oder bearbeiten möchten, können Sie manuell zurückgehen.

Legen Sie Aufgliederungsdefinitionen fest

Legen Sie die Aufgliederungsdefinitionen fest, die als Filter für Ihr Projekt dienen. Aufgliederungsdefinitionen werden verwendet, um die Daten basierend auf bestimmten Kriterien oder Attributen zu filtern und zu analysieren. Mit diesen Definitionen können Sie die Analyse in kleinere Teilmengen aufgliedern, die sich auf bestimmte Dimensionen oder Perspektiven des Prozesses konzentrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

- Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können maximal 10 Aufgliederungsdefinitionen für die übergeordnete Tabellenkonfiguration und 5 Aufgliederungsdefinitionen für jede untergeordnete Tabellenkonfiguration konfigurieren. Sie können nicht mehr als 5000 Elemente für eine Aufgliederungsdefinition generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie von der Seite „ **Ziele** festlegen“ aus fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Umfang für Analyse** festlegen“.
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Scope youranalyse** “ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „ **Scope your** Analytics“ in der linken Leiste die Option **Aufgliederungen** aus.
4. Wählen Sie im Bereich Aufgliederungen die Option **Neu** aus.
5. Füllen Sie im Formular „Aufgliederungsdefinition“ die Felder nach Bedarf aus.

Aufgliederungsdefinitionsfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name, der für diese Aufgliederung angezeigt werden soll. Wenn kein Name eingegeben wird, zeigt die Aufgliederung den Wert des Felds **Feld** an.
Aufgliederung	Wählen Sie das Feld aus, das für die Aufgliederung verwendet werden soll. Wenn Sie ein Referenzfeld verwenden, z. B. Zuweisungsgruppe, können Sie auch eine Filterbedingung hinzufügen.
Filterbedingung hinzufügen	Fügen Sie die gewünschte Filterbedingung hinzu.

6. Wählen **Sie Speichern**und dann **Weiter** oder **Speichern und Beenden**.
   Wenn Sie **Weiter**auswählen, gelangen Sie zur Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “. Wenn Sie auf der Seite „ **Umfang für Ihre Analyse** festlegen“ etwas hinzufügen oder bearbeiten möchten, können Sie manuell zurückgehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie erweiterte Einstellungen fest

Geben Sie an, ob Sie alle für den Prozess vorhandenen Genehmigungen anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie von der Seite „ **Ziele** festlegen“ aus fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Umfang für Analyse** festlegen“.
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Scope youranalyse** “ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „ **Scope** youranalyse“ in der linken Leiste **Erweiterte Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie die Option **Genehmigungen** einschließen aus, wenn Sie alle für den Prozess vorhandenen Genehmigungen anzeigen möchten.
5. Wählen **Sie Speichern**und dann **Speichern und Beenden**aus.

Fügen Sie eine untergeordnete Entität hinzu

Fügen Sie eine untergeordnete oder zugehörige Tabelle hinzu, um eine Aktivität aus einem zugehörigen Prozess nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

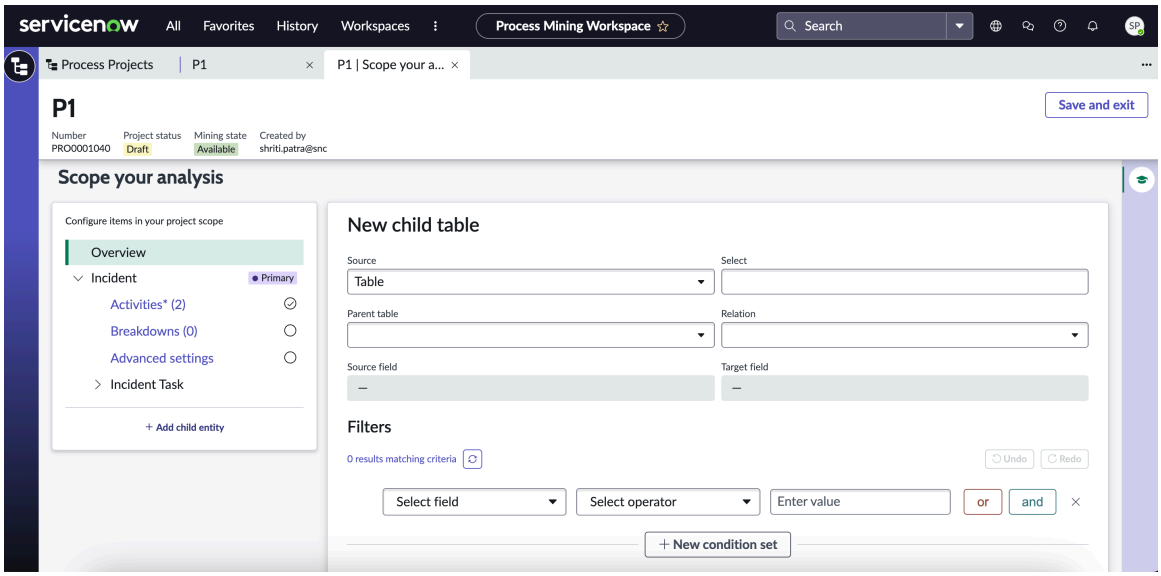
Start und Ende eines vollständigen Workflows liegen häufig außerhalb des Lebenszyklus Ihres Geschäftsprozesses. Wenn es hilfreich ist, diese externen Events zu analysieren, können Sie eine weitere Tabelle hinzufügen, um andere Events nachzuverfolgen, die für Ihren Prozess relevant sind. Beispiel: Wenn die Incident-Tabelle Ihre übergeordnete Tabelle ist und Sie die Incident-Aufgabentabelle [incident_task] als untergeordnete Tabelle für die Incident-Tabelle definieren, wird ein Datensatz aus der Incident-Aufgabentabelle [incident_task] erstellt und als „Incident“ angezeigt Aktivität „Aufgabe erstellt“ in der Prozesszuordnung. Nur „erstellte“ oder „geschlossene“ Ereignisse werden im Prozessdiagramm als Aktivitäten angezeigt.

Hinweis:
Externe Events aus einer definierten untergeordneten Tabelle werden nicht als Bedingungsoptionen in den Übergängen oder Bedingungsfiltern angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie von der Seite „ **Ziele** festlegen“ aus fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Umfang für Analyse** festlegen“.
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Scope youranalyse** “ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „ **Scope** youranalyse“ in der linken Leiste die **Option Untergeordnete Entität hinzufügen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie das Formular mit den Details aus.

Formular „Neue untergeordnete Tabelle“.

Quelle	Die Quelle für die Tabellenkonfiguration. Sie können einen Quelltyp auswählen: ○ Tabelle: Beliebige Datenbanktabelle ○ Berichtsquelle: Eine Tabelle mit Berichten ○ Archivierte Daten: Eine archivierte Tabelle
Auswahlvorgang	Wählen Sie eine Tabelle aus, die eine Beziehung zur übergeordneten Tabelle Ihres Projekts hat.
Übergeordnete Tabelle	Wählen Sie die primäre Tabelle für das Projekt aus.
Beziehung	Beziehungen zwischen Tabellen können entweder „ **Untergeordnet** “ oder „ **Referenz**“ sein.
Quellenfeld	Wenn Sie die **Untergeordnete** Beziehung auswählen, wählen Sie ein Feld aus der untergeordneten Tabelle aus, das eine Beziehung zur übergeordneten Tabelle hat. Wenn Sie die **Referenzbeziehung** auswählen, wird das **Feld Quelle** automatisch ausgefüllt.
Zielfeld	Wenn Sie die **Referenzbeziehung** auswählen, wählen Sie ein Feld aus der untergeordneten Tabelle aus, das eine Beziehung zur übergeordneten Tabelle hat. Wenn Sie die **untergeordnete** Beziehung auswählen, wird das **Feld Ziel** automatisch ausgefüllt.
Filter (optional)	Bei Bedarf können Sie Filter für die untergeordnete Tabelle festlegen.
Bedingung für zugehörige Liste (optional)	Zeigt die ausgewählte Anzahl der zugehörigen Datensätze für die festgelegten Filter an. Sie können sie weiter filtern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen **Sie Speichern**und dann **Weiter** oder **Speichern und Beenden**.
   Wenn Sie **Weiter**auswählen, gelangen Sie zur Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “. Wenn Sie auf der Seite „ **Umfang für Ihre Analyse** festlegen“ etwas hinzufügen oder bearbeiten möchten, können Sie manuell zurückgehen.

Legen Sie Verbesserungsmöglichkeiten fest

Legen Sie Verbesserungsmöglichkeiten fest, um Verbesserungsbereiche zu finden, in denen Teams einen Prozess optimieren können. Sie können entweder aus einer Liste der für Sie verfügbaren Regeln auswählen oder eigene Regeln festlegen. Basierend auf den von Ihnen festgelegten Regeln können Sie Ihre Verbesserungsbereiche anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Arten von Möglichkeiten, die eingerichtet werden können:

- Regelbasierte Ergebnisdefinitionen: Diese Definitionen bestehen aus einer oder mehreren Ergebnisregelketten, die in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt werden. Die Datensätze, die der Logik dieser Spezifikationen entsprechen, werden als Übereinstimmung mit den Verbesserungsmöglichkeiten klassifiziert.

- Automatisierte Ergebnisdefinitionen: Die Verbesserungsmöglichkeiten werden basierend auf den Standardmustern angezeigt, die bereits zur Auswahl verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie über die Seite „ **Scoping Ihrer Analyse** “ fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten festlegen** “.
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten** festlegen“ die Registerkarte **Regelbasiert** oder **Automatisiert** aus.

   Für eine regelbasierte Definition können Sie entweder eine neue Regel erstellen oder eine vorhandene Regel aus der Bibliothek hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von finden Sie unter Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen.

   Wählen Sie für automatisierte Ergebnisse aus den aufgeführten Ergebnissen aus, oder fügen Sie eine vorhandene Regel aus der Bibliothek hinzu.

   Um eine Ergebnisdefinition zu bearbeiten, wählen Sie die Ergebnisdefinition aus. Sie gelangen automatisch zur Seite „Ergebnisdefinition“. Anschließend können Sie die Ergebnisdefinition bearbeiten.

   Um eine Ergebnisdefinition zu löschen, wählen Sie die Ergebnisdefinition und dann **Löschen**aus.

4. **Wahlweise:** Um Ergebnisse aus der Bibliothek auszuwählen, wählen **Sie Aus Bibliothek hinzufügen**und dann eine Regel aus.
   Diese Regeln sind über die Tabellenkonfiguration verfügbar. Wenn für die Tabelle, die Sie für Ihr Projekt ausgewählt haben, Ergebnisse konfiguriert wurden, werden diese Ergebnisse in der Bibliothek

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt. Weitere Informationen zur Tabellenkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie einen Prozesskonfigurationsdatensatz für die Tabelle.

5. Wählen **Sie Speichern**und dann **Speichern und Beenden**aus.
   Sie können manuell zur nächsten Seite wechseln.

Überprüfen und minen Sie Ihr Projekt

Nachdem Sie das Projekt erstellt haben, indem Sie die Ziele festgelegt, den Umfang der Analyse festgelegt und Verbesserungsmöglichkeiten hinzugefügt haben, ist es an der Zeit, das Projekt zu minen.

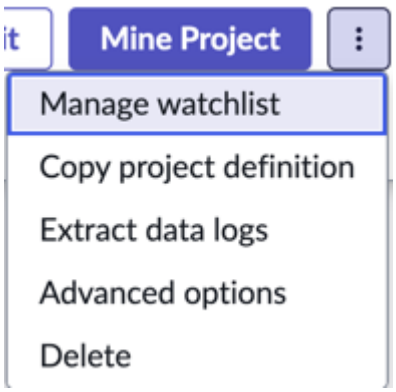
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
   Wenn Sie von der Seite „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “ aus fortfahren, befinden Sie sich auf der Seite „ **Prüfung und meine** “ .
2. Wählen Sie die Bearbeitungsschaltfläche für den Abschnitt „ **Überprüfen und überprüfen** “ aus.
3. Überprüfen Sie das Projekt auf der Seite „Überprüfen **und meine** durchführen“.

   Sie können einige zusätzliche Schritte auf dieser Seite ausführen.



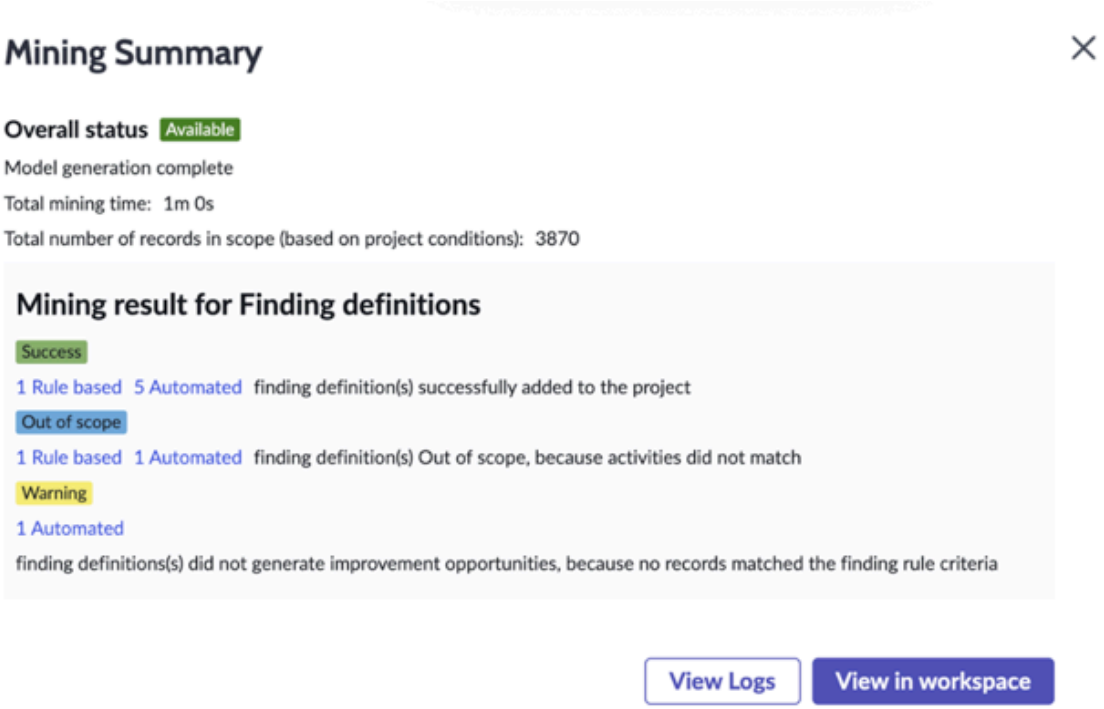
   - Wählen Sie **Beobachtungsliste verwalten** aus, um Benutzer hinzuzufügen, die Benachrichtigungen zum Status des Mining-Projekts erhalten.
   - Wählen Sie **Projektdefinition** kopieren aus, um das Projekt zu kopieren.
   - Wählen Sie **Datenprotokolle extrahieren aus, um alle verfügbaren Protokolle** anzuzeigen.
   - Wählen Sie **Erweiterte Optionen** aus, um das Projekt in der Now Platform-Ansicht zu bearbeiten.
   - Wählen Sie **Löschen** aus, um das Projekt zu löschen.
4. Wählen Sie **Mining** für Projekt aus, um das Projekt zu minen.
5. Wählen Sie im Fenster „ **Mining** “ die Option „ **Beispiel-Mining“** oder **„Vollständiges Mining**“ und dann „ **Bestätigen und minen“**aus.

Ergebnisse

Die Seite „ **Mining-Fortschritt** “ wird angezeigt. Nach Abschluss des Minings wird die Seite „ **Mining-Zusammenfassung** “ angezeigt. Diese Seite enthält zusätzliche Details zum Mining. Außerdem werden alle Ergebnisdefinitionen aufgelistet, die nicht im Mining enthalten waren,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und ein Link bereitgestellt, um die tatsächliche Ursache zu verstehen. Sie können auch die Protokolle anzeigen oder zum Process Mining -Arbeitsbereich wechseln und das Diagramm anzeigen.



Erstellen Sie ein Projekt mit der ServiceNow -Plattform

Konfigurieren und verwalten Sie den Projektstatus und die Gliederung des Prozesses, den Sie analysieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Sie müssen Audit-Protokoll für die Tabelle aktivieren, die Sie ausgewählt haben, um ein Modell für ein Projekt zu generieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie eine Projektdefinition, die visualisierte, interaktive Routen von Prozessinformations-Flows anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Projektdefinition“.
4. Wählen Sie **Speichern**.

   Der Projektdefinitionsdatensatz wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie eine Tabellenkonfiguration ein

Definieren Sie die Art der Daten oder Prozesse, die Sie in Ihrem Diagramm anzeigen und analysieren möchten. Sie müssen eine bestimmte Tabelle (übergeordnete Tabelle) auswählen, die die Daten enthält, die Sie analysieren möchten.

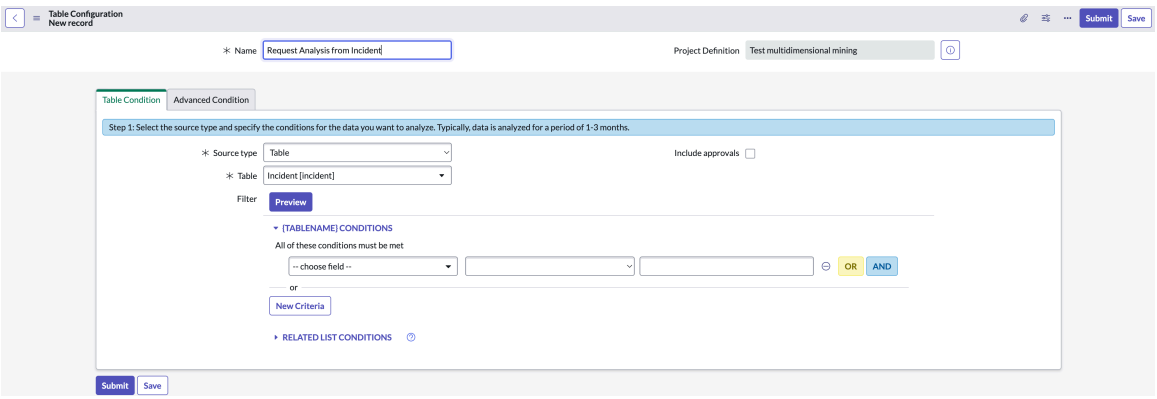
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihr Projekt, und wählen Sie die Registerkarte **Tabellenkonfigurationen** aus.
2. Wählen Sie **Neu**.

   Eine neue Seite „ **Tabellenkonfiguration** “ wird angezeigt.



3. Geben Sie einen Namen für die Tabellenkonfiguration in das Feld **Name** ein.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Tabellenbedingung** aus.

Tabellenbedingungsfelder

Feld	Beschreibung
Quelltyp	Die Quelle für die Tabellenkonfiguration. Sie können einen Quelltyp auswählen: ○ Tabelle: Beliebige Datenbanktabelle ○ Berichtsquelle: Eine Tabelle mit Berichten ○ Archivierte Daten: Eine archivierte Tabelle
Genehmigungen einschließen	Gibt an, ob Genehmigungen enthalten sind.
Tabelle	Wählen Sie die entsprechende Tabelle aus.
Filter	Verwenden Sie die Bedingungen im Abschnitt Filter, um die Daten auszuwählen, die Sie analysieren möchten. **Hinweis:** Vermeiden Sie lange Transaktionszeiten, indem Sie die Daten auf einen Zeitraum von 1 bis 3 Monaten beschränken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Vorschau** aus, um die Anzahl der für den festgelegten Filter verfügbaren Datensätze anzuzeigen.

5. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Tabellenkonfiguration zu speichern.

   Sie gelangen auf die Seite „Tabellenkonfiguration“, auf der die von Ihnen erstellte Tabellenkonfiguration angezeigt wird. Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition für die Tabellenkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition

Konfigurieren Sie mehrdimensionales Mining

Verwenden Sie mehrdimensionales Mining, um Ineffizienzen zu identifizieren und die Leistung zu verbessern, indem Sie Daten aus mehreren zugehörigen Tabellen auswerten.

Vorbereitungen

Sie müssen Process Mining -Plugins installieren und konfigurieren, bevor Sie mehrdimensionales Mining für Tabellen konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Start und Ende eines vollständigen Workflows liegen häufig außerhalb des Lebenszyklus Ihres Geschäftsprozesses. Wenn es hilfreich ist, diese externen Events zu analysieren, können Sie eine weitere Tabelle hinzufügen, um andere Events nachzuverfolgen, die für Ihren Prozess relevant sind. Beispiel: Wenn die Incident-Tabelle Ihre übergeordnete Tabelle ist und Sie die Incident-Aufgabentabelle [incident_task] als untergeordnete Tabelle für die Incident-Tabelle definieren, wird ein Datensatz aus der Incident-Aufgabentabelle [incident_task] erstellt und als „Incident“ angezeigt Aktivität „Aufgabe erstellt“ in der Prozesszuordnung. Nur „erstellte“ oder „geschlossene“ Ereignisse werden im Prozessdiagramm als Aktivitäten angezeigt.

Hinweis:
Externe Events aus einer definierten untergeordneten Tabelle werden nicht als Bedingungsoptionen in den Übergängen oder Bedingungsfiltern angezeigt.

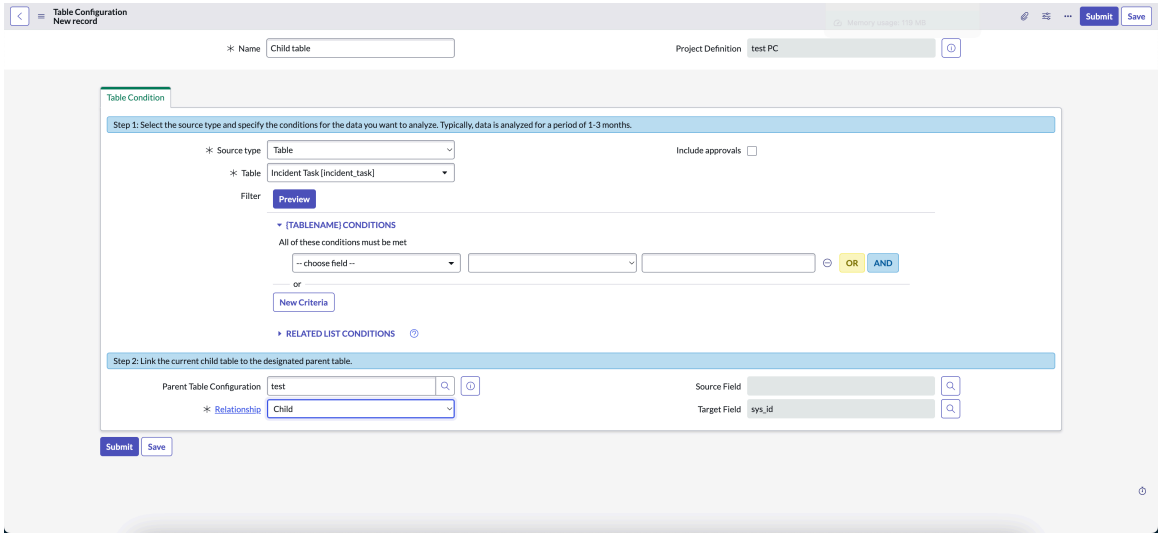
Prozedur

1. Wählen Sie das Projekt aus, für das Sie mehrdimensionales Mining konfigurieren möchten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Tabellenkonfiguration**, und wählen Sie **Neu**.

Hinweis:
Für das Projekt muss bereits eine übergeordnete Tabellenkonfiguration eingerichtet sein.

Eine neue Tabellenkonfigurationsseite wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Konfiguration der untergeordneten Tabelle ein.
4. Geben Sie im Abschnitt **Schritt 1** Details an, wie Sie dies für die Tabellenkonfiguration tun würden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Tabellenkonfiguration ein.
5. Um eine Beziehung festzulegen, füllen Sie die Felder im Abschnitt „ **Schritt 2** “ aus.

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabellenkonfiguration	Wählen Sie das Suchsymbol neben **Übergeordnete Tabellenkonfiguration**aus, und wählen Sie die Konfiguration der übergeordneten Tabelle aus.
Beziehungen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Beziehungen** je nach Beziehungstyp **Referenz** oder **untergeordnetes Element**aus. Ein Referenzfeld speichert eine Referenz zu einem Feld in einer anderen Tabelle. Beispielsweise verweist das Feld **Problem** in der Incident-Tabelle auf die Problem-Tabelle. Untergeordnete Datensätze beziehen sich auf einen bestimmten übergeordneten Datensatz. Angeforderte Elemente verfügen beispielsweise über Service Catalog-Aufgaben oder Incidents und SLA-Datensätze.
Quellenfeld	Wenn Sie die **Untergeordnete** Beziehung auswählen, wählen Sie ein Feld aus der untergeordneten Tabelle aus, das eine Beziehung zur übergeordneten Tabelle hat. Wenn Sie die **Referenzbeziehung** auswählen, wird das **Feld Quelle** automatisch ausgefüllt.
Zielfeld	Wenn Sie die **Referenzbeziehung** auswählen, wählen Sie ein Feld aus der untergeordneten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Tabelle aus, das eine Beziehung zur übergeordneten Tabelle hat. Wenn Sie die **untergeordnete** Beziehung auswählen, wird das **Feld Ziel** automatisch ausgefüllt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Eine neue untergeordnete Tabellenkonfiguration wird erstellt.

   Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition für die Tabellenkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition.

Konfigurieren Sie erweiterte Bedingungen

Konfigurieren Sie benutzerdefinierte Start- und Endbedingungen für Ihre Tabellenkonfiguration, um zu definieren, welcher Teil des Prozesses in das Projekt Process Mining aufgenommen und für die Analyse verfügbar gemacht werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte Bedingung** Ihres Tabellenkonfigurationsdatensatzes das Plus-Symbol neben dem Feld **Prozessstartbedingung** aus.
   Mit erweiterten Bedingungen können Sie eine bestimmte Start- und Endbedingung aus Ihrer Prozesszuordnung konfigurieren, z. B. die Angabe von „Gelöst“ als Prozessendstatus anstelle von „Geschlossen“. Ein weiteres Beispiel ist die Erkennung des Prozesses nur vom ersten Auftreten des Status „Neu“ bis zum letzten Auftreten von „Gelöst“, sodass der Status „Geschlossen“ aus der Analyse ausgeschlossen wird.

   Wenn Sie bereits eine Startbedingung konfiguriert haben, können Sie das Referenzsymbol verwenden, um die vorhandene Bedingung dem Feld **Prozessstartbedingung** hinzuzufügen.

2. Füllen Sie im Formular **Neue Prozessstartbedingung erstellen** die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Erstellen Sie eine neue Prozessstartbedingung.
3. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Bedingung zu speichern.
4. Um eine Endbedingung zu erstellen, wählen Sie das Plus-Symbol neben dem Feld **Endbedingung verarbeiten** aus.
5. Füllen Sie im Formular **Neue Prozessendbedingung erstellen** die Felder aus.

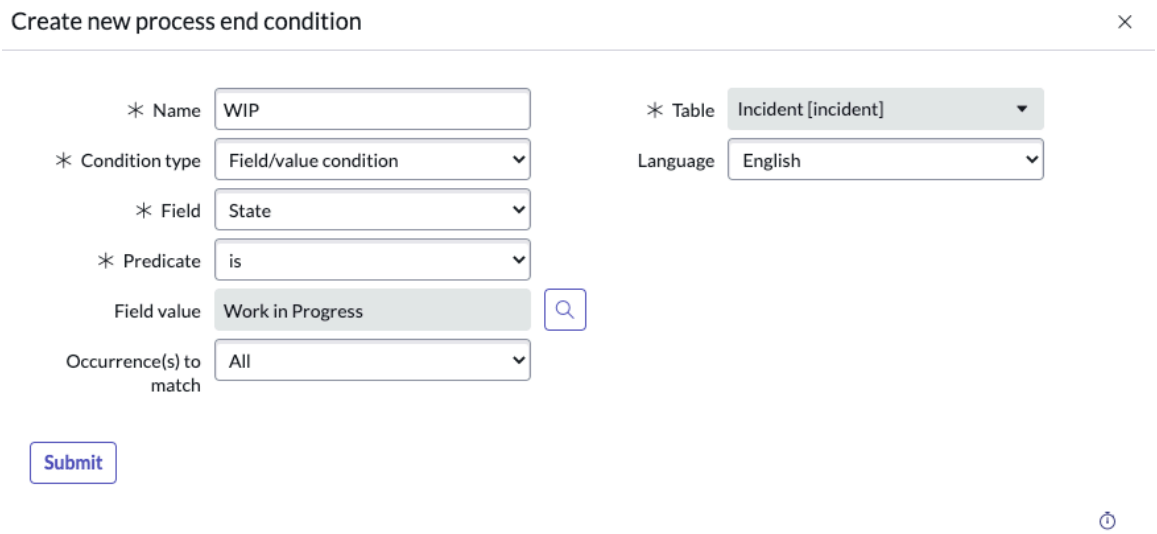
   Hinweis:
   Die Felder und Beschreibungen sind identisch mit denen für das Formular **Neue Prozessstartbedingung erstellen**.

6. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Bedingung zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Eine konfigurierte Prozessbedingung

In diesem Beispiel wird eine Prozessendbedingung konfiguriert, wenn ein Incident-Datensatz in den Status In Bearbeitung eintritt. Da das Feld **Abzugleichende(s) Vorkommen** auf Nur zuerstfestgelegt ist, wird die Bedingung nur ausgelöst, wenn sich der Status eines Datensatzes in In Bearbeitungändert.



Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition

Berichte über Schritte erstellen, die in Ihrem Geschäftsprozess auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

- Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator

Hinweis:
Sie können maximal 10 Aktivitätsdefinitionen für die übergeordnete Tabellenkonfiguration und 5 Aktivitätsdefinitionen für jede untergeordnete Tabellenkonfiguration konfigurieren. Sie können nicht mehr als 5000 Elemente für eine Aktivitätsdefinition generieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Process Mining erfasst Audit-Protokollfelddaten für von Ihnen definierte Aktivitäten. Konfigurieren Sie mindestens eine Aktivität, um Datensätze zu extrahieren und in Ihrer Prozesszuordnung anzuzeigen, die eine bestimmte Aktivität starten, beenden oder durchlaufen.

Hinweis:
Beim Konfigurieren eines Projekts müssen Sie zuerst eine Haupttabellenkonfiguration (übergeordnet) einrichten, eine Aktivitätsdefinition definieren und eine Aufgliederungsdefinition einrichten. Wenn nur eine Tabelle benötigt wird, können Sie ein vollständiges Projekt generieren, das Sie regelmäßig mit den Daten minen und planen können. Wenn mehrere Tabellen erforderlich sind, müssen Sie zusätzliche (untergeordnete) Tabellen erstellen, sie mit der Haupttabelle (übergeordnet) verknüpfen und die Aktivitätsdefinition definieren. Sie können Aufgliederungsdefinitionen auch für untergeordnete Tabellen konfigurieren.

Sie können Dot-Walking für Aktivitäten einrichten, die jede Art von Änderung kennzeichnen, die Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Große Organisationen finden es ineffizient oder nicht konform, Konfigurationselemente (CIs) und Geschäftsservices zu ändern, insbesondere wenn sie rechtlichen und geografischen Entitäten zugeordnet sind. Um dies zu beheben, führen sie ein Data Mining für Dot-Walk-Felder durch, um Einblicke zu erhalten, ohne diese wichtigen Attribute zu ändern.

Beim Hinzufügen von Aktivitätsdefinitionen können Sie ein Referenzfeld (Dot-Walk-Feld) hinzufügen, um eine solche Nichteinhaltung zu kennzeichnen. Beispiel: Assigned_to.Location. Nach Abschluss des Minings zeigt das Diagramm den Datenfluss über verschiedene Standorte hinweg an, sodass Sie etwaige Nichteinhaltungen leichter nachverfolgen können.

Sie können auch mehrere Aktivitäten gruppieren, um Änderungen nachzuverfolgen, die an jeder der Aktivitäten vorgenommen wurden. Zu diesem Zweck können Sie eine Aktivitätsdefinition vom Typ „Compound“ hinzufügen und die Felder auswählen. Nach Abschluss des Minings wird im Diagramm angezeigt, dass sich für diese Felder etwas geändert hat. Dadurch wird das Diagramm vereinfacht. Um die Details zu erfahren, können Sie sie weiter filtern.

Hinweis:
Dot-Walking und Dot-Compounding werden nicht unterstützt, wenn Sie ein Projekt im Projekt-Generator erstellen. Wenn Sie jedoch ein Projekt bearbeiten, können Sie es über die ServiceNow Plattform öffnen und dem Projekt hinzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte „ **Aktivitätsdefinitionen** “ Ihres Tabellenkonfigurationsdatensatzes **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Aktivitätsdefinition“..
3. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie eine Aufgliederung, oder generieren Sie ein Projekt.

Konfigurieren Sie eine Aufgliederungsdefinition

Fügen Sie eine Aufgliederung hinzu, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

- Erstellen Sie ein Projekt mit dem Projekt-Generator
- Konfigurieren Sie mehrdimensionales Mining

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können maximal 10 Aufgliederungsdefinitionen für die übergeordnete Tabellenkonfiguration und 5 Aufgliederungsdefinitionen für jede untergeordnete Tabellenkonfiguration konfigurieren. Sie können nicht mehr als 5000 Elemente für eine Aufgliederungsdefinition generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich** und wählen Sie den Projektdatensatz aus.
2. Identifizieren Sie, für welche Tabelle Sie die Aufgliederungsdefinition **konfigurieren**, und öffnen Sie den zugehörigen Tabellenkonfigurationsdatensatz auf der Registerkarte Tabellenkonfigurationen.
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Aufgliederungsdefinitionen** einen neuen Aufgliederungsdefinitionsdatensatz, indem Sie **Neu**wählen.
4. Füllen Sie im Formular „Aufgliederungsdefinition“ die Felder nach Bedarf aus.

Aufgliederungsdefinitionsfelder

Feld	Beschreibung
Feld	Wählen Sie das Feld in aus, das für die Aufgliederung verwendet werden soll.
Anzeigename	Name, der für diese Aufgliederung angezeigt werden soll. Wenn kein Name eingegeben wird, zeigt die Aufgliederung den Wert des Felds **Feld** an.

5. **Wahlweise:** Wählen **Sie Filterbedingung hinzufügen** aus, und wählen Sie weitere Bedingungen zum Filtern der Aufgliederung aus.

> **Hinweis:**
> Filterbedingungen sind nur verfügbar, wenn im **Feld** Feld ein Referenzfeld ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Minen Sie ein Projekt.

Suchdefinitionen konfigurieren

Konfigurieren Sie Ergebnisdefinitionen, um erkannte Einblicke in Ihr Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu übertragen.

Eine Ergebnisdefinition erstellt die Regel, die nach Einblicken sucht, die für einen Prozess relevant sind, der auf einer angegebenen Tabelle basiert. Nachdem Sie eine Definition konfiguriert haben, werden alle relevanten Datensätze im Abschnitt „Einblicke“ des Dashboards „Zusammenfassung und Einblicke“ als Erkennungen angezeigt.

Es gibt zwei Arten von Ergebnisdefinitionen:

- Regelbasierte Ergebnisdefinitionen
- Automatisierte Suche nach Definitionen

Beide Ergebnisdefinitionen dienen demselben Zweck, aber die Art und Weise, wie sie erstellt werden, ist unterschiedlich.

Regelbasierte Ergebnisdefinitionen werden erstellt, in denen Sie die Tabelle so ändern können, dass eine Start- und Stoppbedingung basierend auf einer sekundären Tabelle vorhanden ist. Sie haben Suchregeln und Suchbeschränkungen, die von Ihnen festgelegt werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierte Ergebnisse sind einfacher zu erstellen. Der Prozess ist kurz und kann in wenigen Schritten abgeschlossen werden.

Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen

Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen, um erkannte Einblicke in Ihr Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu übertragen.

Vorbereitungen

- Sie können 1 Konfiguration pro Tabelle für jedes Projekt basierend auf einem Prozess erstellen.
- Sie können eine regelbasierte Ergebnisdefinition auf der Seite „Prozesskonfigurationen“ oder auf der Seite „Projekte“ erstellen.
- Erforderliche Rolle:
  - Die Rollen sn_process_optimization_admin und sn_process_optimization_power_user können eine Ergebnisdefinition für ein Projekt erstellen.
  - Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann eine Ergebnisdefinition für ein Projekt anzeigen, aber keine Definition erstellen, bearbeiten oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Öffnen Sie den Prozesskonfigurationsdatensatz für die Tabelle, für die Sie eine Ergebnisdefinition erstellen möchten.
   Wenn für die gewünschte Tabelle keine Prozesskonfiguration vorhanden ist, können Sie eine erstellen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Navigieren Sie zum Feld **Tabelle**, und wählen Sie die Tabelle aus, die Sie für Ihre Ergebnisse verwenden möchten.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Die **zugehörige** Liste „Ergebnisdefinitionen“ wird am unteren Rand des Formulars angezeigt.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Ergebnisdefinitionen“ die Option **Neu** aus.
   Sie können regelbasierte Ergebnisdefinitionen auch über die Seite „Projektdefinition“ konfigurieren. Wählen Sie auf der Seite „Projektdefinition“ auf der Registerkarte „Projektergebnisdefinitionen“ die Option **Neu**aus. Führen Sie dann die Schritte 7 und 8 aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchdefinition“..
8. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Suchregeln. Schritte zu diesem Prozess finden Sie unter Konfigurieren Sie Suchregeln.
- Erstellen Sie Suchbeschränkungen. Schritte zu diesem Prozess finden Sie unter Konfigurieren Sie Suchbeschränkungen.

Konfigurieren Sie Suchregeln

Konfigurieren Sie Suchregeln für Ihre Suchdefinition. Suchregeln definieren, welche Datensatzkriterien Ihre Suchdefinitionen auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

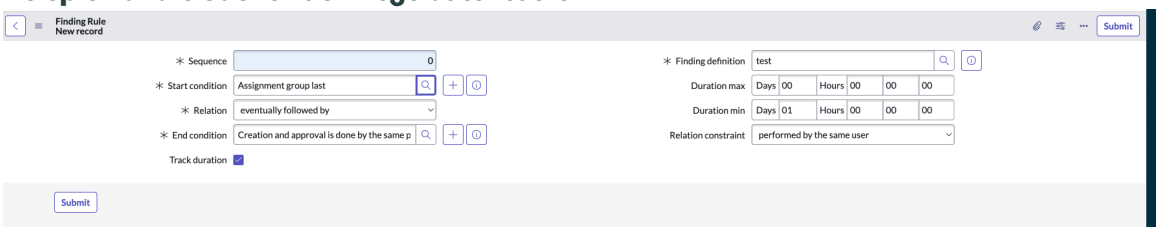
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Ergebnisdefinitionsdatensatz, zu dem Sie eine Ergebnisregel hinzufügen möchten.
2. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Ergebnisregeln die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchregel“.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern** aus, um den Ergebnisregel-Datensatz zu speichern.
5. **Wahlweise:** Um eine zusätzliche Suchregel innerhalb derselben Kette zu erstellen, wählen **Sie Nächste Regel erstellen (gleiche Kette)**aus.
   Mit dieser Option wird eine neue Suchregel innerhalb derselben Kette geöffnet. Der **Sequenzwert** ist ums eins höher als die aktuelle Regel.
6. **Wahlweise:** Um eine zusätzliche Suchregel innerhalb einer neuen Kette zu erstellen, wählen **Sie Nächste Regel erstellen (neue Kette)**aus.
   Mit dieser Option wird eine neue Suchregel in einer neuen Kette geöffnet.

In diesem Beispiel wird eine Suchregel erstellt, um festzustellen, ob jemand eine Genehmigung für einen Incident-Datensatz anfordert und diese Genehmigung vom selben Benutzer genehmigt wird. Da das Feld **Dauer min**. auf einen Tag festgelegt ist, wird die Regel nur ausgelöst, wenn die Genehmigung mehr als 24 Stunden nach der Anforderung genehmigt wird.

Beispiel für die Suche nach Regeldatensätzen



Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie die automatisierte Ursachenanalyse, um die Ursache für unerwünschtes Prozessverhalten zu finden. Weitere Informationen zu dieser Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte Ursachenanalyse.
- Konfigurieren Sie Automation Discovery, um Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows zu erkennen. Weitere Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Automation Discovery.
- Konfigurieren Sie die Clusteranalyse, um ähnliche Datensätze in einem Cluster (einer Gruppe) zu gruppieren, damit Sie Muster erkennen können. Weitere Informationen zu dieser Konfiguration finden Sie unter Clusteranalyse.

Konfigurieren Sie Suchbeschränkungen

Konfigurieren Sie Suchbeschränkungen für Ihre Suchdefinition. Zusätzlich zu den Suchregeln schränken Suchbeschränkungen den Umfang Ihrer Suchdefinitionen mithilfe von Metriken wie Dauer und Beziehungsbeschränkungen weiter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Ergebnisdefinitionsdatensatz, zu dem Sie eine Sucheinschränkung hinzufügen möchten.
2. **Wählen Sie auf der Registerkarte „Sucheinschränkungen** “ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sucheinschränkung“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Beispiel-Anwendungsfall: Aba-Übergänge

Verwenden Sie Suchregeln, um zu ermitteln, wann Datensätze in einen vorherigen Status zurückkehren.

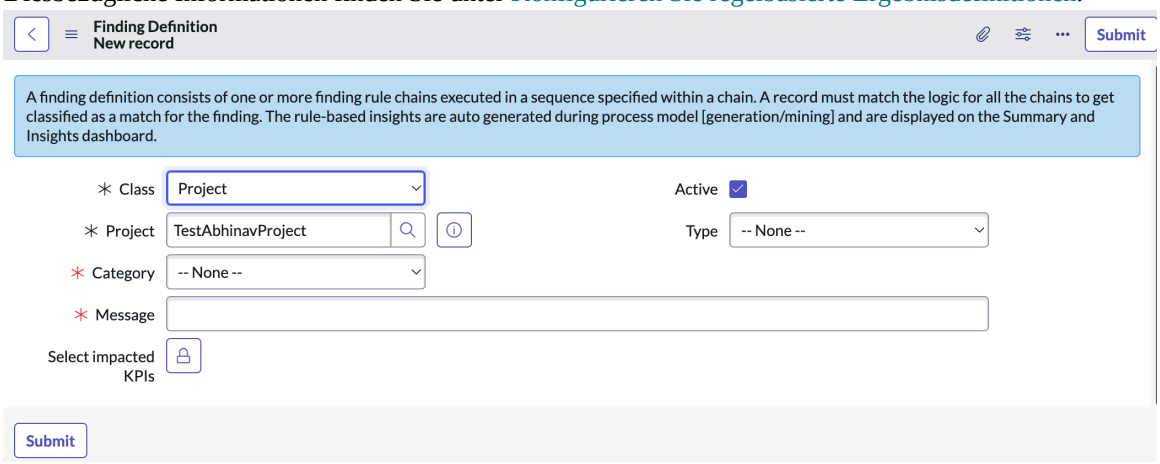
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

In diesem Beispiel wird eine Ergebnisdefinition erstellt, die zwei Suchregeln und eine Sucheinschränkung verwendet, um zu identifizieren, wann ein Incident einer Gruppe (in diesem Beispiel der Datenbankgruppe) zugewiesen und dann zu seiner ursprünglichen Zuweisung zurückgesetzt wird. Verwenden Sie Ergebnisdefinitionen wie diese, um Situationen zu identifizieren, in denen Incidents falsch zugewiesen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**, und öffnen Sie das Projekt, in das Sie dieses Ergebnis aufnehmen möchten.
2. **Klicken Sie auf der Registerkarte Projektergebnisdefinitionen** auf die Schaltfläche **Neu**, um eine Ergebnisdefinition zu erstellen.
3. Füllen Sie die Details im **Datensatz „Ergebnisdefinition“** aus.
   Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen.



4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
   Nach dem Speichern sind die Registerkarten **Ergebnisregeln** und **Ergebniseinschränkungen** sichtbar.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Suchregeln** auf die Schaltfläche **Neu**, um eine Suchregel zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

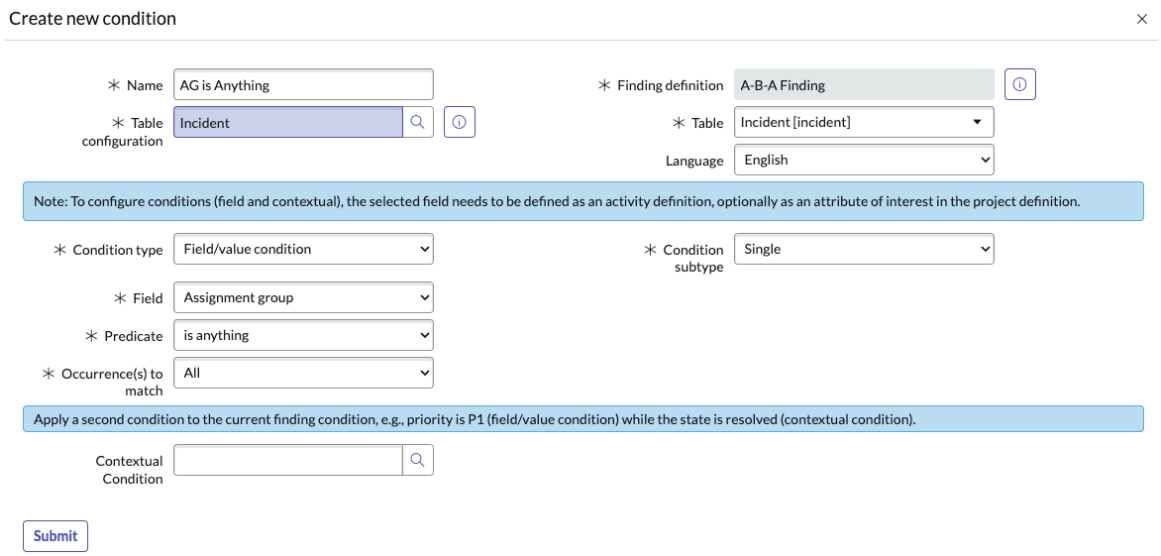
6. Wählen Sie das Pluszeichen (+) rechts neben dem Feld Startbedingung aus, um mit der Erstellung der **Startbedingung** zu beginnen.

   Hinweis:
   Sie müssen Bedingungen für jede Regel erstellen. Es gibt keine Option zum Auswählen vorhandener Regeln.

7. Verwenden Sie die Felder im Formular **„Neue Bedingung** erstellen“, um Ihre erste Bedingung zu erstellen.

   Für die Startbedingung erstellen Sie eine Bedingung, bei der ein Incident mit einem beliebigen Wert im Feld **Zuweisungsgruppe** erstellt wird.

Feld	Wert
Name	AG ist beliebig
Tabellenkonfiguration	Incident
Bedingungstyp	Feld-/Wertbedingung
Feld	Zuweisungsgruppe
Prädikat	ist irgendetwas
Abzugleichende(s) Vorkommen	Alle
Bedingungsuntertyp	Einzeln

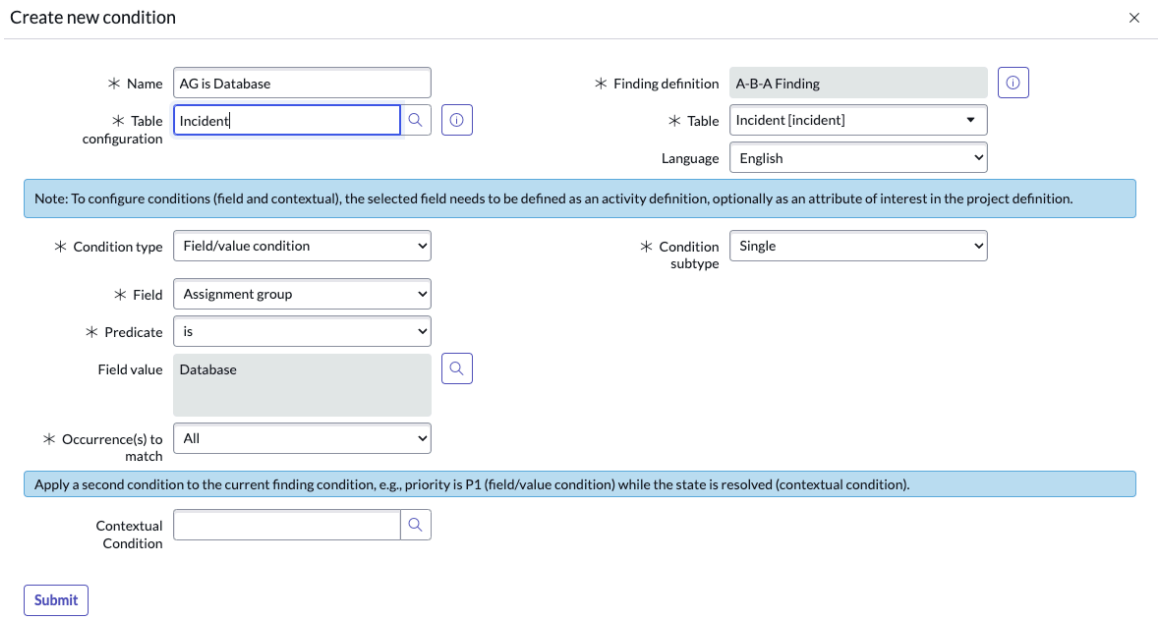


8. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Bedingung zu speichern.
9. Wählen Sie im Feld **Beziehung** die Option **irgendwann aus, gefolgt von**.
10. Wählen Sie das Pluszeichen (+) rechts neben dem Feld Endbedingung aus, um mit der Erstellung der **Endbedingung** zu beginnen.
11. Verwenden Sie die Felder im Formular **Neue Bedingung** erstellen, um Ihre zweite Bedingung zu erstellen.

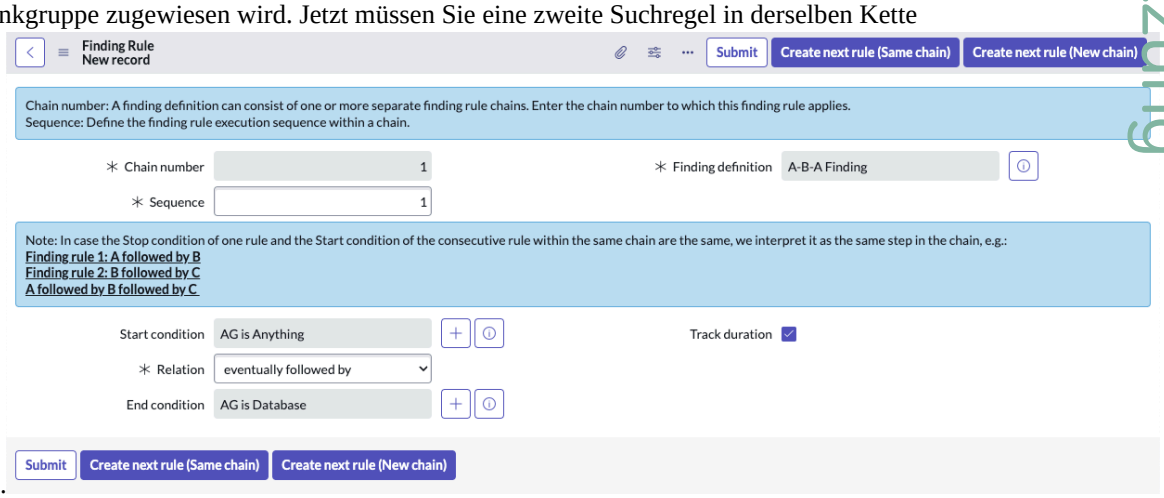
    Für die zweite Bedingung erstellen Sie eine Bedingung, bei der ein Incident der Datenbankgruppe zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	AG ist beliebig
Tabellenkonfiguration	Incident
Bedingungstyp	Feld-/Wertbedingung
Feld	Zuweisungsgruppe
Prädikat	ist
Feldwert	Datenbank
Abzugleichende(s) Vorkommen	Alle
Bedingungsuntertyp	Einzeln



12. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Bedingung zu speichern.
Sie haben jetzt Ihre erste Ergebnisregel, die identifiziert, wenn ein Incident der Datenbankgruppe zugewiesen wird. Jetzt müssen Sie eine zweite Suchregel in derselben Kette erstellen.

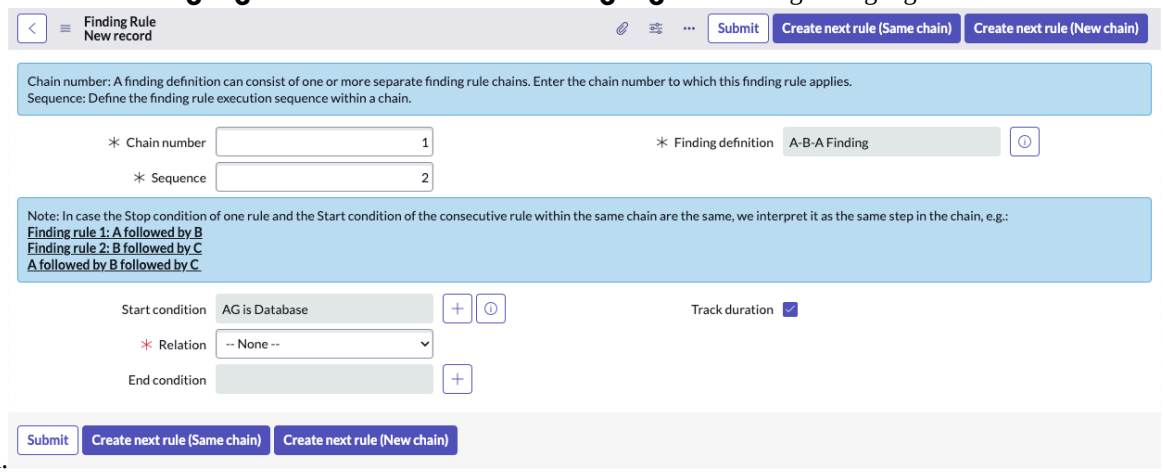


13. Wählen **Sie Nächste Regel erstellen (gleiche Kette) aus.**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

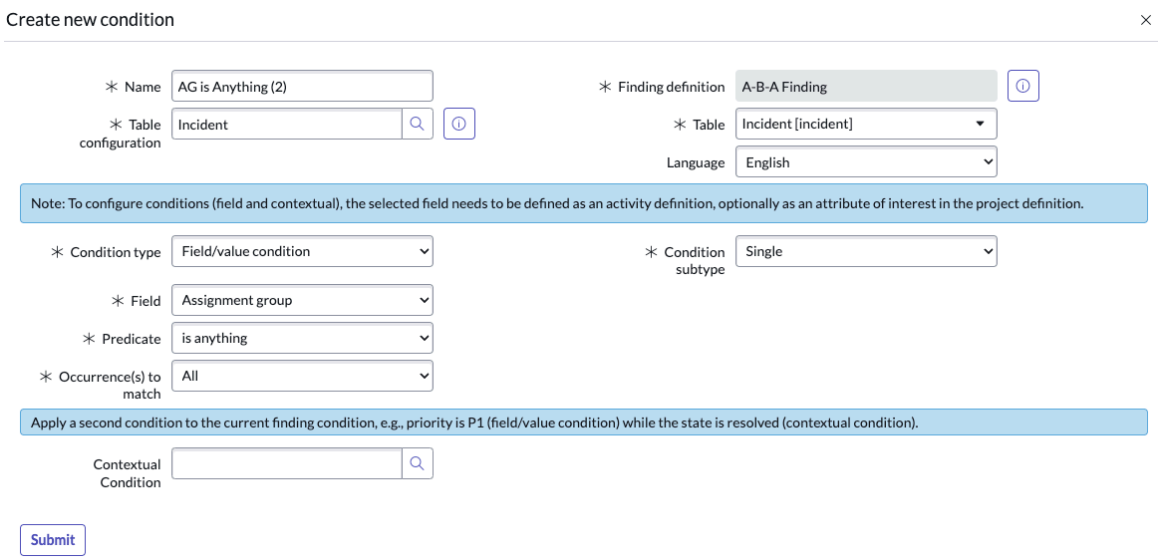
Dies ist eine neue Regel in derselben Kette. Sie können sehen, dass das Feld **Sequenz**2 ist und das Feld **Startbedingung** automatisch mit der **Endbedingung** der vorherigen Regel gefüllt wird.



14. Wählen Sie im Feld **Beziehung** die Option **irgendwann aus, gefolgt von**.
15. Wählen Sie das Pluszeichen (+) rechts neben dem Feld **Endbedingung** aus, um mit der Erstellung der zweiten Endbedingung zu beginnen.
16. Verwenden Sie die Felder im Formular **„Neue Bedingung** erstellen“, um Ihre Endbedingung zu erstellen.

Für die zweite Bedingung erstellen Sie eine Bedingung, bei der ein Incident der Datenbankgruppe zugewiesen wird.

Feld	Wert
Name	AG ist alles (2)
Tabellenkonfiguration	Incident
Bedingungstyp	Feld-/Wertbedingung
Feld	Zuweisungsgruppe
Prädikat	ist irgendetwas
Abzugleichende(s) Vorkommen	Alle
Bedingungsuntertyp	Einzeln



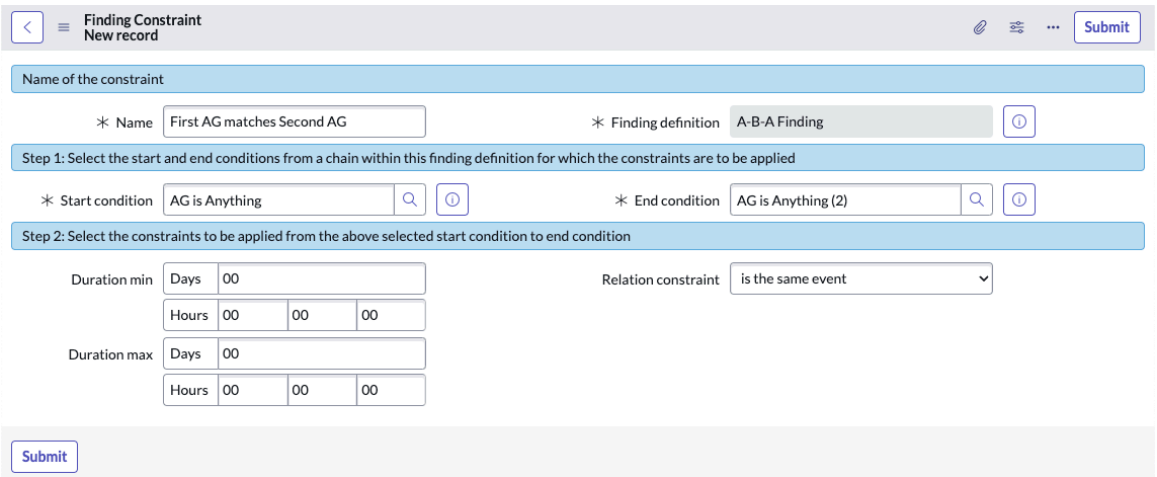
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Bedingung zu speichern.
    Sie haben jetzt eine zweite Ergebnisregel abgeschlossen.
18. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Ergebnisregel zu speichern.
19. Öffnen Sie den Projektdatensatz erneut.
20. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Projektergebnisdefinitionen** die in den vorherigen Schritten erstellte Ergebnisdefinition.

    Hinweis:
    Dies sollte das sein, das Sie in Schritt 3 erstellt haben.

21. **Klicken** Sie auf der Registerkarte „Sucheinschränkungen“ auf die Schaltfläche **Neu**.
22. Verwenden Sie die Felder im Formular **„Ergebniseinschränkung“**, um eine Einschränkung zu erstellen.

Feld	Wert
Name	Erste AG stimmt mit zweiter AG überein
Startbedingung	AG ist beliebig
Endbedingung	AG ist alles (2)
Beziehungsbeschränkung	ist das gleiche Ereignis



Diese Sucheinschränkung schränkt Ihre Suchregeln ein. Wenn ein Incident beispielsweise **Netzwerk**, dann **Datenbank**und dann zurück zu **Netzwerk**zugewiesen wird, wird er anhand dieser Ergebnisregel erkannt.

23. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie automatisierte Suchdefinitionen

Konfigurieren Sie automatisierte Ergebnisdefinitionen, um die von Ihnen angegebenen Einblicke in Ihrem Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Sie können eine Konfiguration pro Tabelle für jedes Projekt basierend auf einem Prozess erstellen.
- Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Rollen sn_process_optimization_admin und sn_process_optimization_power_user können eine Ergebnisdefinition für ein Projekt erstellen.
- Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann eine Ergebnisdefinition für ein Projekt anzeigen, aber keine Definition erstellen, bearbeiten oder löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Automatisierte Ergebnisse werden für eine Tabelle in der Prozesskonfiguration konfiguriert. Diese Ergebnisse können basierend auf dieser Tabelle in jedes Projekt importiert werden, um Verbesserungsmöglichkeiten zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie für Ihre Ergebnisse verwenden möchten.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Automatisierte Ergebnisdefinitionen** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **„Automatisierte Ergebnisdefinition“** aus.

Automatisierte Suchdefinitionsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Titel für den Einblick. Dieser Text wird oben auf der Karte „Einblicke“ im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ angezeigt.
Aktiv	Gibt an, ob die Ergebnisdefinition aktiv ist.
Typ	Typ des Ergebnisses. Sie können aus der Liste der verfügbaren auswählen. Drei Optionen sind verfügbar: ○ Überarbeitung: Bezieht sich auf einen sich wiederholenden Schritt oder eine sich wiederholende Aktivität im Prozess. Dies geschieht, wenn ein Prozessschritt wiederholt oder überarbeitet werden muss. ○ Ping-Pong: Bezieht sich auf ein sich wiederholendes Muster, bei dem ein Datensatz ohne Unterbrechung zwischen zwei Prozessschritten oder Aktivitäten hin- und herspringt, was auf eine Schleife hinweist. ○ Zusätzlicher Schritt: Vergleicht jede Route, um das Vorhandensein verschiedener Routen zu identifizieren, die sich in nur einem Schritt unterscheiden, und ermittelt so Prozessschritte, in denen unnötige Übergänge auftreten. ○ Wiederholte Muster: Erkennt unnötige sich wiederholende Sequenzen von Schritten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Extreme Dauer: Sucht Datensätze mit einer sehr langen Übergangszeit im Vergleich zu anderen Übergangsdatensätzen. ○ Extreme Wiederholung: Sucht Datensätze mit einer sehr hohen Anzahl von Bogenwiederholungen im Vergleich zu anderen Datensätzen im gleichen Bogen. ○ Langsamer Übergang: Identifiziert Situationen, in denen ein Cluster von Datensätzen mit ähnlicher Dauer vorhanden ist und dieser Cluster im Vergleich zu anderen Datensatzgruppen eine höhere durchschnittliche Dauer aufweist. Dieser Detector bietet auch eine Aufgliederung der Signifikanz des identifizierten Clusters, die weitere Einblicke in die Ursache bietet.
Kategorie	Kategorie für diese Ergebnisdefinition. ○ Qualität ○ Automatisierung ○ Konformität ○ Leistung
Feld	Ein Feld, in dem die Ergebnisdefinition verwendet wird.
Betroffene KPIs auswählen	Wählen Sie die zugehörigen KPIs aus, die mit der Ergebnisdefinition verknüpft werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld wird über die PA-Indikatortabelle ausgefüllt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

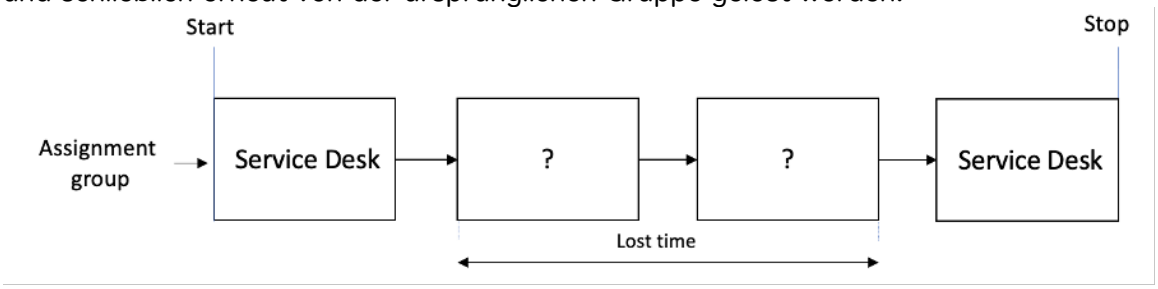
Beispiele für Ergebnisdefinitionen

Die Anwendungsfälle für Ergebnisdefinitionen werden unten beschrieben.

Anwendungsfall 1a: Datensatzübertragung zwischen Gruppen. Analysten möchten häufig Datensätze identifizieren, die von einer bestimmten Gruppe stammen (z. B. Service Desk), dann einer anderen Gruppe neu zuweisen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und schließlich erneut von der ursprünglichen Gruppe gelöst werden.



Wenn die anfängliche Gruppe bekannt ist, verwenden Sie die folgende Suchregel: Nachricht und Kategorie.

- Konfiguration der Startbedingungstabelle: Incident
- Startbedingung
  - Name: Gruppenname, z. B. Service Desk
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Zuweisungsgruppe
  - Prädikat = Ist
  - Feldwert = Service Desk
  - Abzugleichende(s) Vorkommen: nur erstes

Beziehung: irgendwann gefolgt von

- Konfiguration der Endbedingungstabelle: Incident
- Endbedingung
  - Name: Gruppenname, z. B. Service Desk
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Zuweisungsgruppe
  - Prädikat = Ist
  - Feldwert = Service Desk
  - Abzugleichende(s) Vorkommen: nur zuletzt
  - Nachverfolgungsdauer: true

Anwendungsfall 1b: Wenn alle Bounce-Datensätze zwischen Gruppen mit einer ähnlichen Anfangsgruppe identifiziert werden müssen, verwenden Sie die Suchregel für Nachrichten und Kategorien.

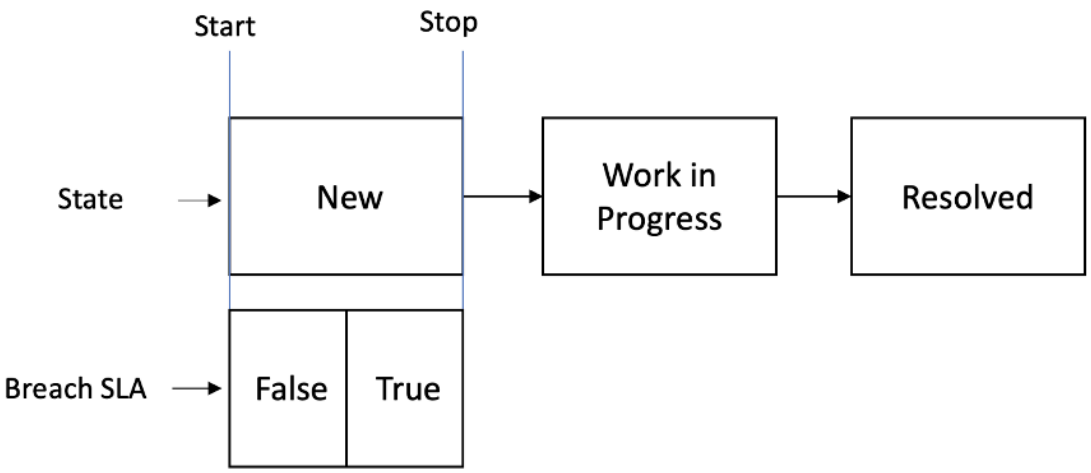
- Konfiguration der Startbedingungstabelle: Incident
- Startbedingung
  - Name: Zuweisungsgruppe ist beliebig
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Zuweisungsgruppe
  - Prädikat = Ist beliebig
  - Abzugleichende(s) Vorkommen: nur erstes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beziehung: irgendwann gefolgt von

- Konfiguration der Endbedingungstabelle: Incident
- Endbedingung
  - Name: Zuweisungsgruppe ist beliebig
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Zuweisungsgruppe
  - Prädikat = Ist beliebig
  - Abzugleichende(s) Vorkommen: alle
  - Nachverfolgungsdauer: true
  - Beziehungsbeschränkung: Hat dieselbe Zuweisungsgruppe

Anwendungsfall 2: SLA-Verstoß. Zeigen Sie alle Datensätze an, die sich während der SLA-Verletzung im Status „Neu“



befanden.

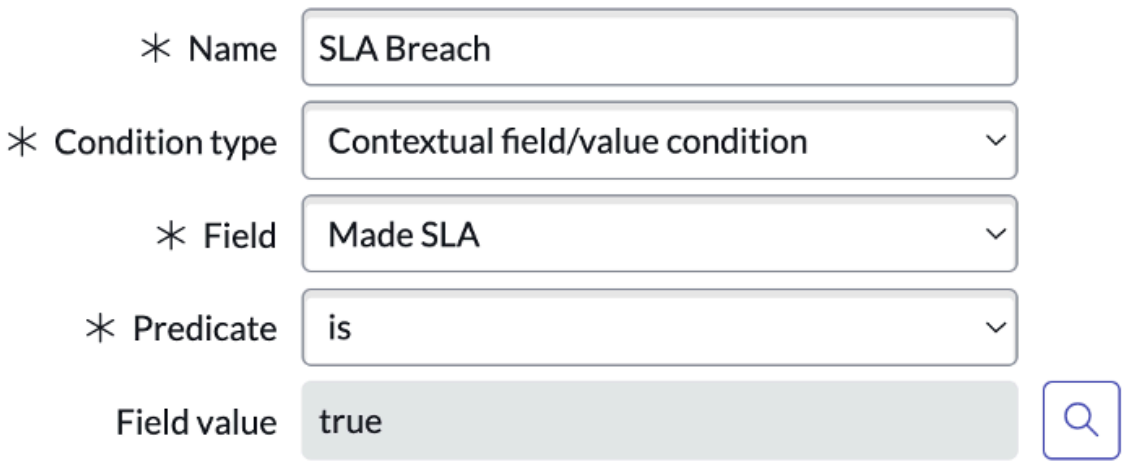
Nachdem Sie der Ergebnisdefinition eine Nachricht und eine Kategorie zugewiesen haben, geben Sie die Ergebnisregel wie folgt an.

- Konfiguration der Startbedingungstabelle: Incident
- Startbedingung
  - Name = Status
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Status
  - Prädikat = Ist
  - Feldwert = Neu
  - Abzugleichende Vorkommen = nur zuerst
- Kontextabhängige Bedingung:
  - Name = SLA-Verstoß
  - Ergebnisdefinition = Fügen Sie die Ergebnisdefinitionsnachricht hinzu
  - Bedingungstyp = Kontextbezogene Feld-/Wertbedingung
  - Feld = SLA gemacht (stellen Sie sicher, dass „SLA gemacht“ als Aktivitätsdefinition in Ihrem Projekt definiert ist.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Prädikat = ist nicht
- Feldwert = true

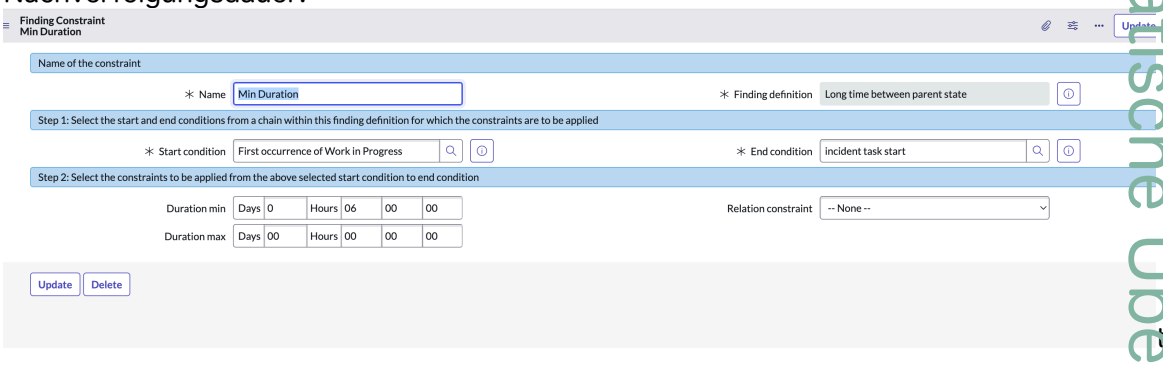
- Beziehung: direkt gefolgt von
- Konfiguration der Endbedingungstabelle: Incident
- Endbedingung
  - Name: Status
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Status
  - Prädikat = ist
  - Feldwert = In Bearbeitung
  - Abzugleichende Vorkommen = nur zuerst
- Kontextabhängige Bedingung:
  - Name = SLA-Verstoß
  - Bedingungstyp = Kontextbezogene Feld-/Wertbedingung
  - Feld = SLA gemacht (stellen Sie sicher, dass „SLA gemacht“ als Aktivitätsdefinition in Ihrem Projekt definiert ist.)
  - Prädikat = ist
  - Feldwert = true
- Nachverfolgungsdauer: true



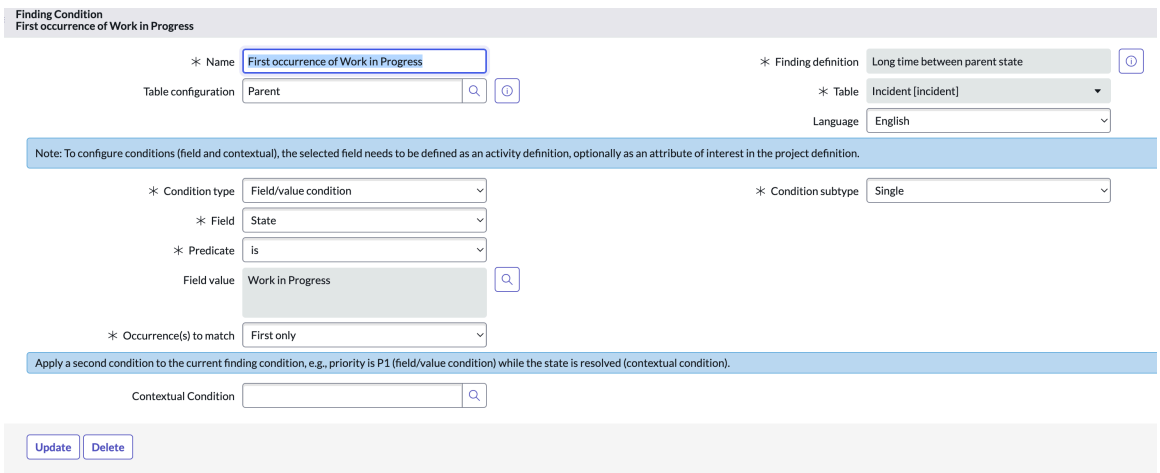
Anwendungsfall 3: Mehr als sechs Stunden zwischen übergeordnetem Status „In Arbeit“ und Aufgabenerstellung. Die Lösungszeit oder Datensätze hängen häufig vom Abschluss einer oder mehrerer Aufgaben ab. Um die Lösungszeit des Hauptdatensatzes zu verbessern, ist es daher wichtig, die Aufgaben so schnell wie möglich zu starten, nachdem die Hauptdatensätze den Status In Bearbeitung erreicht haben. In diesem Beispiel möchte der Benutzer alle Datensätze finden, bei denen die Erstellung der zugrunde liegenden Aufgaben länger als sechs Stunden gedauert hat, nachdem der Hauptdatensatz in den Status „In Bearbeitung“ versetzt wurde. Nachdem Sie der Ergebnisdefinition eine Nachricht und eine Kategorie zugewiesen haben, geben Sie die Ergebnisregel wie folgt an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfiguration der Startbedingungstabelle: Übergeordnet, z. B. Incident
- Startbedingung
  - Name: Erstes Vorkommen von „In Bearbeitung“.
  - Bedingungstyp: Feld-/Wertbedingung
  - Feld = Status
  - Prädikat = Ist
  - Feldwert = In Bearbeitung
  - Abzugleichende(s) Vorkommen: zuerst, nur
    - Beziehung: irgendwann gefolgt von
    - Konfiguration der Endbedingungstabelle: Incident-Aufgabe
    - Endbedingung
      - Name = Start der Incident-Aufgabe
      - Bedingungstyp = Prozessstart
        - Einschränkung: Mindestdauer beträgt 6 Stunden
        - Nachverfolgungsdauer:



true“.



Importieren Sie Ergebnisdefinitionen

Importieren Sie Ergebnisdefinitionen als Vorlagen in das zugehörige Projekt. Prozessergebnisse aus der übergeordneten Tabelle, die sich im Status „Aktiv“ befinden, sind für den Import verfügbar. Wenn Sie die Prozessergebnisse nicht aus dem -Prozess importieren, werden die Ergebnisse beim Mining von Projekten nicht verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Projekte** > **Alle Projekte**.
2. Öffnen Sie das Projekt, für das Sie die Ergebnisse kopieren möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** die **Option Prozessergebnisvorlagen importieren aus**.

Ergebnisse
Eine Meldung wird angezeigt, wie viele Regelergebnisse und automatisierte Ergebnisse in das Projekt importiert wurden.

Minen Sie ein Projekt

Nachdem Sie die Daten konfiguriert haben, die Sie visualisieren möchten, können Sie mit dem Mining des Projekts beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: po_analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Process Mining extrahiert maximal 500.000 Datensätze. Wenn dieses Limit mit der ausgewählten Tabelle erreicht ist, fügen Sie zusätzliche Filter hinzu, um den Datensatz einzuschränken.

Hinweis:

- Die Optimierung eines Projekts kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Während die Extraktion für ein Projekt ausgeführt wird, können Sie die Prozesszuordnung nicht erkunden.
- Während eines vollständigen Minings oder eines Beispiel-Minings analysiert Process Mining das Audit-Protokoll.

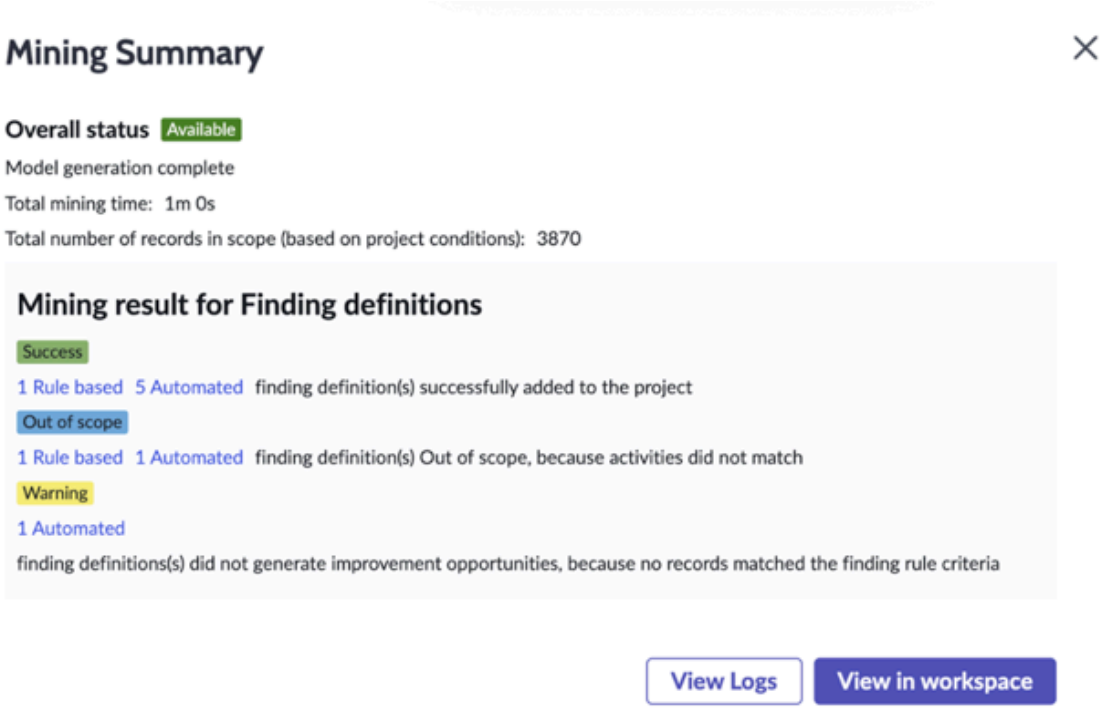
Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Kartenmenü des Projekts Folgendes aus:
   - **Minen Sie das Projekt (Vollständig)**, um das vollständige Projekt zu minen.
   - **Minen Sie das Projekt (Beispiel)**, um bis zu 3.600 Datensätze zu minen, anstatt alle für ein Projekt relevanten Datensätze zu minen.

     Hinweis:
     Durch das Mining einer Stichprobe können Analysten die Projektkonfigurationseinstellungen validieren, bevor eine vollständige Datenextraktion des Projekts durchgeführt wird.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen, dass Sie mit dem Mining des Projekts beginnen möchten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Notify nach Abschluss** aus, wenn Sie der Beobachtungsliste hinzugefügt werden möchten.
   Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, sobald das Mining abgeschlossen ist. Das Auftragslimit pro Tag ist standardmäßig auf 50 festgelegt. Wenn Sie das Limit überschreiten, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Fortschritt anzeigen** aus, um die Details des Minings anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Nach Abschluss des Minings wird die Seite „ **Mining-Zusammenfassung** “ angezeigt. Diese Seite enthält zusätzliche Details zum Mining. Außerdem werden alle Ergebnisdefinitionen aufgelistet, die nicht im Mining enthalten waren, und ein Link bereitgestellt, um die tatsächliche Ursache zu verstehen. Sie können auch die Protokolle anzeigen oder zum Process Mining -Arbeitsbereich wechseln und das Diagramm anzeigen.



Ergebnisse
Wenn die Extraktion erfolgreich abgeschlossen wird, zeigt die Projektkarte den Mining-Status als **Verfügbar**an.

Brechen Sie einen Mining-Auftrag ab

Ein Analyst, ein Power User oder ein Administrator kann einen derzeit laufenden Mining-Auftrag abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Wählen Sie während des Minings eines Projekts **Abbrechen** aus, um den Prozess abzubrechen.

Es kann einige Minuten dauern, bis der Abbruchvorgang abgeschlossen ist. Die Arbeitseinheit in Arbeit zum Zeitpunkt des Mining-Abbruchs muss abgeschlossen sein, bevor der Abbruch erfolgt.

Der Mining-Status im Formular „Projektdefinition“ wird als **Abgebrochen angezeigt**.

Minenstatus

Beim Versuch, ein Projekt zu minen, zeigt der Projekt-Workflow-Datensatz einen der folgenden Status an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mining-Status für Workflow-Datensätze

Status	Beschreibung
Neu	Mining für die Projektdaten wurde nicht versucht.
Mining-Daten	Mining wird für das Projekt ausgeführt.
Abbruch	Mining wird vom Anwender initiiert abgebrochen.
Abgebrochen	Ein Benutzer hat das Mining abgebrochen, das für das Projekt ausgeführt wurde.
Verfügbar	Mining wurde für die Daten durchgeführt, und die Visualisierung der Prozesszuordnung kann angezeigt werden.
Fehler	Mining wurde versucht, wurde jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen. • Neue Projekte, für die noch kein Mining durchgeführt wurde, können in der Analyst Workbench nicht geöffnet werden. • Sie können versuchen, eine Datenaktualisierung aus der Analyst Workbench für ein Projekt durchzuführen, das erfolgreich aus seinem Workflow-Datensatz extrahiert wurde. Ein Fehlersymbol ⚠ wird angezeigt, wenn die Projektdaten nicht erfolgreich aktualisiert werden. Um nach Details zu suchen, rufen Sie im Formular „Projektdefinition“ die Registerkarte „ **Datenprotokoll** extrahieren“ auf.
Geplant	Für das Projekt wurde eine Aufgabe geplant, die in einem bestimmten Zeitintervall durchsucht werden soll. **Hinweis:** Wenn mehrere Projekte für das Mining innerhalb einer Aufgabe geplant sind, werden die Projekte nacheinander ausgeführt. Zum Beispiel führt eine Aufgabe, in der die Projekte 1 und 2 geplant sind, zuerst Projekt 1 aus und beginnt dann nach Abschluss des Minings von Projekt 1 mit dem Mining von Projekt 2.

Planen Sie eine Process Mining -Aufgabe

Planen Sie einen Process Mining -Auftrag, um ein oder mehrere Projekte später zu minen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Hinweis:
Sie können nur eine geplante Aufgabe für jedes Projekt erstellen. Sie können jedoch mehrere Projekte einer Aufgabe zuordnen. Wenn mehrere Projekte für das Mining innerhalb einer Aufgabe geplant sind, werden die Projekte nacheinander ausgeführt. Beispiel: Ein Auftrag, in dem die Projekte 1 und 2 geplant sind, führt zuerst das Mining von Projekt 1 durch. Dann beginnt das Mining von Projekt 2, nachdem das Mining von Projekt 1 abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Geplante Aufgaben** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie im Formular „Geplante Process Mining Aufgabe“ die entsprechenden Felder für die Aufgabe aus, die Sie erstellen möchten, und wählen Sie dann **Absenden**aus.
   Siehe Beschreibungen der Felder in einem Datensatz einer geplanten Aufgabe .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Projektdefinitionen“ die Option **Bearbeiten**aus.
4. Wählen Sie im Formular „ **Mitglieder bearbeiten** “ die Projekte in der Spalte „ **Sammlung“** aus, die Sie minen möchten, und verschieben Sie sie in die Spalte **„Projektdefinitionsliste“**.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die regelmäßige Aufgabe wird in der von Ihnen konfigurierten Häufigkeit ausgeführt.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie ein erfolgreich generiertes Projekt aus der Analyst Workbench an.
- Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Geplante Aufgaben** > **Alle Aufträge** , um geplante Process Mining-Aufträge anzuzeigen.

Bearbeiten Sie ein Projekt

Bearbeiten Sie ein Projekt im Formular „Projektdefinition“, um eine aktualisierte Prozesszuordnung zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

- Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann ein Projekt bearbeiten, wenn sie es erstellt hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Projektliste die Auslassungspunkte neben dem Projekt aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
4. Geben Sie Änderungen in die gewünschten Felder ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   Die Tabelle kann nach der Definition einer Aktivität, Aufgliederung oder untergeordneten Tabelle nicht geändert werden.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine Datenextraktion für das aktualisierte Projekt durch, um es in der Analyst Workbench anzuzeigen, und wenden Sie relevante Filter an.

Projekt wird gelöscht

Löschen Sie ein Projekt, wenn Sie es nicht verwenden und die Daten bereinigen möchten. Durch das Löschen eines Projekts werden die Konfigurationen und Versionen des Projekts oder die von ihm generierten Projekte gelöscht. Sie können ein Projekt aus einem Workflow-Definitionsdatensatz oder aus einer Projektkarte in der Analyst Workbench löschen.

Löschen Sie ein Projekt aus dem Anwendungsnavigator

Löschen Sie ein konfiguriertes Projekt aus dem Plattformnavigator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann ein Projekt löschen, wenn sie es erstellt hat.

In der Liste „Projektdefinitionen“ können Sie ein Projekt entweder aus der Projektliste oder aus dem Workflow-Datensatz löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Über die Projektliste:
  1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Projekt, das Sie aus der Projektliste löschen möchten.
  2. Wählen Sie in der Zeilenaktionsliste die Option **Löschen**aus.
  3. Wählen Sie zur Bestätigung erneut **Löschen**.
- Über den Workflow-Datensatz:
  1. Wählen Sie den Namen oder die Nummer des Projekts aus, um den zugehörigen Workflow-Datensatz zu öffnen.
  2. Wählen Sie im Datensatz die Option **Löschen**aus.
  3. Wählen Sie zur Bestätigung erneut **Löschen**.

Löschen Sie ein Projekt aus der Analyst Workbench

Löschen Sie schnell ein konfiguriertes Projekt aus der Analyst Workbench.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann ein Projekt löschen, wenn sie es erstellt hat.

Prozedur

Wählen Sie in der Analyst Workbench das Menüsymbol einer Projektkarte und dann **Löschen**aus.

Prozesseinblicke analysieren und abrufen

Visualisieren und analysieren Sie Ihre Geschäftsabläufe aus automatisierten Prozessdaten, und reagieren Sie auf diese Erkenntnisse.

Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“.

Neben einer Visualisierung Ihres Prozesses sehen Sie auch interessante Fakten, die zur Verbesserung des Prozesses beitragen können. Process Mining verwendet Regeln und Clusteranalysen von Verbindungen, Aktivitäten und Routen, um Ihnen diese berechneten Einblicke bereitzustellen. Über das Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ können Sie auf statistisch relevante Ergebnisse zu Metriken wie Geschwindigkeit, Qualität und Kostenauswirkungen für Ihr Unternehmen zugreifen. Sie können eine Übersicht der Verbesserungsmöglichkeiten sowie einen detaillierten Bericht anzeigen. Sie können hier auch eine neue Suchregel für das Projekt erstellen.

Workbench für Analysten

Um Ihren Geschäftsprozess besser zu analysieren, verfeinern Sie die aus Ihren Projektdaten generierte Prozesszuordnung. Sie können eine Zuordnung aus der Analyst Workbench verfeinern. In der Workbench können Sie zwei Projekte nebeneinander analysieren, bei Verbesserungsinitiativen zusammenarbeiten und Metriken anzeigen.

Hinweis:
Auf die Analyst Workbench kann erst zugegriffen werden, nachdem ein Projekt konfiguriert und seine Daten in einer Prozesszuordnung generiert wurden.

Über das Dashboard oder die Workbench können Sie Aufgaben wie Cluster- und Prozessanalysen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftseinblicke anzeigen

Zeigen Sie im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ wichtige Informationen zu Ihrem Geschäftsprozess an. Sehen Sie sich Ziele und Leistungsindikatoren an, und erhalten Sie Einblicke in die Verbesserungsmöglichkeiten.

Das Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zeigt Möglichkeiten zur Optimierung Ihres Prozesses. Sie können die folgenden Snapshots anzeigen.

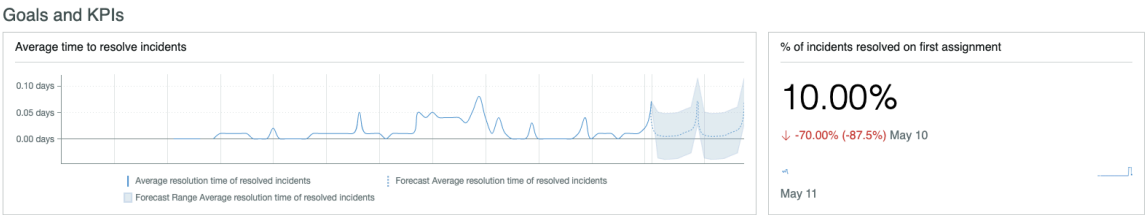
- Erfüllte oder nicht erfüllte Ziele und KPIs
- Übersicht der Verbesserungsmöglichkeiten
- Neue Verbesserungsmöglichkeiten

Ziele und KPIs

Hinweis:
Der Abschnitt „Ziele und KPIs“ ist mit der Integration von Performance Analyticsverfügbar.

Der Abschnitt „Ziele und KPIs“ wird über UI Builderkonfiguriert.

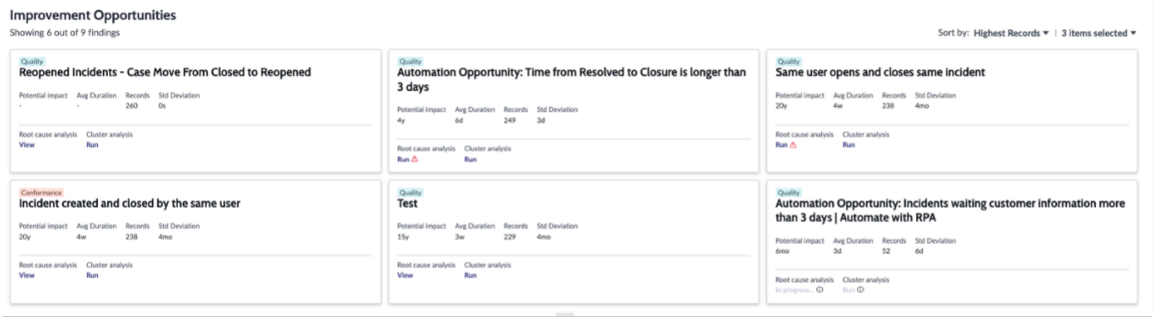
Wählen Sie im Abschnitt „Ziele und KPIs“ eine Visualisierung aus, um Indikatordetails in der Ansicht „ KPI-Details “ genauer zu analysieren. KPI-Details zeigt Trends, Vorhersagen, Aufgliederungen und zugehörige Datensätze für einen bestimmten Indikator an. Die Seite „KPI-Details“ führt Sie zu tieferen Informationen hinter Ihren Leistungskennzahlen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht der Verbesserungsmöglichkeiten

Im Übersichtsabschnitt der Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie die Möglichkeiten nach Kategorie, Typ und KPIs sortiert auf drei verschiedenen Karten.



Die von Ihnen konfigurierten Regeln erkennen Geschäftsergebnisse. Sie können beispielsweise Regeln konfigurieren, die Folgendes anzeigen:

- Datensätze, die direkt in den Status „Geschlossen“ oder „Gelöst“ versetzt wurden
- hat Datensätze mit Lösungen überarbeitet, die Kunden nicht akzeptiert haben oder deren Status sich von „Gelöst“ in „In Arbeit“ geändert hat.
- falsche oder viele Gruppenzuweisungen

Wählen Sie eine Kombination dieser Einblickskategorien aus, die im Dashboard angezeigt werden soll.

- Qualität
- Leistung
- Konformität

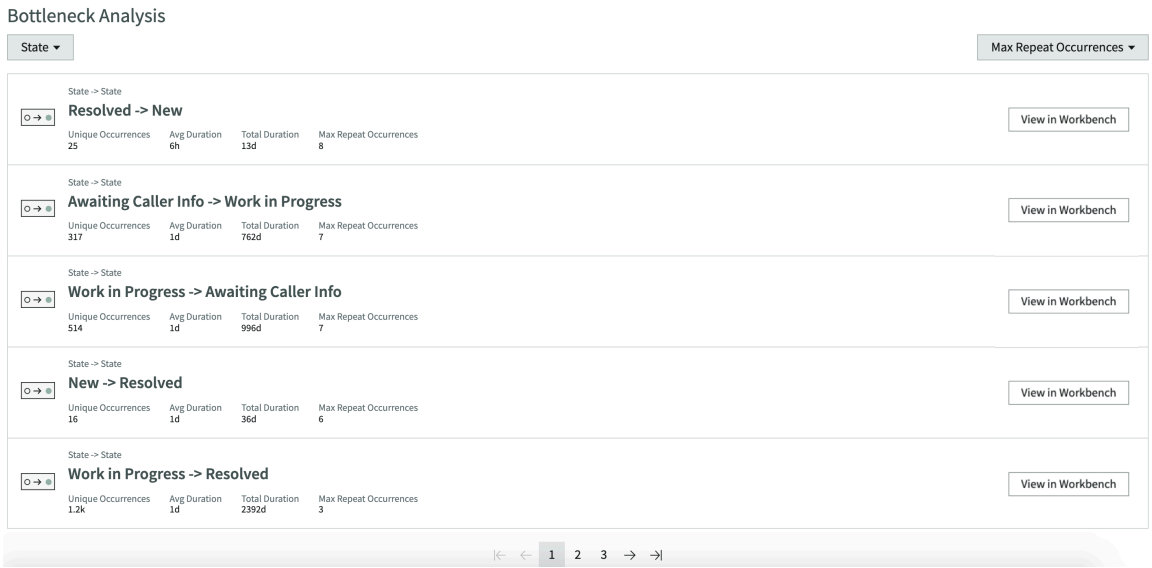
Für jeden Einblick können Sie eine abgeschlossene Cluster- oder Prozessanalyse anfordern oder anzeigen und dann den abgeschlossenen Cluster oder das abgeschlossene Modell in der Workbench anzeigen.

Um ein Projekt für einen ausgewählten Einblick zu generieren, wählen Sie auf der Karte aus, um zur Analyst Workbench für die Kartendaten zu gelangen. Sobald das Projekt zur Ansicht verfügbar ist, wählen Sie **Prozessanalyse**anzeigen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Engpassanalyse

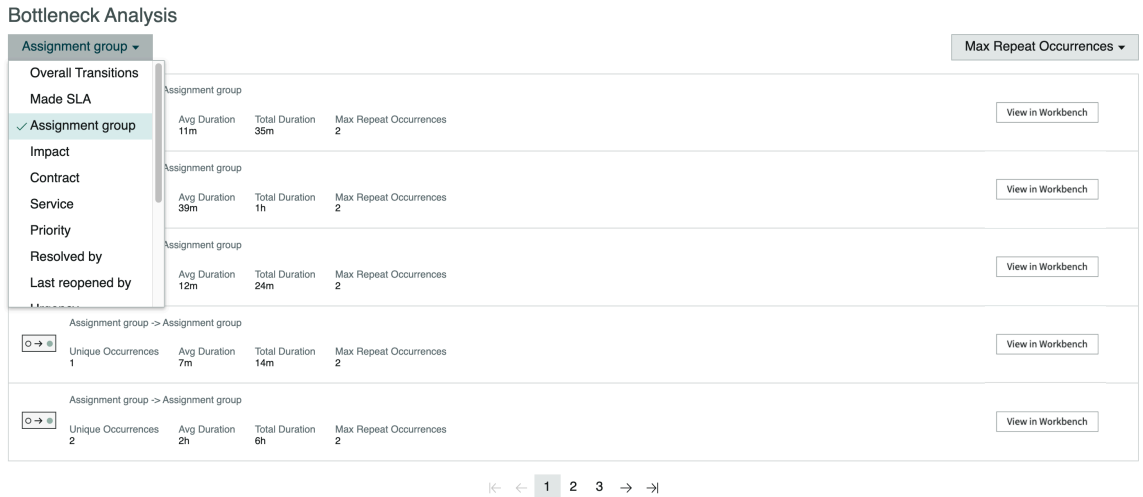
Im Abschnitt „Engpassanalyse“ können Sie identifizierte Engpassquellen anzeigen, die in Ihren Prozessdatensätzen erkannt wurden.



Wählen Sie eine Aufgliederung aus, um die Routenliste einzugrenzen, und sortieren Sie die Liste nach:

- Eindeutige Vorkommen
- Gesamtdauer
- Durchschnittliche Dauer
- Max. Wiederholungshäufigkeit
- Vorkommen insgesamt

Engpassanalyse – Aufgliederungen

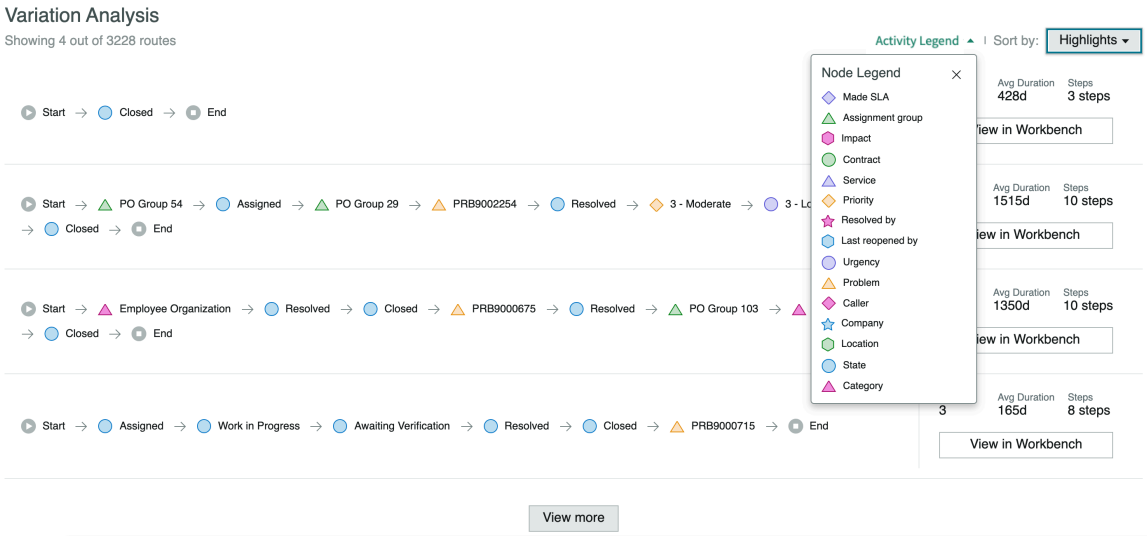


Wählen Sie **In Workbench** anzeigen aus, um das Projekt für den ausgewählten Übergang anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variationsanalyse

Alle Routen für einen Prozess werden im Abschnitt „Variationsanalyse“ angezeigt. Sie können die Reihenfolge für Routen nach Hervorhebungen, Anzahl der Datensätze, durchschnittliche Dauer oder Schritte sortieren.



Wählen Sie **In Workbench** anzeigen aus, um das Projekt für eine einzelne Route anzuzeigen.

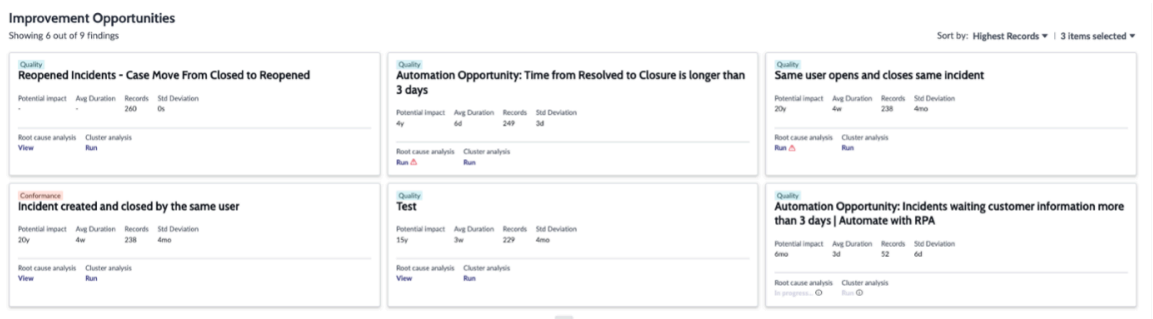
Zugehörige Informationen

KPI-Details

Arbeiten mit Ergebnisdefinitionen

Verwenden Sie Ergebnisdefinitionen, um erkannte Einblicke in Ihr Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu übertragen.

Ergebnisdefinitionen zeigen Informationen an, die in Projekten von Process Mining gesammelt wurden. Diese werden als Karten in Ihrem Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ angezeigt. Verwenden Sie diese Informationen, um wichtige Informationen zu Ihren Geschäftsprozessen anzuzeigen und Einblicke in Engpässe, Routenvariationen und mehr zu erhalten.



Weitere Informationen zum Erstellen von Ergebnisdefinitionen finden Sie unter Konfigurieren Sie regelbasierte Ergebnisdefinitionen.

Prozesszuordnung wird verfeinert

Zeigen Sie Ihr visualisiertes Workflow-Projekt an, um Einblicke und Verbesserungsmöglichkeiten in Ihren Geschäftsprozess zu erhalten.

Automatische Übersetzung

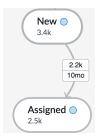
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die visualisierte Prozesszuordnung hilft Ihnen, Daten anzuzeigen, die für ein Problem spezifisch sind. Innerhalb der Zuordnung können Sie Detailinformationen anzeigen, um die Ursachen zu verstehen. Zeigen Sie auch Routen gemäß den KPIs an, die Sie anzeigen oder messen möchten.

Hinweis:
Sie können die meisten Funktionen einer Prozesszuordnung in einem Dashboard in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich reproduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Process Mining-Zuordnung in einem Dashboard.

- Verwenden Sie die Schieberegler für Aktivität und Verbindung, um sich auf die Prozessschritte zu konzentrieren, die am häufigsten aufgetreten sind. Sie können auch Schritte einbeziehen, die in geringeren Häufigkeiten aufgetreten sind.
- Verschieben Sie eine Aktivität an eine andere Position im Kartenarbeitsbereich.
- Verschieben Sie eine Metrikzahl entlang einer Verbindung, um die visuelle Darstellung zu verbessern.
- Wählen Sie eine Aktivität oder Verbindung aus, um Metrikdetails anzuzeigen.

Aktivitäts- und Verbindungs-Schieberegler

Beispiel	Definition
	Reguläre Knotenübergangslinie, die mindestens eine und maximal zwei Leistungsmetriken darstellt. Die folgenden Leistungsmetriken können angezeigt werden: • Vorkommen insgesamt • Eindeutige Vorkommen • Mindestdauer • Maximale Dauer • Durchschn. Dauer • Gesamtdauer • Standardabweichung • Mittlere Dauer
	Der Schieberegler für modellübergreifende Übergänge zeigt die Anzahl der im Diagramm ausgeblendeten Übergänge an. Benutzer können auf der Übergangslinie zwischen Modellen auswählen, um den Prozentsatz der Übergänge innerhalb der Diagrammanzeige zu ändern. Eine Linie pro Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung wird angezeigt.
	Künstliche Linien helfen dem Benutzer zu verstehen, an welchen Knoten der Prozess endet. Mehrere künstliche Linien von verschiedenen Knoten bis zum Prozessende pro Entität können auftreten.
	Die gestrichelte Linie zeigt, dass die Entität reduziert ist. Die Linie wird ausgeblendet, wenn der Benutzer die Entität durch Auswahl des +-Symbols erweitert.
	Die Richtung der Bogen zeigt die Reihenfolge des Auftretens der Aktivität an. Beispiel: Bei 2,2 kDatensätzen liegt der Status „Neu“ durchschnittlich 10 Monate vor dem Wechsel in den Status „Zugewiesen“ vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Projektdaten werden gefiltert

Wenden Sie Filter an, um bestimmte Aspekte Ihrer Prozesszuordnung zu verfeinern und genauer zu untersuchen.

Process Mining verfügt über die folgenden Filtertools zum Eingrenzen einer Prozesszuordnung, auf die über die Registerkarte Filter und die Prozesszuordnung zugegriffen werden kann.

Registerkarte „Filter“

- Aufgliederungsfilter: Datensätze nach Kategorie gruppiert anzeigen.
- Bedingungen: Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um nach Tabellenfeldbedingungen zu filtern.
- Übergangsfilter: Filter nach Aktivitätsbedingungen, um Routen anzuzeigen, die eine Aktivität durchlaufen haben.

Prozesszuordnung

- Metrikfilter – Zeigen Sie die ausgewählten Metriken für Aktivitäten und Verbindungen an.
- Aktivitäten- und Verbindungsfilter: Verwenden Sie Schieberegler, um mehr oder weniger Aktivitäten oder Verbindungen anzuzeigen.

Wenden Sie einen Aufgliederungsfilter an

Filtern Sie Workbench-Projekte für Analysten, die Sie erstellen, für Sie freigeben oder für alle freigeben.

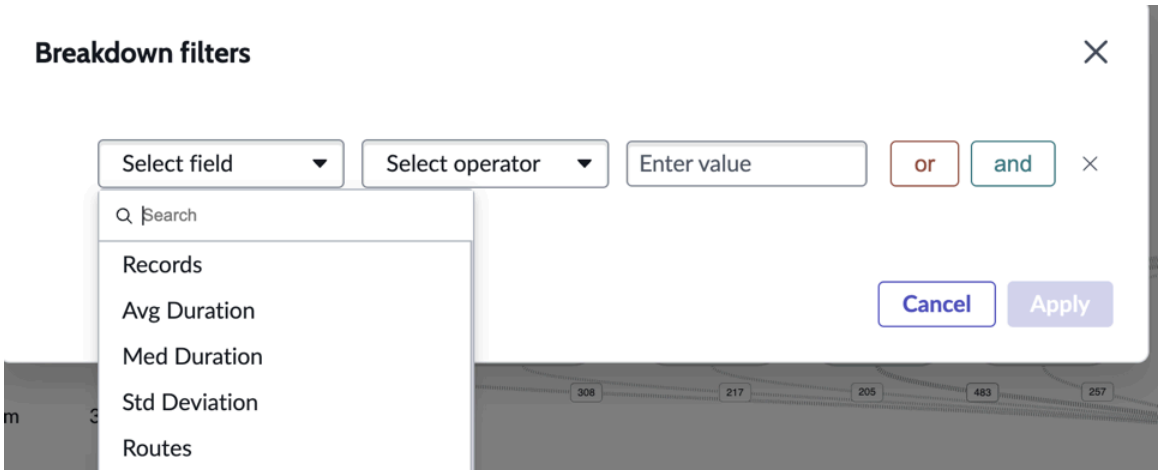
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie ein Projekt aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Analyst Workbench** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „ **Aufgliederungsfilter** “ das Filtersymbol  aus.

   Das Fenster „Aufgliederungsfilter“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Geben Sie den Filter an, und wählen **Sie Anwenden**aus.

Erstellen Sie einen Filtersatz

Erstellen Sie einen Filtersatz, um Ihre aktuellen Filterauswahlen später auf dieselbe Prozesszuordnung anwenden zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wenden Sie eine Aufgliederung oder erweiterte Filter an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Filter** die Option **Als festgelegt speichern aus**.
3. Benennen Sie den Filtersatz, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Ergebnisse

Die Liste Filtersatz enthält den neuen Filtersatz.

Aktualisieren Sie einen Filtersatz

Bearbeiten Sie einen beliebigen gespeicherten Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte Filter die Liste Filtersatz aus.
2. Wählen Sie einen gespeicherten Filtersatz aus, der auf Ihre Prozesszuordnung angewendet werden soll.
3. Fügen Sie Aufgliederungen oder erweiterte Filteränderungen hinzu.
4. Wählen Sie bei Bedarf **Anwenden** und dann **Filtersatz aktualisieren aus**.
5. Bestätigen Sie im angezeigten Dialogfeld „Filtersatz aktualisieren“ die gewünschten Änderungen, und wählen Sie dann **Speichern**aus.

Ergebnisse

Der Filtersatz wird aktualisiert.

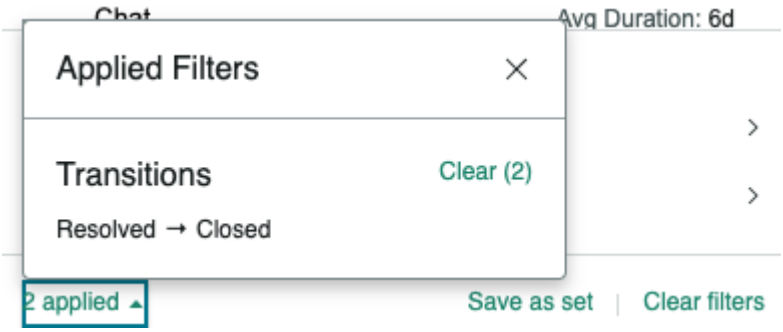
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter löschen

Entfernen Sie angewendete Filter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Wenn Sie Filter auf der Registerkarte Filter hinzufügen, zeigt eine Liste der ausgewählten Filter neue Werte an, die derzeit ausgewählt, aber noch nicht angewendet sind. Die Liste der angewendeten Filter zeigt auch die aktuell angewendeten Filterwerte und die Fensterkategorien an, aus denen sie hinzugefügt wurden.



Prozedur

1. Navigieren Sie zur Registerkarte **Filter**.
2. Wählen Sie die angewendete Filterliste aus.
3. Klicken Sie neben einzelnen angewendeten Filtern, die Sie entfernen möchten, auf **Löschen**.
   Um alle derzeit angewendeten Filter zu löschen, wählen Sie **Filter**löschen.

Ergebnisse
Die Prozesszuordnung wird automatisch aktualisiert, wobei zuvor angewendete Filter entfernt werden.

Löschen Sie einen Filtersatz

Löschen Sie einen Filtersatz, wenn er für Ihr Projekt nicht mehr nützlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte Filter die Liste Filtersatz aus.
2. Klicken Sie auf das Papierkorbsymbol neben dem Filtersatz, den Sie löschen möchten.
   Der Filtersatz wird gelöscht.

Wenden Sie einen Übergangsfilter auf eine Aktivität an

Durch die Filterung von Aktivitätsübergängen erhalten Sie einen genaueren Überblick über die verschiedenen Routen, die Datensätze durchlaufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Übergangsfilter, um Datensätze für ausgeführte Workflows zu filtern, die bestimmte Aktivitäten durchlaufen. Auf diese Weise können Sie die entsprechenden Werte genauer untersuchen.

Tipp:
Process Mining analysiert abgeschlossene, nicht aktive Workflow-Elemente. Möglicherweise stellen Sie jedoch fest, dass Ihre Daten aus unvollständigen Datensätzen bestehen, die zum Zeitpunkt des Minings der Daten aktiv waren. Verwenden Sie nicht nur beim Definieren eines Projekts eine datumsrelevante Bedingung wie „Geschlossen am“, sondern verwenden Sie auch den Filter „Übergänge“, um unvollständige Datensätze zu entfernen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Übergangsfilter auf zwei Arten anwenden:

- Durch manuelles Erstellen einer bestimmten Bedingung
- Durch Anwenden des Übergangsfilters auf einen vordefinierten Filter

Erstellen Sie einen Übergangsfilter manuell

Erstellen Sie einen Übergangsfilter, um Ihre Anforderungen zu erfüllen, und wenden Sie ihn an, um das Ergebnis im Prozessdiagramm anzuzeigen.

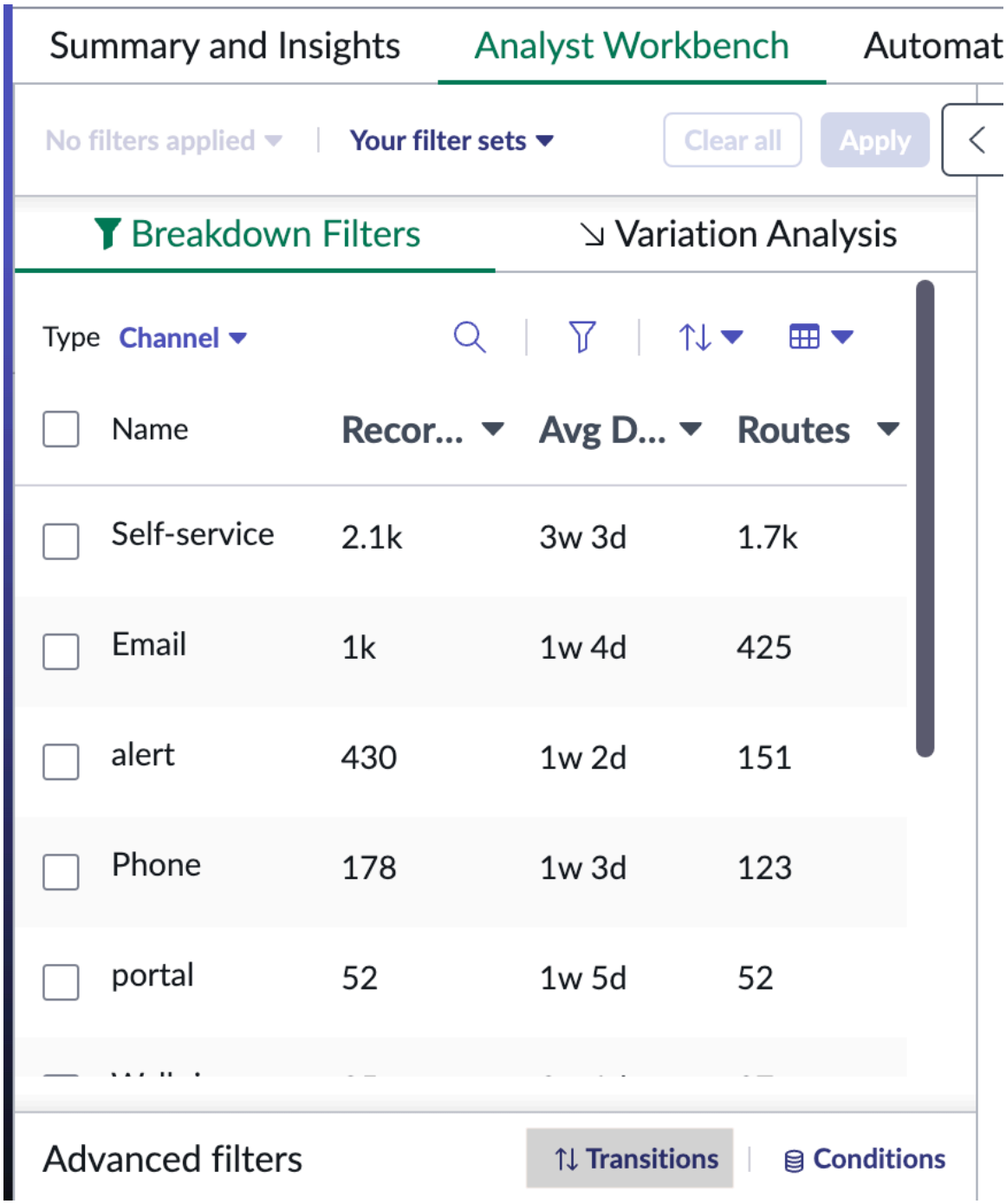
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie ein Projekt, für das Sie den Übergangsfilter festlegen möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Analyst Workbench**.
4. Wählen Sie im Bereich Erweiterte Filter die Option **Übergänge** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

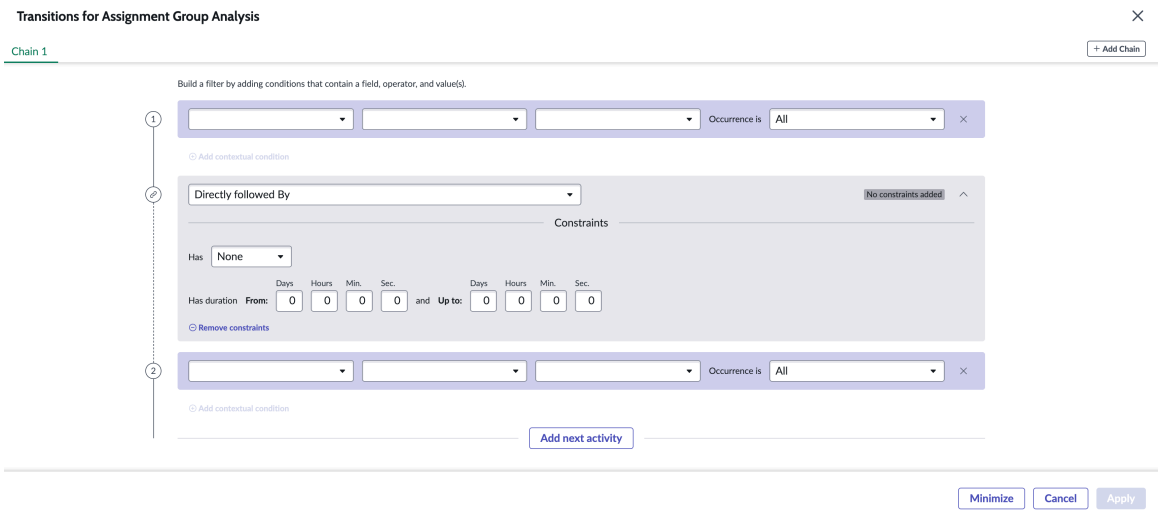


Das Übergangsfilterformular wird angezeigt.

5. Füllen Sie das Übergangsfilterformular mit den erforderlichen Bedingungen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Definieren Sie eine Aktivität, indem Sie Bedingungen hinzufügen, die ein Feld, einen Operator und Werte enthalten.
Verwenden Sie das Feld **Vorkommen ist**, um zu definieren, ob der Filter für das erste, letzte oder alle Vorkommen dieser Bedingung gilt.

b. Verwenden Sie die Schaltfläche **Kontextabhängige Bedingung** hinzufügen, um zusätzliche kontextbezogene Bedingungen für diese Aktivität zu definieren.
Verwenden Sie die Schaltflächen **und** und **oder**, um beliebig viele kontextbezogene Bedingungen zu erstellen.

c. Wählen **Sie Nächste Aktivität hinzufügen aus**, um eine weitere Aktivität innerhalb dieser Kette zu definieren.
Nach dem Erstellen einer neuen Aktivität wird ein Abschnitt „ **Beziehung** “ zwischen den beiden Aktivitäten angezeigt. In diesem Abschnitt wird die Beziehung zwischen den Aktivitäten direkt darüber und darunter definiert.

d. Wählen Sie eine Beziehung zwischen Ihren Aktivitäten aus.

- Direkt gefolgt von
- Schließlich gefolgt von
- Nicht direkt gefolgt von
- Nicht irgendwann gefolgt von

e. Wählen Sie (hinzufügen) neben **Keine Einschränkungen hinzugefügten** Text aus, um die Einschränkungen für diese Beziehung zu bearbeiten.

Nach dem Erstellen einer Einschränkung können Sie ( ) auswählen, um den Einschränkungs-Editor zu minimieren.

f. Wählen Sie **+ Kette hinzufügen** (oben rechts) aus, um eine zusätzliche Kette von Aktivitäten zu erstellen.
Eine Kette ist ein Satz verknüpfter Aktivitäten. Erstellen Sie eine neue Kette, um einen separaten Satz zugehöriger Aktivitäten zu definieren, die ebenfalls als „wahr“ ausgewertet werden müssen, aber keine Beziehung zu den Aktivitäten in einer anderen Kette haben. Sobald Sie eine neue Kette erstellt haben, können Sie mithilfe der **Kette** zwischen Ketten navigieren<number> Registerkarten oben im Fenster.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wenn Sie mit der Erstellung Ihres Filters fertig sind, wählen **Sie Anwenden**, um das Ergebnis zu speichern und zur **Analyst Workbench**zurückzukehren.

h. Wenn Sie mit der Erstellung Ihres Filters fertig sind, wählen **Sie Anwenden**, um das Ergebnis zu speichern und zur **Analyst Workbench**zurückzukehren.
Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.

6. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wählen Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ der Analyst Workbench die Option **Ergebnis** anzeigen aus.

Wenden Sie einen Übergangsfilter auf einen vordefinierten Filter an

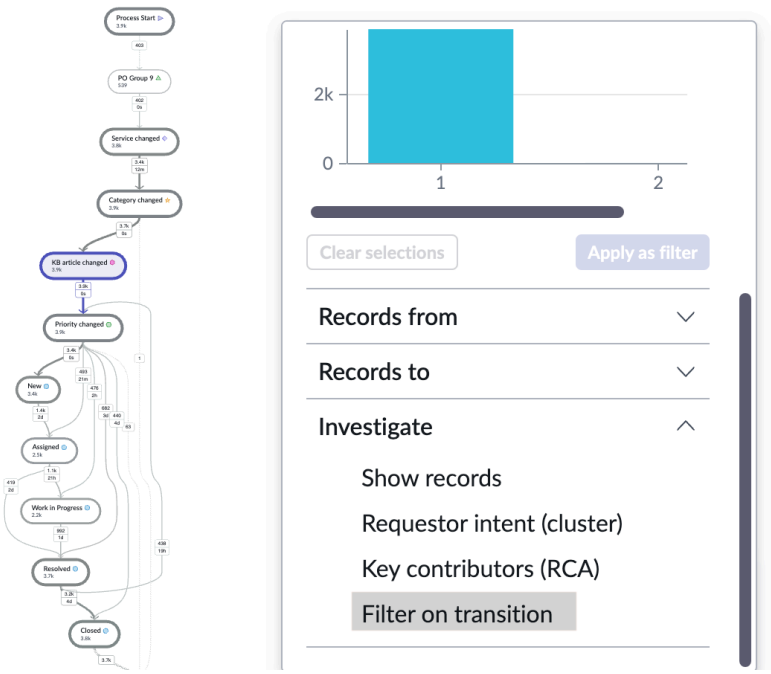
Wenden Sie einen Übergangsfilter auf einen ausgewählten Knoten oder eine ausgewählte Verbindung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie ein Projekt, für das Sie den Übergangsfilter festlegen möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Analyst Workbench**.
4. Wählen Sie einen Knoten oder eine Verbindung im Diagramm aus.
Das Fenster „Metriken“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Fenster „Metriken **“ Untersuchen > Bei Übergang** filtern aus.



Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.

6. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wählen Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ der Analyst Workbench die Option **Ergebnis** anzeigen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie Metriken an

Verfeinern Sie Ihre Projektvisualisierung, um die KPIs und Metriken anzuzeigen, die für Ihre Prozessziele relevanter sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Hinweis:
Dauermetriken gelten nicht für Aktivitäten und werden daher nicht für sie angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie im Bildschirm „Prozesszuordnung“ aus der Liste die **primäre Metrik** aus, die die Zuordnung anzeigen soll.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **sekundäre Metrik** aus, die angezeigt werden soll.

Ergebnisse

Die Prozesszuordnung wird automatisch aktualisiert und zeigt die Metrikauswahl an. Die Zahlen im Metrikfeld () auf einer Route entsprechen den von Ihnen ausgewählten Metriken.

Aktivitäten und Verbindungen werden gefiltert

Konzentrieren Sie sich auf die Beziehung zwischen Aktivitäten und Ihrem Prozess, indem Sie die Aktivitäten- und Verbindungsansichten einschränken.

Im Bildschirm „Prozesszuordnung“ können Sie mehr oder weniger Abweichungen anzeigen, die für Aktivitäten relevant sind, indem Sie die Schieberegler für Aktivitäten und Verbindungen verschieben.

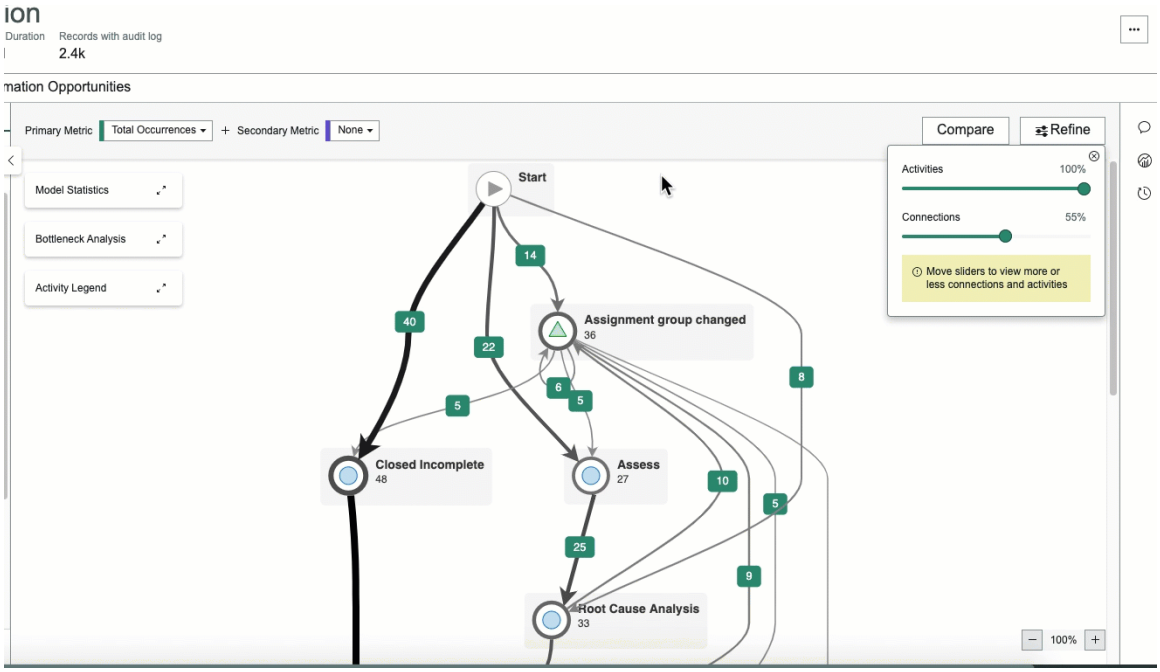
Verwenden Sie den Schieberegler Aktivitäten, um Datensätze zu vergrößern, die bestimmte Aktivitäten häufiger oder seltener als einen bestimmten Schwellenwert durchlaufen.

Verwenden Sie den Schieberegler Verbindungen, um eine Untergrenze von Datensätzen zu vergrößern, die einer Aktivitätssequenz innerhalb von Routen gefolgt sind.

Hinweis:

- Process Mining generiert ein Limit von 5000 Elementen pro definierter Aktivität.
- Wenn Sie die Schieberegler für Aktivitäten und Verbindungen auf die maximalen Bereiche schieben, kann das Rendern der Prozesszuordnung beeinträchtigt werden. Um das Rendering der Karte zu optimieren, konfigurieren Sie das Projekt so, dass weitere der definierten Aktivitäten gruppiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Aktivitätsdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie Verbindungen für verschiedene Routen in der Prozesszuordnung vergleichen, werden Sie feststellen, dass sie unterschiedliche Breiten aufweisen können. Die Breiten entsprechen einer kleineren oder größeren Anzahl von Datensätzen, die einer Verbindung oder Route folgten.

Metriken und Aktivitätsübergänge anzeigen

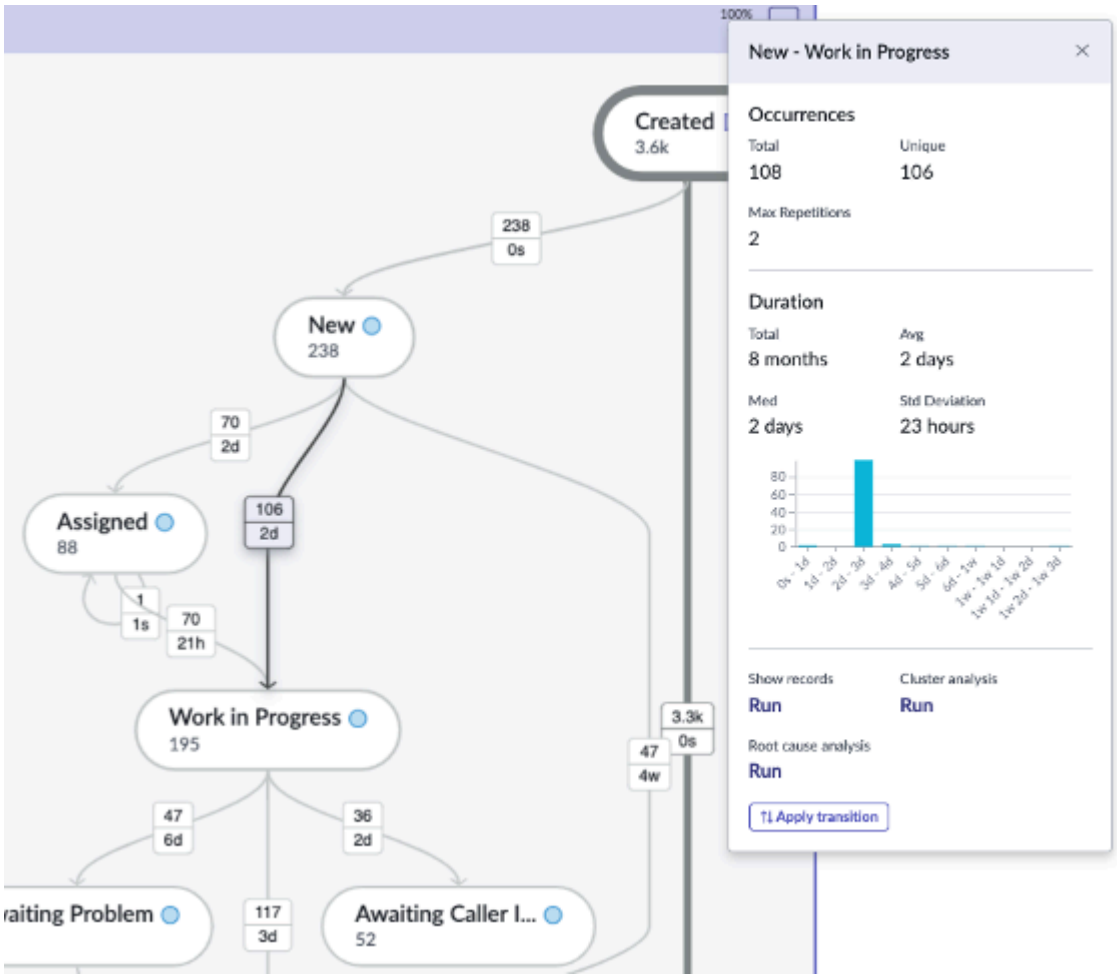
Zeigen Sie die von Ihnen definierten Metriken und Aktivitätsübergänge an.

Metriken anzeigen

Zeigen Sie die ausgewählten Metriken oder die vollständige Liste der Metriken für eine Aktivität oder Verbindung an. Das Metrikfeld ( ) auf einer Route zeigt die primären und sekundären Metriken an, die zur Anzeige in der Prozesszuordnung ausgewählt wurden.

Wählen Sie eine Aktivität oder Verbindung aus, um eine vollständige Liste der Metriken anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivitätsübergänge anzeigen

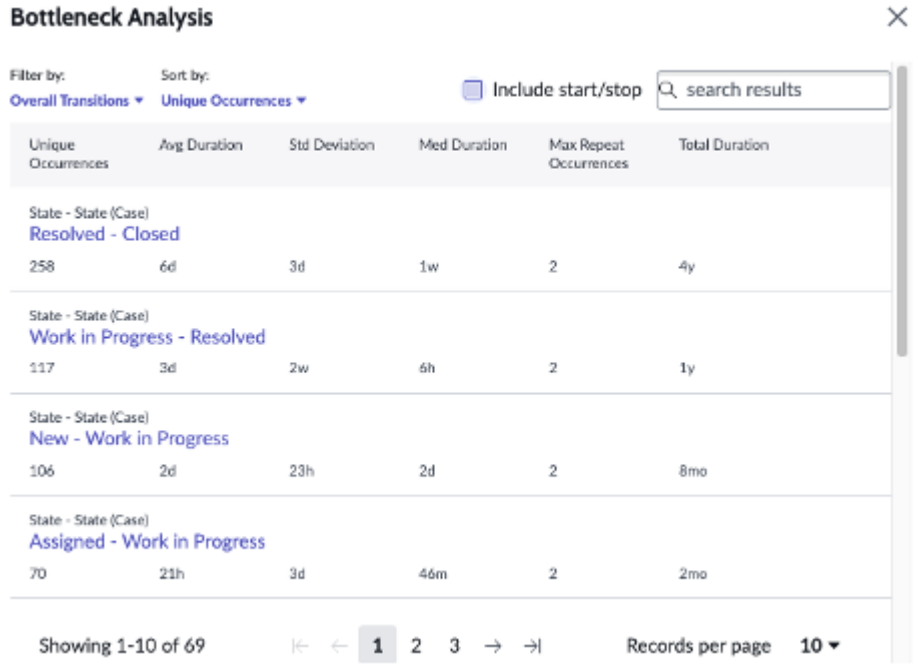
Zeigen Sie Aktivitätsübergänge an, die Sie in der Funktion „Engpassanalyse“ definiert haben.

Erweitern Sie das Feld „Engpassanalyse“, um die fünf wichtigsten allgemeinen und angegebenen Aktivitätsstatusübergänge für diese spezifischen Metriken anzuzeigen.

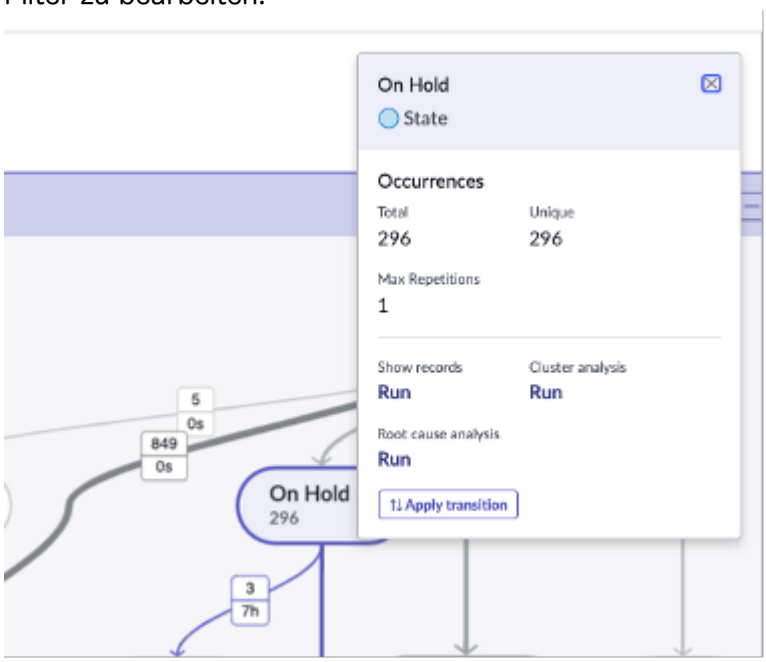
- Eindeutige Vorkommen
- Maximale Anzahl Wiederholungen
- Durchschnittliche Dauer
- Gesamtdauer
- Vorkommen insgesamt

Zeigen Sie ausgewählte Übergänge und Metriken aus den Listen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie einen Übergangslink aus der Liste aus, um Aktivitäten für den ausgewählten Filter zu bearbeiten.



Zugehörige Informationen

Wenden Sie einen Übergangsfilter auf eine Aktivität an

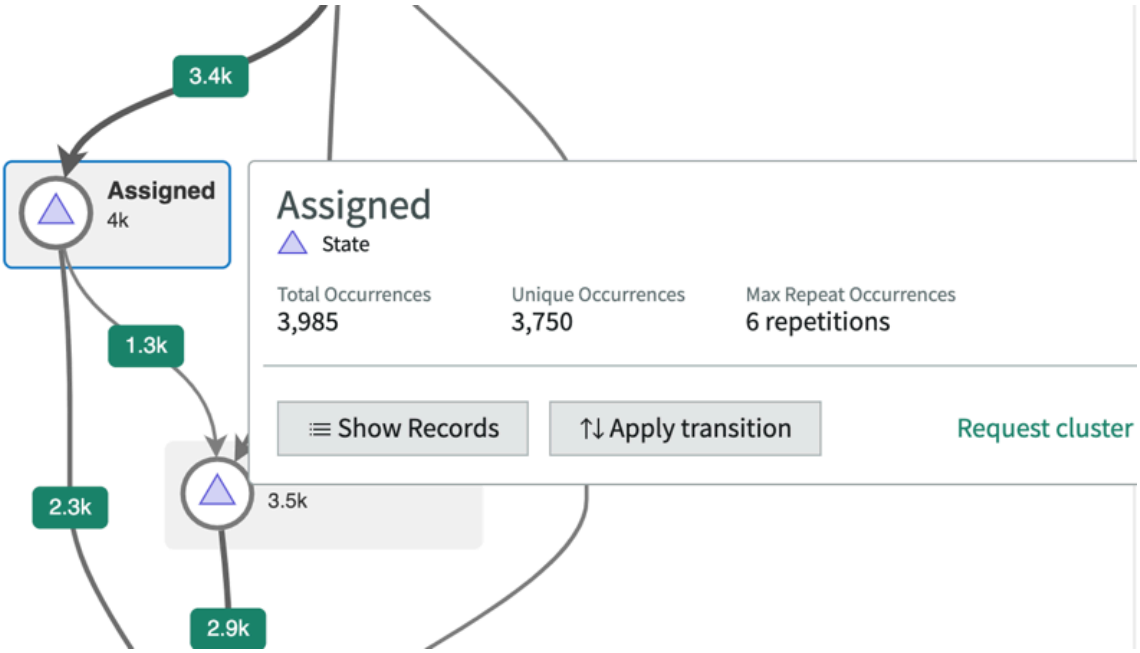
Datensätze für eine Aktivität oder Verbindung anzeigen

Sehen Sie sich die Liste der Datensätze an, die eine Aktivität oder Verbindung durchlaufen haben, um die Daten detaillierter zu analysieren.

Wählen Sie eine Aktivität oder Verbindung auf einer Route aus, um das Metrikfeld anzuzeigen. Sie können dann auch Datensätze anzeigen auswählen, um die Liste der durchlaufenen **Datensätze** zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Link **Datensätze** anzeigen wird für maximal 100.000 Datensätze angezeigt, die für eine Aktivität oder Verbindung zurückgegeben werden. Ein Administrator kann und die Systemeigenschaft promin.show_records.limit hinzufügen, um diesen Grenzwert zu ändern. Die Rolle sn_process_optimization_analyst muss Lesezugriff auf die Systemeigenschaft promin.show_records.limit haben. Anweisungen zum Hinzufügen von Eigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen.



Workflow-Routen erkunden und vergleichen

Vergleichen Sie Schlüsselindikatoren, und analysieren Sie die Unterschiede zwischen der optimalen Route und Ausnahme- oder alternativen Routen.

Die Prozesszuordnung zeigt visuell, wie Routen über die Datensätze verteilt sind. Routen bestehen aus Start-zu-End-Pfaden durch die Schritte oder Aktivitäten in Ihrem Prozess. Die verschiedenen Routen in einem Prozess können unterschiedliche Kombinationen von Schritten für Prozesszyklen (Datensätze) aufweisen. Process Mining extrahiert automatisch Prozessrouten aus Daten, sodass Sie einen Überblick darüber erhalten, was in Ihrem Prozess richtig und falsch läuft.

Erkunden Sie beispielsweise Routen, um die folgenden Probleme zu untersuchen oder zu identifizieren:

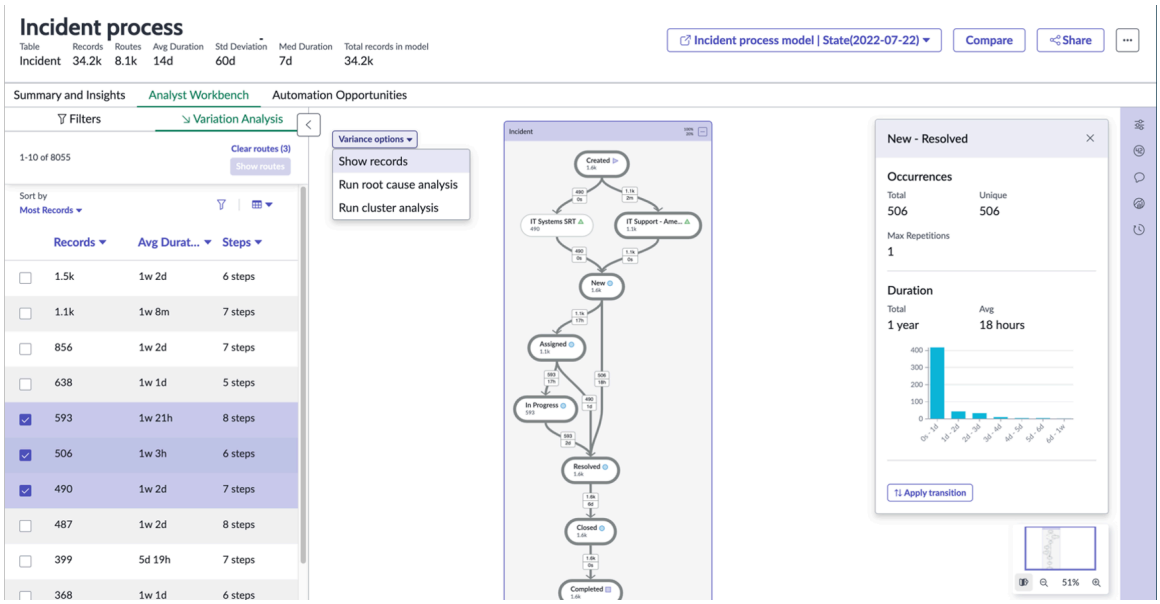
- Wie viele Datensätze von der häufigsten Route abgedeckt werden oder wie viele Routenvariationen vorhanden sind.
- Wie lange die meisten Routen bis zum Abschluss eines Prozesses dauern.
- Gibt an, ob bei einer bestimmten Aktivität lange Wartezeiten auftreten oder ob sich die Anzahl der Prozessschritte im Laufe der Zeit entwickelt hat.
- Unerwartete oder ungewöhnliche Datensatzstatus- oder Routenübergänge, z. B. wenn ein Datensatz geschlossen und dann erneut geöffnet oder weit in seine Dauer neu kategorisiert wird.
- Benchmarks, indem Einblicke aus einem erfolgreichen Prozess mit einem weniger effizienten verglichen werden.
- Geclusterete Ähnlichkeit Gruppierungen innerhalb einer Route.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich „Variationsanalyse“.

Im Bereich „Variationsanalyse“ werden die kumulative Anzahl der in einer Route dargestellten Datensätze, die Anzahl der Schritte in jeder Route und die Dauer in Tagen angezeigt, die zum Abschließen einer Route benötigt wurde. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Variation bewegen, wird ein Popup-Fenster mit der Variation der Route angezeigt.



Sie können **Sortieren nach** verwenden, um die Reihenfolge der in der Liste angezeigten Routen zu sortieren.

Das Beispielfenster zeigt 130 verschiedene Routen, die genommen wurden. Anhand der in der Beispielliste sichtbaren Routen sehen wir, dass jede Route zwischen 18 und 244 Mal gewählt wurde. Für jede Route wird beispielsweise die durchschnittliche Dauer oder Standardabweichung berechnet, was zu 130 Durchschnittswerten oder Standardabweichungen führt. Die Liste wird nach diesen Durchschnittswerten vom höchsten/längsten zum niedrigsten/kürzesten sortiert.

Sortierreihenfolge der Routenliste

Hervorhebungen	Sortiert Routen in der Reihenfolge der am stärksten abweichenden Routen zum längeren Ende der Dauer.
Die meisten Datensätze	Sortiert Routen in der Reihenfolge von der größten zur geringsten Anzahl von Datensätzen, die die Route durchlaufen haben.
Wenigste Datensätze	Sortiert Routen in der Reihenfolge von der geringsten zur größten Anzahl von Datensätzen, die die Route durchlaufen haben.
Längste durchschnittliche Dauer	Sortiert Routen basierend auf der Berechnung der durchschnittlichen Dauer für jede Route in der Reihenfolge vom längsten zum kürzesten Durchschnittswert (durchschnittliche Zeit vom Prozessstart bis zum Ende).
Kürzeste durchschnittliche Dauer	Sortiert Routen basierend auf der Berechnung der durchschnittlichen Dauer für jede Route in der Reihenfolge vom kürzesten zum längsten Durchschnittswert (durchschnittliche Zeit vom Prozessstart bis zum Ende).
Längste mittlere Dauer	Basierend auf der Berechnung der mittleren Dauerwerte (oder des Durchschnitts aus zwei mittleren Werten) für jede Route werden Routen vom längsten zum kürzesten Mittelwert sortiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortierreihenfolge der Routenliste (Fortsetzung)

Kürzeste mittlere Dauer	Basierend auf der Berechnung der mittleren Dauerwerte (oder des Durchschnitts aus zwei mittleren Werten) für jede Route werden Routen in der Reihenfolge vom kürzesten zum längsten Mittelwert sortiert.
Die meisten Schritte	Sortiert Routen in der Reihenfolge von der größten zur geringsten Anzahl von Schritten.
Wenigste Schritte	Sortiert Routen in der Reihenfolge von der geringsten zur größten Anzahl von Schritten.
Höchste Standardabweichung	Sortiert Routen basierend auf der Berechnung der Standardabweichung der Dauer für jede Route in der Reihenfolge von der höchsten bis zur niedrigsten Abweichung von den Durchschnittswerten der Route.
Niedrigste Standardabweichung	Sortiert Routen basierend auf der Berechnung der Standardabweichung der Dauer für jede Route in der Reihenfolge von der niedrigsten bis zur höchsten Abweichung von den Durchschnittswerten der Route.

Sie können diese Aktionen auch im Bereich „Variationsanalyse“ ausführen.

- Zeigen Sie die Routenliste als Diagramm oder Tabelle an.
- Routen hervorheben:
  - Wählen Sie eine Route aus der Liste aus, um sie in der Prozesszuordnung hervorzuheben.
  - Zeigen Sie auf eine zweite Route in der Liste, um sie gleichzeitig hervorzuheben.
  - Die ausgewählte Route wird als Popup am unteren Rand der Seite angezeigt.
- Führen Sie eine Clusteranalyseaus.

Zeigen Sie eine Route an

Zeigen Sie eine oder mehrere Routen an, die unterschiedliche Sequenzen von Schritten in Ihrem Prozess durchlaufen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

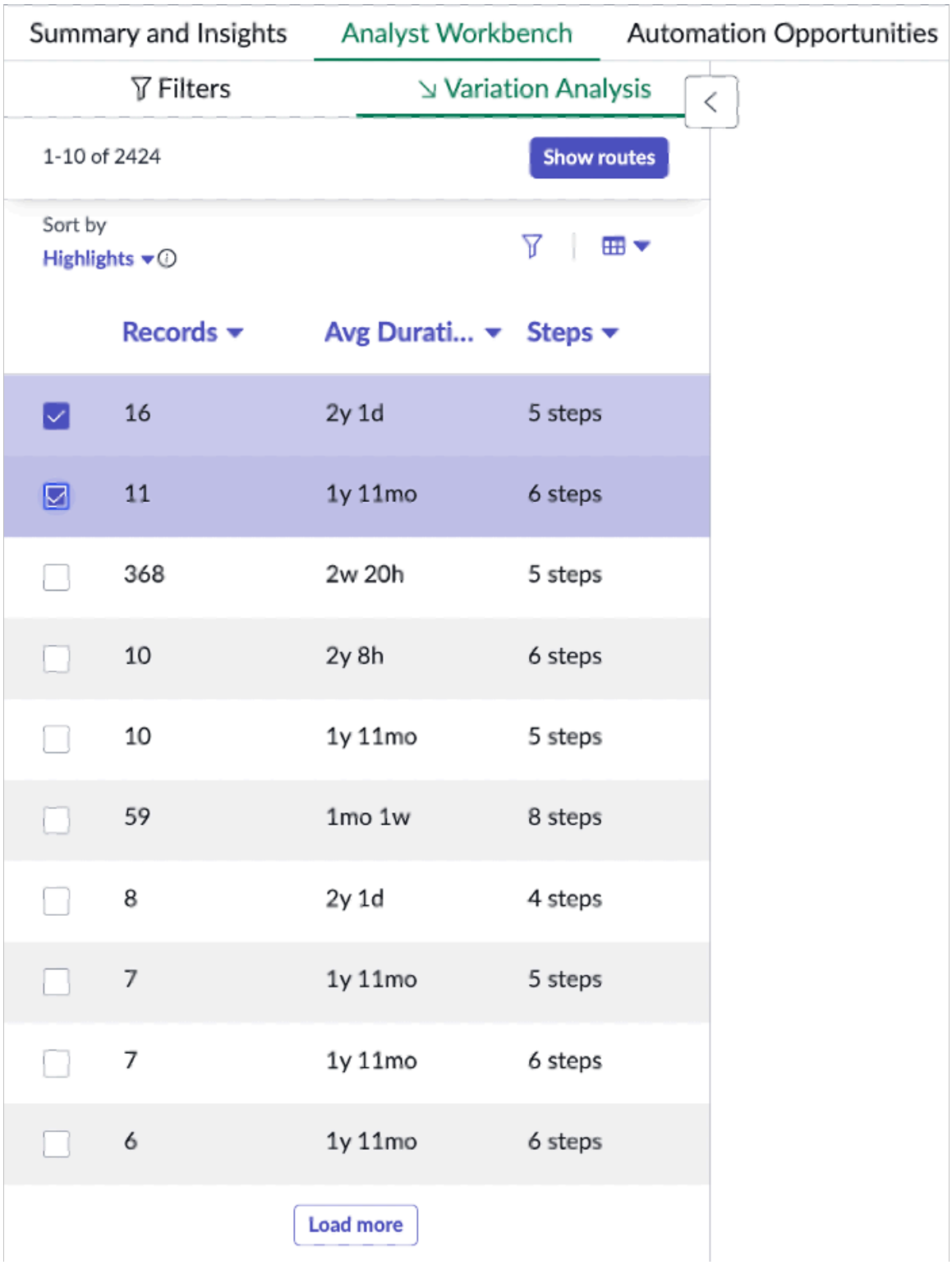
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Analysieren von Routen können Sie die Komplexität in Ihrem Prozess erkennen und alternative Erfolgspfade oder fehlerhafte Ausnahmepfade bestimmen. Beispielsweise kann ein IT-Prozessmanager erkennen, welche Routen für die Verwaltung von Incidents besser geeignet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Registerkarte Variationsanalyse.
2. Überprüfen Sie eine oder mehrere Routen aus der Liste.
3. Wählen Sie **Route(n)**anzeigen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Hinweis:
Nach dem Anwenden einer oder mehrerer Routen zeigen die auf der Registerkarte Aufgliederungsfilter aufgeführten **Aufgliederungen** nur die Aufgliederungen an, die für diese Routen gelten.

Nächste Maßnahme

- Um zur ursprünglichen Prozesszuordnung zurückzukehren, wählen Sie **Route löschen aus**.
- Um andere Routen anzuzeigen, wählen Sie andere Routen aus der Liste aus und wählen Sie **Route(n) anzeigen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Datensätze für eine Route an

Zeigen Sie im Bereich „Variationsanalyse“ die Liste der Datensätze an, die einer oder mehreren ausgewählten Routen gefolgt sind.

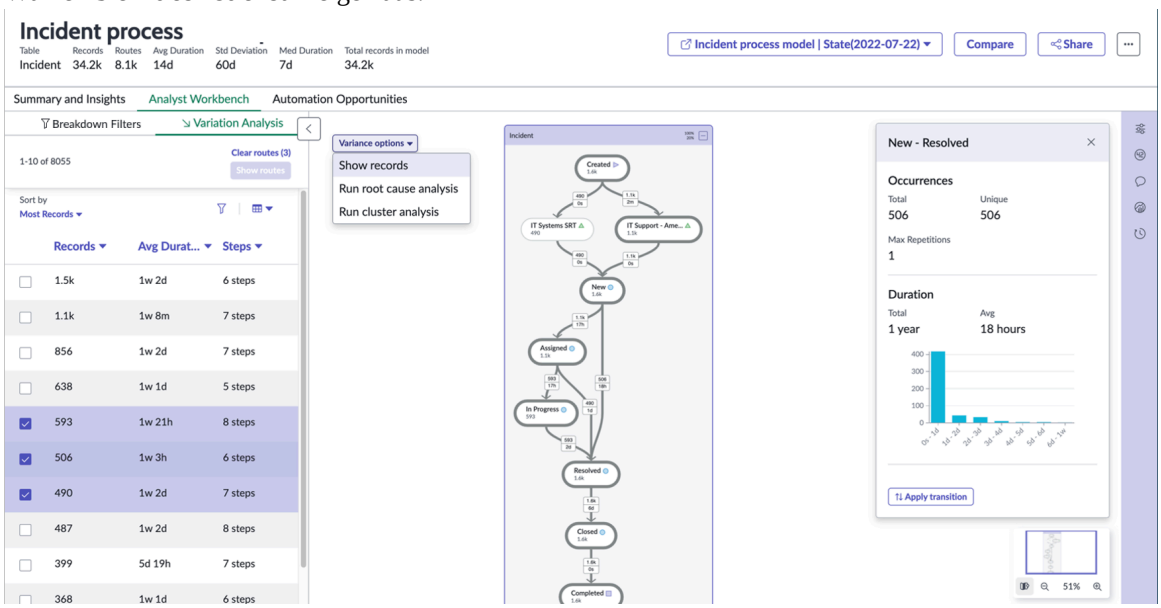
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

- Um Datensätze für Routen anzuzeigen, benötigen Sie die Rolle sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin.
- Es gelten Plattformlisten-ACLs. Ein Benutzer sieht nur Datensätze, auf die er Zugriff hat.
- **Datensätze anzeigen** ist für Datensatzanzahlen von weniger als 100.000 verfügbar.

Prozedur

1. Wählen Sie im **Bereich „Variationsanalyse“** die spezifischen Routen aus, für die Sie Datensätze anzeigen möchten.
2. Wählen Sie **Routen**anzeigen aus.
3. Wählen Sie **Datensätze**anzeigen aus.



Hinweis:
Nach dem Anwenden einer oder mehrerer Routen zeigen die auf der Registerkarte Aufgliederungsfilter aufgeführten **Aufgliederungen** nur die Aufgliederungen an, die für diese Routen gelten.

Die angeforderten Datensätze werden in einer neuen Registerkarte geöffnet, sobald sie fertig sind.

Nächste Maßnahme

In der Datensatzliste können Sie:

- Datensätze filtern
- Exportieren und herunterladen/versenden Sie Datensätze in die Formate Excel, CSV, JSON oder PDF
- Bearbeiten Sie einen Datensatz
- Incident-Datensätze selbst zuweisen
- Neuen Incident erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einem Projekt Notizen hinzufügen

Fügen Sie Notizen für ein Projekt hinzu, zeigen Sie sie an und entfernen Sie sie, um Aufgaben, Ideen und Einblicke zu verwalten. Markieren Sie andere, um sie zu benachrichtigen, damit sie eine Notiz anzeigen können.

Im Projektübersichtsbereich können Sie eine Notiz hinzufügen oder eine Liste der Notizen anzeigen, die einem Projekt zugeordnet sind.

Hinweis:

- Um Notizen hinzuzufügen oder zu löschen, benötigen Sie die Rolle sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin.
- Der sn_process_optimization_viewer kann einem Projekt, das für ihn freigegeben wurde, Notizen hinzufügen.

Zeigen Sie eine Notiz an

Überprüfen Sie die für ein Projekt veröffentlichten Notizen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin oder sn_process_optimization_viewer

Notizen können von einem Hauptprozess oder einem verknüpften Prozess aus angezeigt werden. Eine Notiz kann in der Prozesszuordnung, in der sie erstellt wurde, bearbeitet oder gelöscht werden.

Hinweis:
Notizen werden in der Vergleichsansicht nicht angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie das Projekt aus, aus dem Sie eine Notiz anzeigen möchten.
2. Klicken Sie in der Projektansicht auf das Notizsymbol ( ), um den Notizenbereich zu öffnen.
3. **Wählen** Sie in der Liste Anzeigen aus, ob eine oder mehrere der folgenden Optionen angezeigt werden sollen:
   - **Aktuelle Modellnotizen** : Zeigt Notizen an, die für den Prozess erstellt wurden, den Sie gerade anzeigen.
   - Hauptmodellnotizen: Zeigt**Notizen** aus einem verknüpften Prozess an, die im Hauptprozess erstellt wurden.
   - **Alle verknüpften Notizen** : Zeigt alle Notizen an, die für die Hauptprozesse und alle verknüpften Prozesse erstellt wurden.

Notiz hinzufügen

Fügen Sie einem Projekt eine Notiz hinzu, um sie später zu überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin oder sn_process_optimization_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie das Projekt aus, dem Sie eine Notiz hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der Projektansicht auf das Notizsymbol ( ), um den Notizenbereich zu öffnen.
3. Wählen Sie **Neue Notiz** aus, und geben Sie eine Notiz in das Feld ein.
   Sie können die Aufmerksamkeit einer Person in einer Notiz erhalten, indem Sie sie erwähnen. Fügen Sie für jeden Benutzer, den Sie benachrichtigen möchten, eine @Erwähnung hinzu, die den Namen des Benutzers enthält. Wenn die Notiz gespeichert wird, erhalten Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Snapshot anhängen**, um einen Snapshot der aktuellen Prozesszuordnungsansicht hinzuzufügen.
   Scrollen Sie durch die Ansicht, um den Bereich einzubeziehen, von dem Sie einen Snapshot erstellen möchten. Um eine größere oder kleinere Ansicht des Prozesszuordnungsbilds hinzuzufügen, vergrößern Sie die Zuordnung im Hauptbildschirm, bevor Sie sie als Snapshot hinzufügen.
   - Das Hinzufügen von Snapshots kann hilfreich sein, um die Einstellungen zu einem späteren Zeitpunkt wiederherzustellen. Wenn Sie beispielsweise eine Notiz erneut aufrufen, können Sie eine Vorschau eines angehängten Snapshots anzeigen und die konfigurierten Einstellungen zum Zeitpunkt des Hinzufügens des Snapshots anzeigen. Sie erhalten eine Vorstellung davon, wie Sie ein Projekt in denselben Status replizieren können.
   - Wenn Sie einen verknüpften Prozess anzeigen, wird der Notiz ein Snapshot des Hauptprojekts und des verknüpften Projekts hinzugefügt.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen aus**.

Bearbeiten Sie eine Notiz

Aktualisieren Sie eine Projektnotiz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

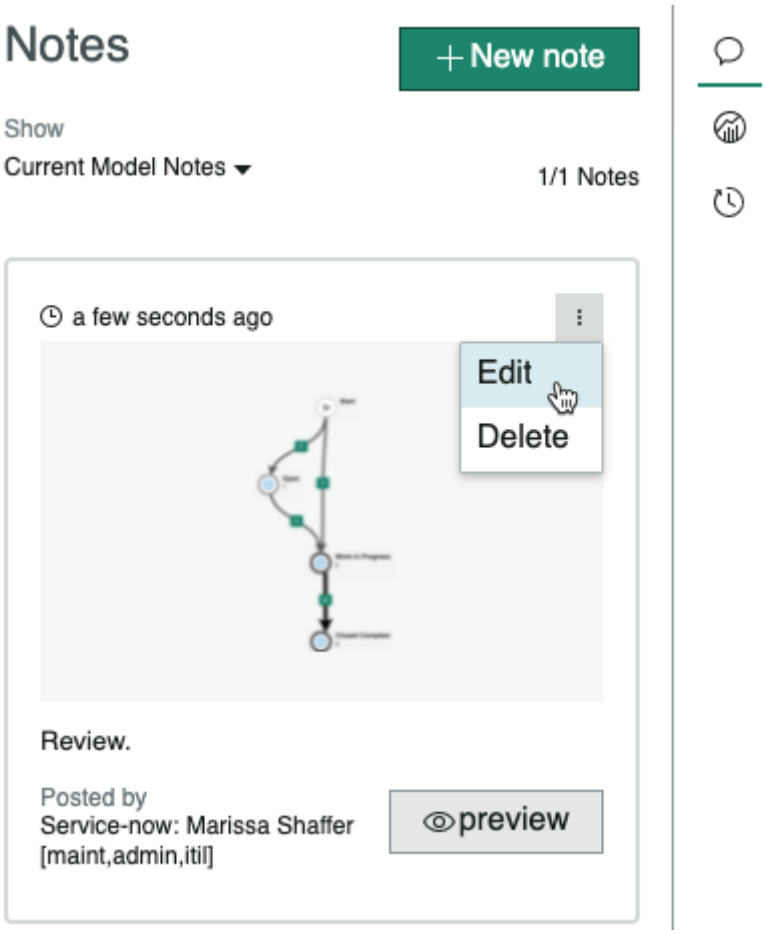
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Notiz kann über den Hauptprozess oder verknüpften Prozess bearbeitet werden, in dem sie erstellt wurde.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Projektansicht das Notizsymbol ( ) aus.
2. Wählen Sie im Notizenbereich das Kontextmenü einer Notiz und dann **Bearbeiten**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Nachdem Sie die Notiz bearbeitet haben, wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Update wird in der aktualisierten Liste angezeigt.

Löschen Sie eine Notiz

Löschen Sie eine Projektnotiz, wenn Sie sie lösen oder entfernen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Notiz kann aus dem Hauptprozess oder verknüpften Prozess gelöscht werden, in dem sie erstellt wurde. Wenn Sie eine Notiz löschen, wird sie nicht zerstört, sondern nur aus der Projektansicht entfernt. Der Datensatz einer Notiz bleibt über die Registerkarte „Notizen“ des Abschnitts „Zugehörige Listen“ zugänglich.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Projektansicht das Notizsymbol ( ) aus.
2. Wählen Sie im Notizenbereich das Kontextmenü einer Notiz und dann **Löschen**aus.
3. Wählen Sie zur Bestätigung **Ja**.
   Die Notiz wird aus der aktualisierten Liste entfernt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie einen Snapshot an

Überprüfen Sie Snapshots von Prozesszuordnungen, die für ein Projekt veröffentlicht wurden.

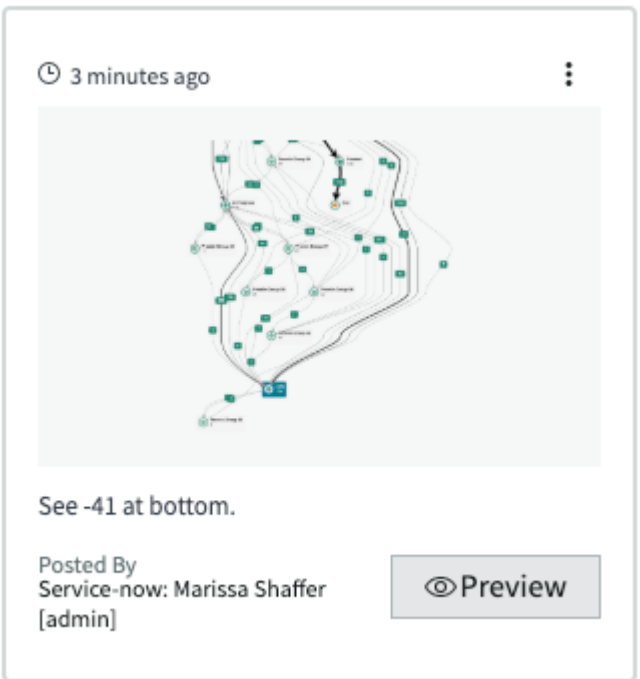
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin oder sn_process_optimization_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Snapshots sind hilfreich, um eine Prozesszuordnung und ihre Konfigurationseinstellungen zum Zeitpunkt des Hinzufügens des Snapshots anzuzeigen. Sie können Snapshots aus und für Haupt- und verknüpfte Prozesszuordnungen anzeigen.

Hinweis:
In dieser Aufgabe wird erläutert, wie Sie einen Snapshot aus der Prozesszuordnung anzeigen, in der die Notiz erstellt wurde. Die Option **Vorschau** ist nicht für Notizen verfügbar, die in einem anderen Modell erstellt wurden.

Prozedur

1. Wählen Sie das Projekt aus, aus dem Sie einen Snapshot anzeigen möchten.
2. Klicken Sie in der Projektansicht auf das Notizsymbol ( ), um den Notizenbereich zu öffnen.
3. Klicken Sie bei einer Notiz auf die Schaltfläche **Vorschau**.
   Der Snapshot zeigt die Vorschau im Hauptkartenfenster zusammen mit den Statistiken des Modells an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf der Vorschaukarte können Sie die Ansicht der primären und sekundären Metriken anpassen, Aktivitäten und Verbindungen zum Anzeigen auswählen und die Ansicht vergrößern und verkleinern. Das Anzeigen von Filtern und Routen ist in einer Snapshot-Vorschau jedoch nicht möglich.
- Snapshots können nicht aktualisiert werden.

4. Wenn Sie mit dem Anzeigen der Snapshot-Vorschau fertig sind, wählen **Sie Vorschau anhalten**, um zur vorherigen Zuordnungs- und Filtertools zurückzukehren, oder wählen Sie, um eine Vorschau eines anderen Snapshots anzuzeigen.

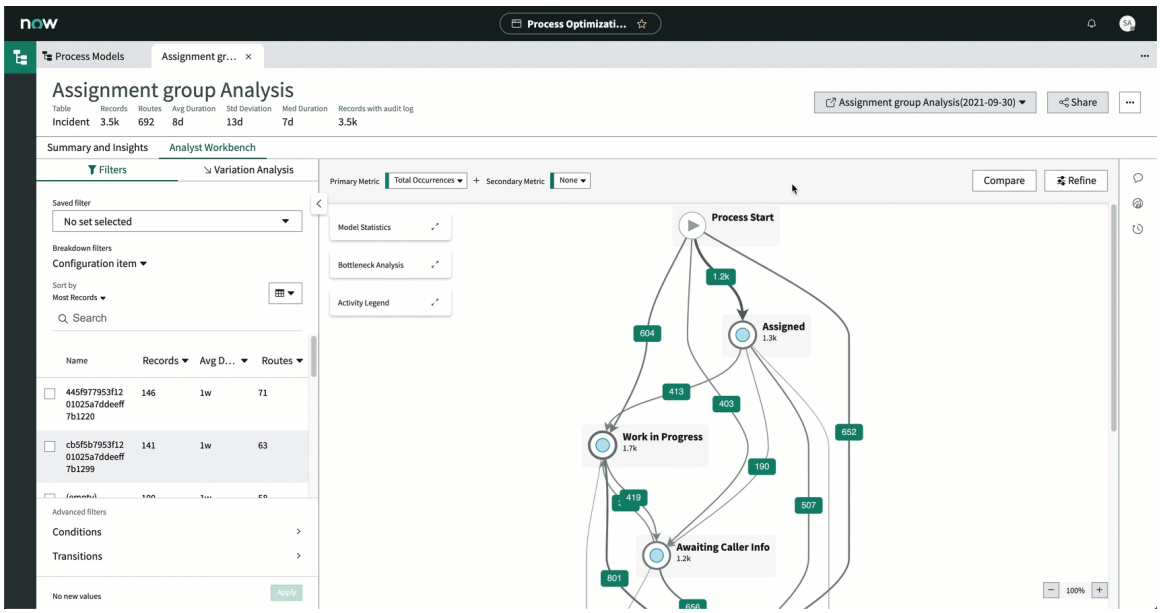
Projekte vergleichen

Durch den Vergleich von Projekten können Sie Leistungsunterschiede oder Abweichungen von einer idealen Route untersuchen.

Ein Manager möchte die Leistung regionaler Teams vergleichen, um zu verstehen, warum in einer Region die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung stärker reduziert wurde als in einer anderen. Mit der Prozessvergleichsfunktion wendet der Manager Aufgliederungen und Filter in den Prozesszuordnungen an und untersucht auf Engpässe. Der Manager vergleicht:

- Teamleistung für Standorte und vorherige Zeiträume.
- Regionen im Vergleich zur idealen Route für Einblicke in die Akzeptanzrate und Abweichungen.

Durch den Vergleich von Projekten können Sie zwei Versionen oder Szenarien aus demselben Projekt gleichzeitig analysieren. Beim Vergleich können Sie eine Projektversion auswählen, verschiedene Filter festlegen, Routen zum Anzeigen auswählen und deren Datensätze separat anzeigen.



In der Projektvergleichsansicht können Sie Aktivitäten und Verbindungen für jede Zuordnung verfeinern. Sie können auch Filter und Routen anwenden und Statistiken zwischen ihnen vergleichen.

Starten Sie einen Vergleich

Beginnen Sie einen parallelen Projektvergleich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Vergleich eines Hauptprojekts oder eines verknüpften Projekts durchführen.

Prozedur
1. Wählen Sie das Projekt aus, das Sie vergleichen möchten.
2. Wählen Sie in der Prozesszuordnung in der **Analyst Workbench**die Option **Vergleichen**aus.
   Greifen Sie über einen Hauptprozess oder einen verknüpften Prozess auf die Vergleichsansicht zu.
3. Wählen Sie eine der folgenden Routen aus:

- Wählen **Sie Filter anwenden** aus, um die Filter oder eine Route für den Vergleich auszuwählen.
- Wählen Sie unter **Versionen vergleichen**eine Projektversion aus.

4. Wenn **Sie Filter anwenden**auswählen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

a. Wählen Sie im Bereich Filter zwischen Aufgliederungs- und erweiterten Filtern für den Vergleich aus.
b. Wählen Sie im Bereich „Variationsanalyse“ eine Route für den Vergleich aus.

5. Wählen **Sie Anwenden** aus, wenn Sie Filter ausgewählt haben, oder **Route** anzeigen, wenn Sie eine Route zum Vergleich ausgewählt haben.
   Ein zweites Modell mit angewendeten Filtern wird neben dem Hauptmodell angezeigt. Elemente in den **Aufgliederungsfiltern** werden auch gemäß den angewendeten Routen gefiltert.

> **Hinweis:**
> Nachdem Sie Filter angewendet haben, können Sie die Auswahl in der oberen rechten Ecke des Fensters verwenden, um eine andere Modellversion anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Vergleichen Sie Übergänge oder Statistiken zwischen den beiden Projekten.

Statistiken und Übergänge zwischen zwei Projekten vergleichen

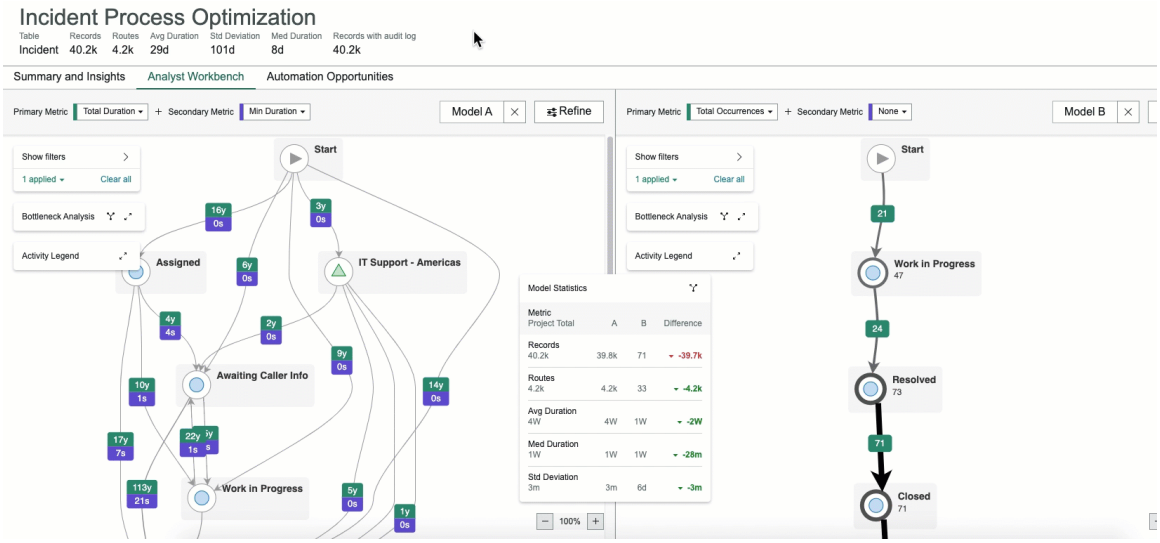
Datensätze, Routen, durchschnittliche Falldauer und Übergänge von zwei nebeneinander liegenden Projekten vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

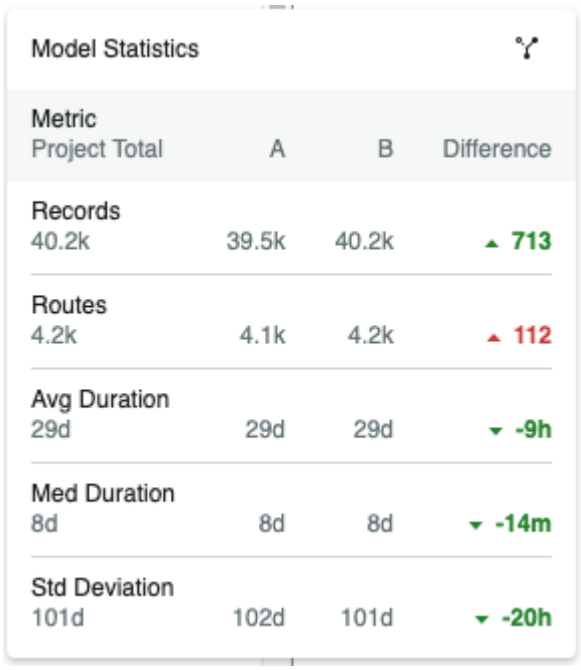
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erweitern Sie die Tabelle „Engpassanalyse“ in einem der beiden Projekte, und wählen Sie das Symbol zum Kombinieren/Aufteilen ( ), um Statistiken oder Übergänge für beide Projekte in einer kombinierten Tabelle anzuzeigen.

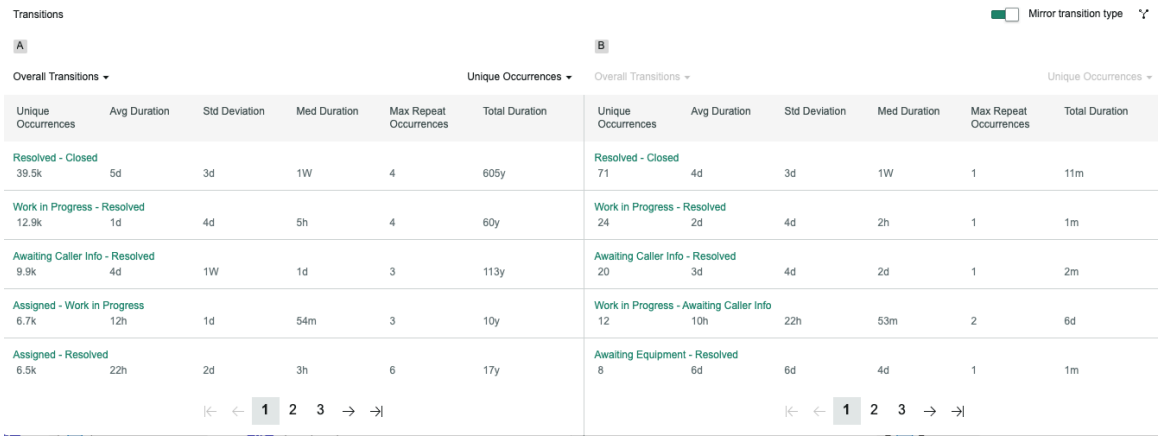


Die kombinierte Statistiktabelle zeigt die Anzahl der Datensätze und Routen und die durchschnittliche Falldauer für jedes Projekt sowie die Differenzstatistiken zwischen ihnen an.



Die kombinierte Tabelle „Übergänge“ zeigt eine nebeneinander liegende Ansicht der **Gesamtübergänge** oder **Statusübergänge**, die Sie für jedes Projekt angeben. Aktivieren Sie den Umschalter **Übergangstyp** spiegeln, um automatisch beide Projekte mit demselben Übergangstyp und denselben Metriken anzuzeigen. Deaktivieren Sie den Umschalter, um verschiedene Übergangstypen und Metriken zwischen den Projekten auswählen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Um die Statistiktabelle jedes Projekts wieder in den entsprechenden Zuordnungen zu positionieren, wählen Sie das Symbol zum Teilen ( ).

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Überprüfung in der Vergleichsansicht abgeschlossen haben, klicken Sie auf das Symbol zum Stoppen der Vergleichsansicht ( ) des Projekts, dessen Anzeige Sie beenden möchten. Das verbleibende Projekt wird als Hauptansicht mit allen angewendeten Filtern angezeigt.

Ändern Sie den Namen einer Projektversion

Ändern Sie den Namen einer Projektversion, um sie beim Anzeigen und Vergleichen leichter referenzieren zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Projekt aus, dessen Name Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie oben rechts auf dem Bildschirm das Menü mit den Auslassungspunkten ( ) und **dann Versionen bearbeiten**aus.
4. Wählen Sie in der Liste **„Versionen bearbeiten“** die zu ändernde Version aus, indem Sie den Namen auswählen.
5. **Geben Sie** im Formular „Projektdefinitionsversion“ im Feld **Name** einen neuen Namen für die Projektversion ein.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Automatisierte Ursachenanalyse

Finden Sie mithilfe der automatisierten Ursachenanalyse heraus, wo und warum Ineffizienzen in Ihren Prozessen auftreten.

Die automatisierte Ursachenanalyse findet heraus, warum und wo eine bestimmte Prozessleistung auftritt. Auf diese Weise können Sie geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Ursache des Problems zu beheben. Sie erfahren auch, welche Attribute sich auf sie auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die automatisierte Ursachenanalyse ist nur mit mehr als 100 Datensätzen verfügbar.

Führen Sie die Ursachenanalyse über Ihre Einblicke oder für bestimmte Zuordnungsverbindungen in der Analyst Workbench aus.

Prozessverantwortliche und Administratoren können die automatisierte Ursachenanalyse anpassen, um anzugeben, welche Felder analysiert werden, und die Analyse optional so konfigurieren, dass sie automatisch ausgeführt wird.

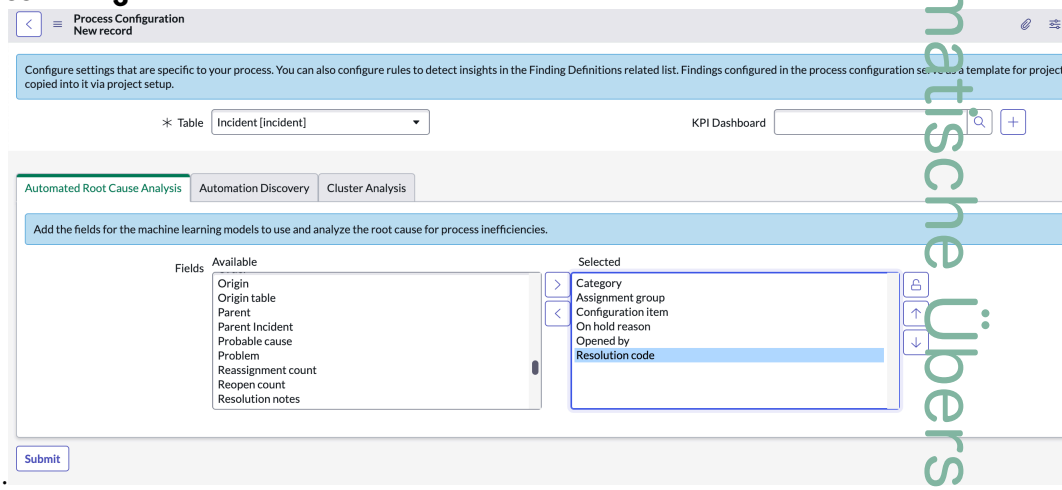
Konfigurieren Sie die automatisierte Ursachenanalyse

Konfigurieren Sie die automatisierte Ursachenanalyse über den Prozesskonfigurationsdatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_analyst

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.



2. Öffnen Sie die Prozesskonfiguration, für die Sie die automatisierte Ursachenanalyse konfigurieren möchten. Alternativ können Sie auch eine neue Prozesskonfiguration erstellen, indem Sie **Neu**wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Prozesskonfigurationsdatensatz für die Tabelle.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Automatisierte Ursachenanalyse** die Felder aus, die Sie in die Analyse einbeziehen möchten.
4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse
Die automatisierte Ursachenanalyse ist für die Tabelle konfiguriert.

Führen Sie automatisierte Berichte zur Ursachenanalyse aus

Führen Sie eine automatisierte Ursachenanalyse aus, um Ihre Prozesse zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_analyst

Automatische Übersetzung

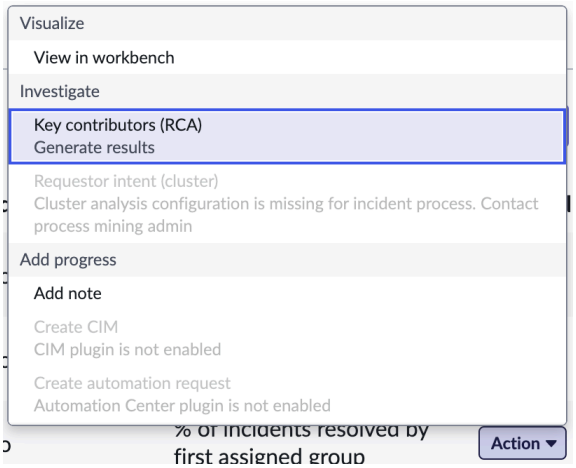
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie die automatisierte Ursachenanalyse von einem der folgenden Orte aus:

Öffnen Sie ein Projekt.

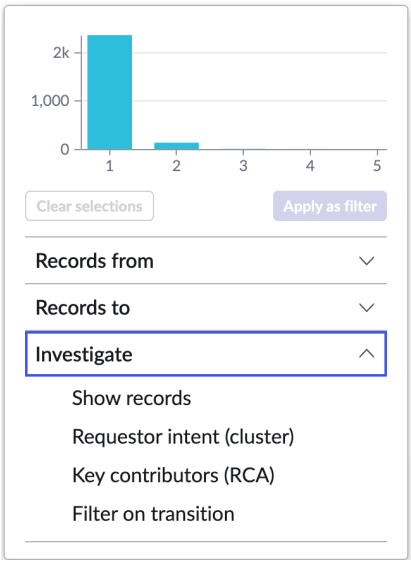
Wechseln Sie im Dashboard „ **Zusammenfassung und Einblicke** “ zum Abschnitt „ **Verbesserungsmöglichkeiten** “. Wählen Sie aus den verfügbaren Verbesserungsmöglichkeiten **Aktion** > **Wichtige Beitragende (RCA)**aus.



Öffnen Sie ein Projekt.

Wählen Sie im Dashboard **„Analyst Workbench** “ einen Knoten oder Connector aus.

Wählen Sie im Popup-Fenster **Untersuchen** > **Wichtige Beitragende (RCA)**aus.



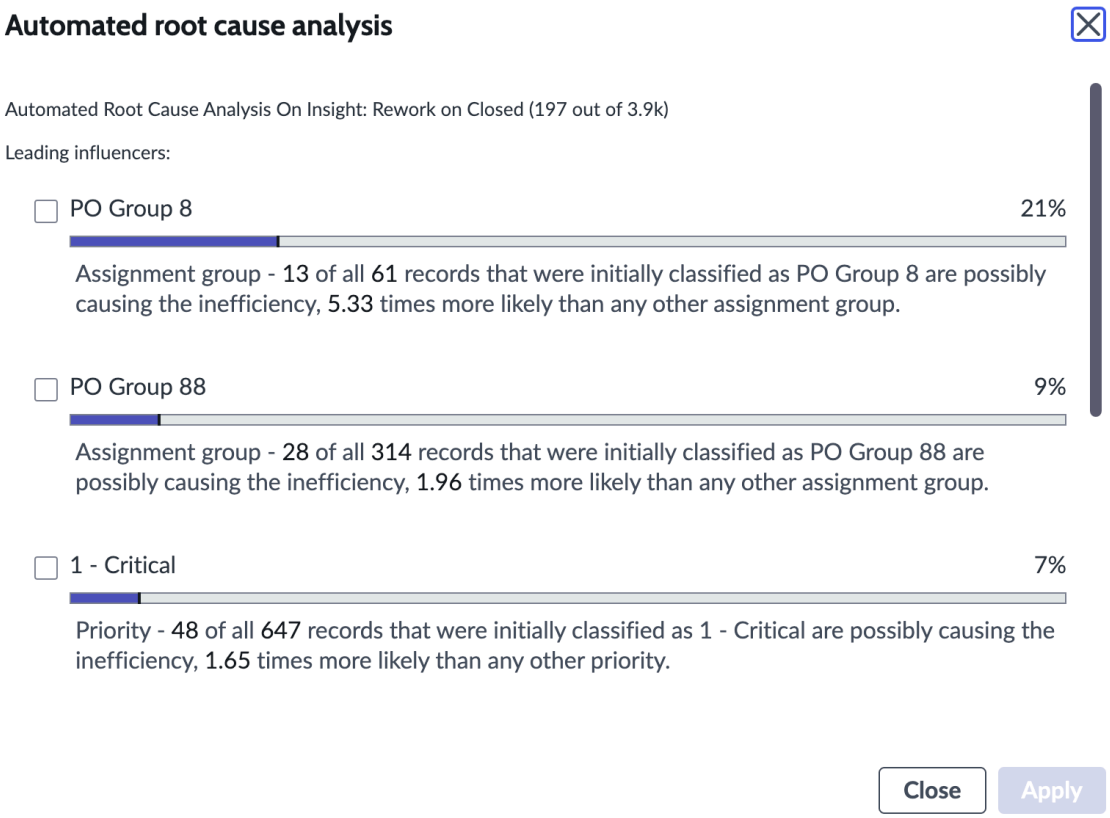
Die Ursachenanalyseaufgabe wird ausgeführt. Nach Abschluss der Analyse wird eine Benachrichtigung angezeigt. Sie können das Symbol für die geplante Aufgabe ( ) auf der rechten Seite des Bildschirms auswählen, um eine Aktualisierung zum Fortschritt der Aufgabe anzuzeigen.

2. Wenn die Ursachenanalyse abgeschlossen ist, wählen Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ der Analyst Workbench die Option **Ergebnis** anzeigen aus.

   Sie können **Ergebnis** anzeigen auch im Dashboard **„Zusammenfassung und Einblicke** “ auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ergebnis der Ursachenanalyse ähnelt dem folgenden:

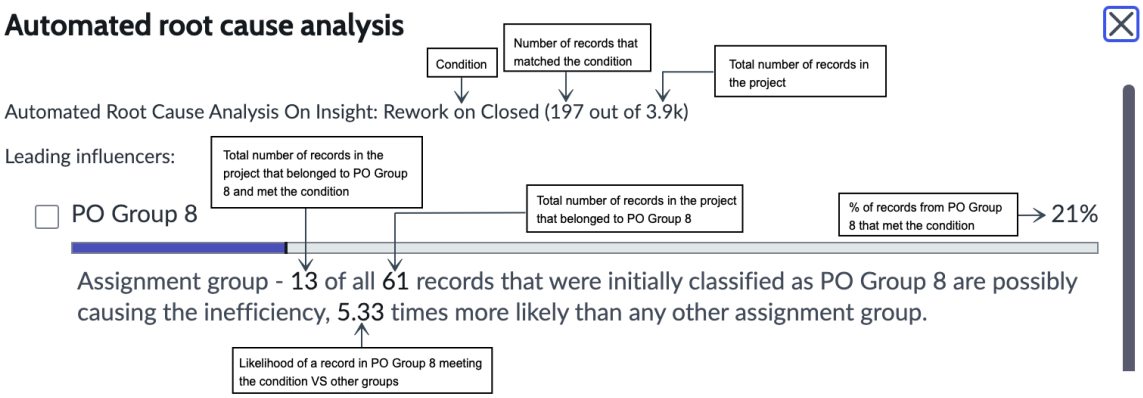


Überprüfen und interpretieren Sie die automatisierte Ursachenanalyse

Überprüfen Sie den Analysebericht, und verstehen Sie die Ursache von Leistungsproblemen. Verwenden Sie diese Informationen, um Ihre Prozesse zu optimieren.

Hinweis:
Sie müssen die automatisierte Ursachenanalyse ausgeführt haben, um die Ergebnisse überprüfen und interpretieren zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie automatisierte Berichte zur Ursachenanalyse aus.

Sie müssen die Ergebnisse der automatisierten Ursachenanalyse wie folgt lesen und verstehen.



Im obigen Beispiel wird die Ursachenanalyse für die Ergebnisdefinition vom Typ „Überarbeitung“ ausgeführt. Wir suchen nach Datensätzen, für die eine Überarbeitung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

durchgeführt wurde, nachdem sich der Datensatz im Status „Geschlossen“ befand. Sie zeigt, warum die Datensätze nach dem Status „Geschlossen“ nicht zum Prozessende wechseln.

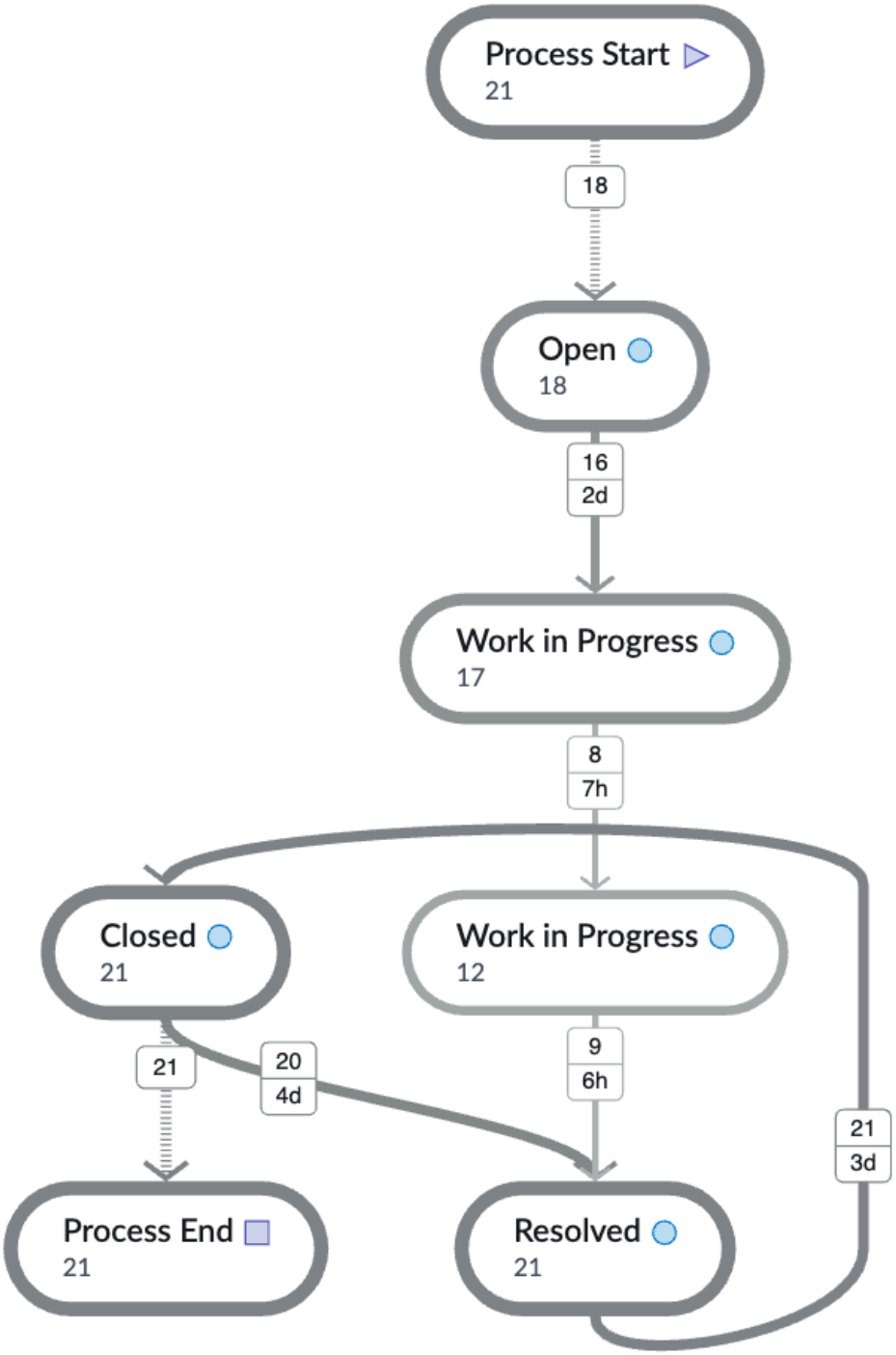
Gemäß dieser Analyse wurden 13 der Incidents, die ursprünglich der Bestellgruppe 8 zugewiesen wurden, mit dem Status „Geschlossen“ überarbeitet. Diese Zahl entspricht 21 % der Gesamtzahl der Incidents, die der Bestellgruppe 8 zugewiesen und im Rahmen dieses Projekts abgerufen wurden. Bei Incidents, die ursprünglich dieser Gruppe zugewiesen wurden, ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie im Status „Geschlossen“ nachbearbeitet werden, 5,33-mal höher als bei jeder anderen Gruppe.

Nachdem Sie Ihre Ergebnisse interpretiert haben, können Sie einen bestimmten Influencer auswählen, um weitere Details dazu anzuzeigen. Wählen Sie einen Beeinflusser und dann **Anwenden**aus. Eine weitere geplante Aufgabe wird gestartet, und Sie können den Fortschritt und die Ergebnisse im Bereich „Geplante Aufgaben“ anzeigen.

Wenn im Beispiel Bestellgruppe 8 angewendet wird, sehen Sie ähnliche Ergebnisse wie die folgenden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In diesem Diagramm können Sie analysieren, warum einige Datensätze von „Geschlossen“ zu „Gelöst“ verschoben werden, bevor zum Prozessende gewechselt wird.

Clusteranalyse

Wenn Sie eine Aktivität, Verbindung, Verbesserungsmöglichkeit oder Route als potenziellen Engpass identifizieren, zeigen Sie Cluster von Stichwortbeschreibungen und Zuweisungsgruppen an, um Einblicke zu erhalten.

Eine Clusteranalyse gruppiert ähnliche Datensätze in einem Cluster (einer Gruppe), damit Sie Muster identifizieren können. Datensätze sind in verschiedene Gruppierungen mit natürlicher Ähnlichkeit unterteilt, anstatt in Gruppierungen, die auf einer bestimmten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung basieren. Diese nicht überwachte ML-Technik kann verhindern, dass nicht zugehörige Fälle oder Datensätze Teil eines Projekts werden.

Hinweis:
Clustering ist für eine Datensatzanzahl zwischen 100.000 und 300.000 verfügbar.

Sehen wir uns ein konzeptionelles Beispiel für die Funktionsweise von Clustering an. In einer Kfz-Werkstatt haben Kunden zahlreiche Serviceoptionen zur Auswahl. Der Manager möchte ermitteln, welche Services am wenigsten genutzt werden. Der Manager möchte die Kosten senken, indem er in diesen Bereichen weniger Spezialisten einsetzt. Der Manager beginnt mit der Clusteranalyse, die eine Ansicht der Stichwortbeschreibungen und Servicekategoriebereiche generiert. Nachdem ein Cluster ähnlicher Gruppen von Serviceaktivitäten generiert wurde, verfügt der Manager über einen kleineren, strukturierteren Datensatz von Kundengruppen, die eine begrenzte Anzahl von Services verwenden. Der Manager wendet weitere Filter auf den kleineren Datensatz an, um eine genauere Analyse zu ermöglichen.

Konfigurieren Sie einen Prozess für eine Clustering-Lösung

Konfigurieren Sie einen Prozess, um eine Clusteranalyse generieren zu können.

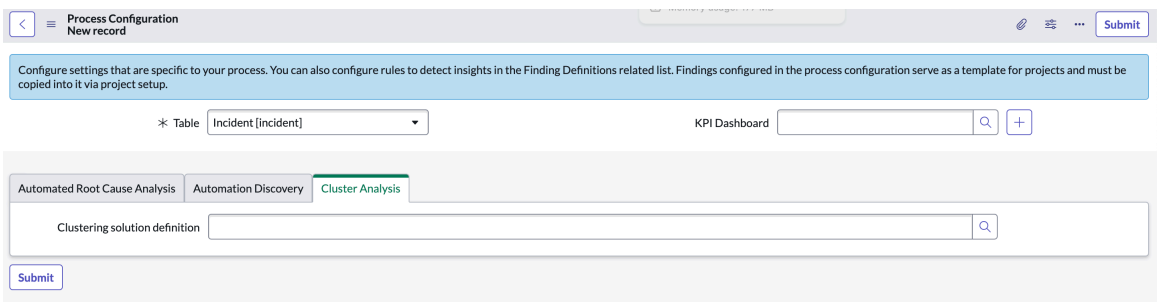
Vorbereitungen

Hinweis:

- Sie können eine Konfiguration pro Tabelle für jedes Projekt basierend auf einem Prozess erstellen.
- Erforderliche Rolle:
  - Die Rollen sn_process_optimization_admin und sn_process_optimization_power_user können eine Clustering-Lösungsdefinition einem Projekt zuordnen, aber keine Definition erstellen.
  - Die Rolle sn_process_optimization_analyst kann eine Clustering-Lösungsdefinition anzeigen, aber keine Definition erstellen, bearbeiten, zuordnen oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Prozesskonfigurationen**.
2. Öffnen Sie die Prozesskonfiguration, für die Sie die Clusteranalyse konfigurieren möchten. Alternativ können Sie auch eine neue Prozesskonfiguration erstellen, indem Sie **Neu**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Prozesskonfigurationsdatensatz für die Tabelle.



3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Clusteranalyse** das Suchsymbol im Feld **Clustering-Lösungsdefinition** aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Clustering-Definitionen“ eine vorhandene Definition aus der Liste aus, oder wählen Sie **Neu**, um ein neues Formular für die Definition der Clustering-Lösung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Rollen „administrator“ und „ml_admin“ können eine neue Clustering-Lösungsdefinition erstellen.
- Wenn Sie eine neue Definition erstellen, konfigurieren Sie die Felder gemäß der Anleitung zum Erstellen und Trainieren einer Clustering-Lösung .

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Clustering-Lösungsdefinition ist dem Prozess für die ausgewählte Tabelle zugeordnet.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine Clusteranalyse durch

Führen Sie eine Clusteranalyse durch

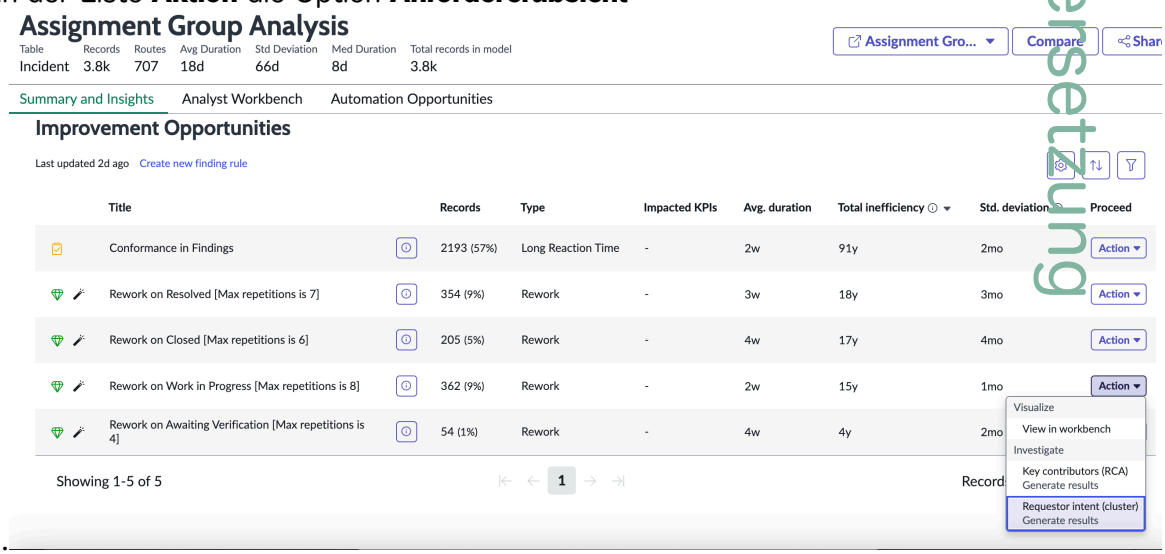
Generieren Sie eine Clusteranalyse für eine Aktivität, eine Verbindung zwischen Aktivitäten, eine Route oder eine Verbesserungsmöglichkeit.

Bevor Sie beginnen

- Konfigurieren Sie einen Prozess für eine Clustering-Lösungan. Um eine Clusteranalyse zu generieren, muss für das Projekt ein Prozess mit einer Clustering-Lösung in der entsprechenden Tabelle konfiguriert sein.
- Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin
- Eine Analyse kann für eine Aktivität, Verbindung, Verbesserungsmöglichkeit oder kombinierte Routen mit mindestens 100.000 und maximal 300.000 Datensätzen durchgeführt werden.

Führen Sie eine Clusteranalyse auf eine der folgenden Arten aus.

- Über das Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“:
  1. Wählen Sie im Abschnitt „Verbesserungsmöglichkeiten“ ein Ergebnis aus.
  2. Wählen Sie in der Liste **Aktion** die Option **Anfordererabsicht (Cluster)** aus.



Hinweis:
Der Status der Anforderung wird bis zum Abschluss der Aufgabe in derselben Option wie **In Bearbeitung** angezeigt.

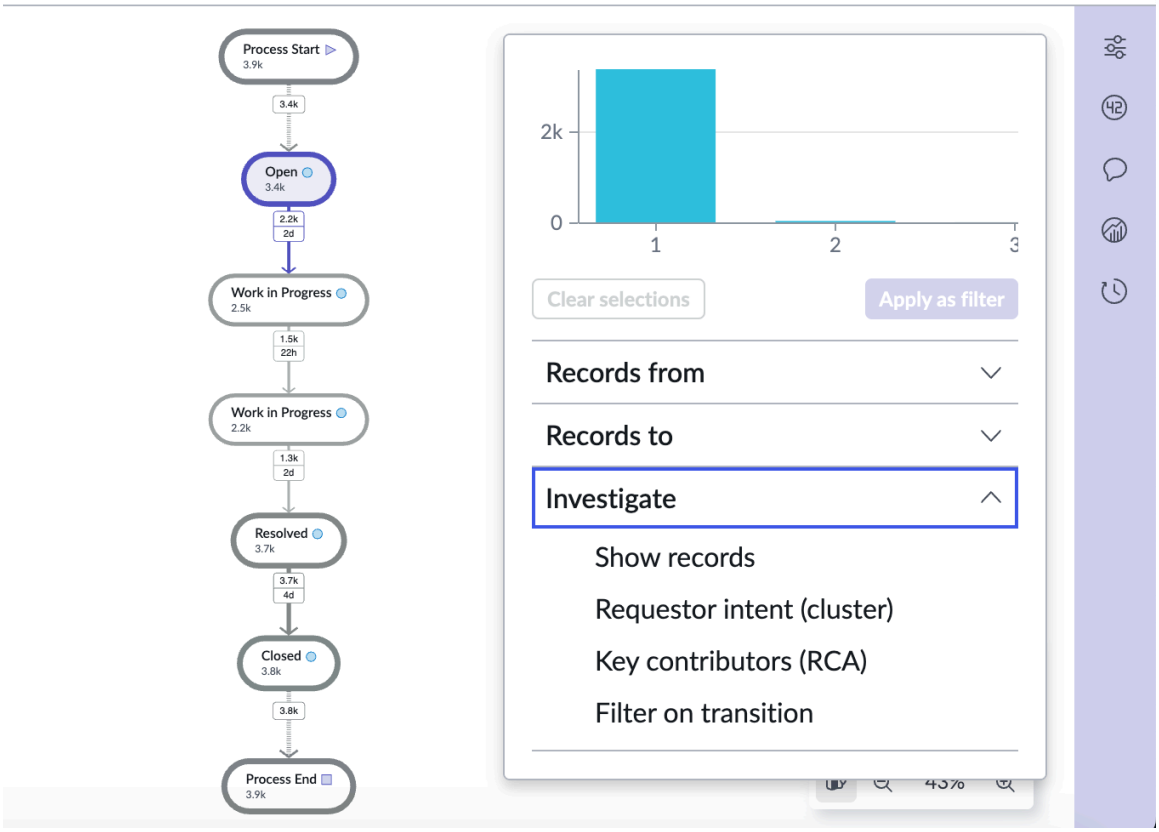
- Über eine Aktivität oder Verbindung in der Prozesszuordnung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie eine Aktivität oder Verbindung aus der Prozesszuordnung aus, für die Sie eine Clusteranalyse durchführen möchten.
2. Wählen Sie im Feld „Metriken“ die Option **Untersuchen** > **Absicht der anfordernden Person (Cluster) aus**.

   Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass die Aufgabe im Hintergrund ausgeführt wird. Sie können die Benachrichtigung schließen. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, werden Sie benachrichtigt. Sie können die Details im Fenster **„Geplante Aufgaben“** anzeigen.



3. Wählen Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ oder im Feld „Metriken“, für das die Clusteranalyse angefordert wurde, die **Option Ergebnis anzeigen** nach Abschluss der Generierung aus.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie eine Clusteranalyse an

Senden Sie eine Clusteranalyseanforderung erneut

Wenn ein Konfigurationsproblem oder eine Änderung der Clustering-Lösung auftritt, können Sie eine nachfolgende Clusteranalyse planen.

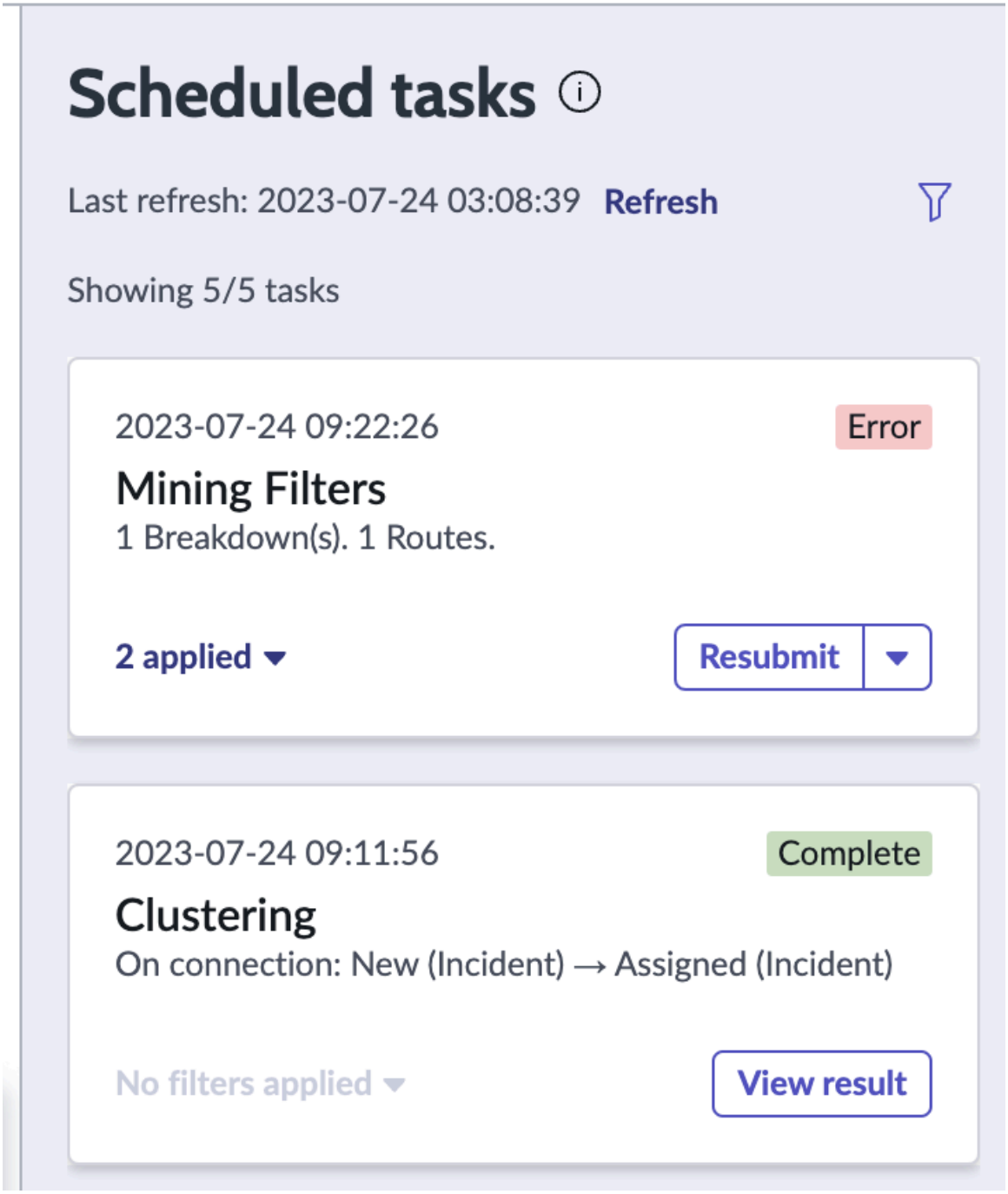
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wählen** Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ für die Aktivität oder Verbesserungsmöglichkeit, für die Sie eine aktualisierte Analyse generieren möchten, die Option Erneut übermitteln aus.



Um Details der vorherigen Clusteranalyseanforderung anzuzeigen, wählen Sie **Fehlerdetails anzeigen**aus. Fehlerdetails anzeigen navigiert Sie zum ML-Lösungsformular für die fehlgeschlagene Aufgabe.

2. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wählen Sie **Ergebnis anzeigen**aus.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Cluster in einer Verzeichnisübersicht an

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Clusteranalyse an

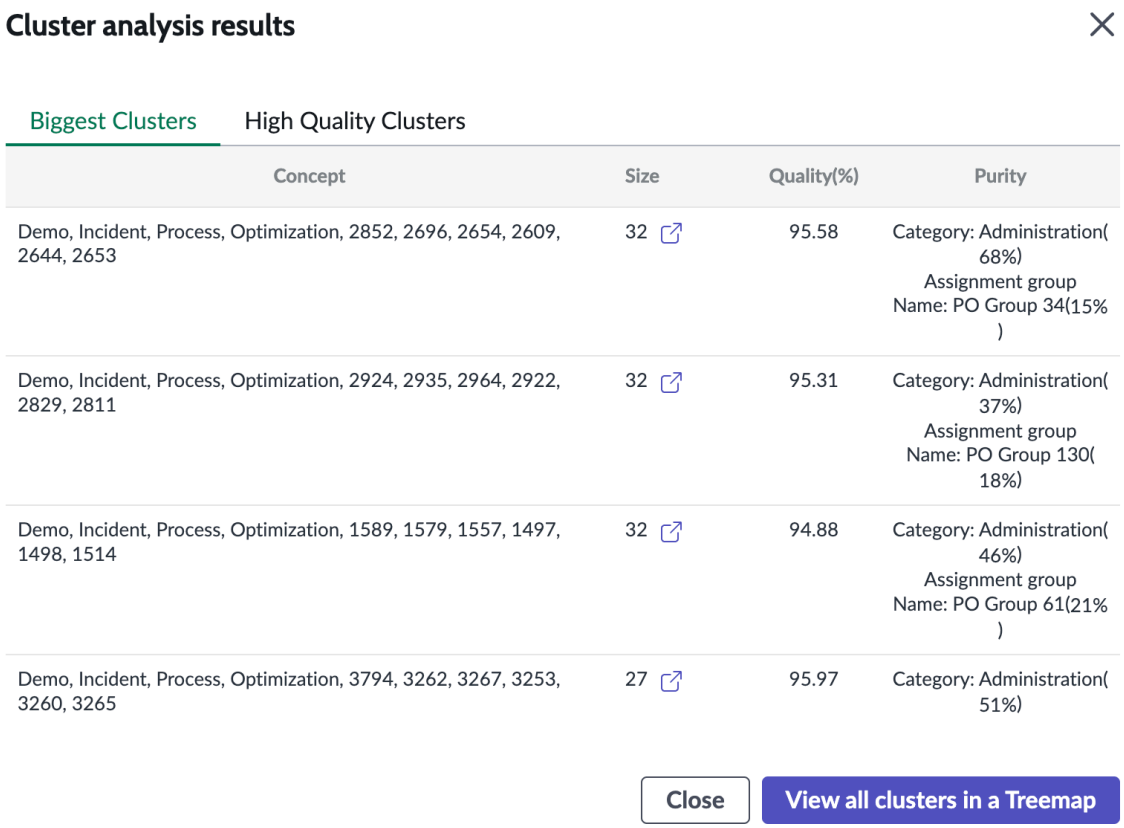
Zeigen Sie eine Clusteranalyse der drei wichtigsten Cluster für eine Aktivität, eine Verbindung zwischen Aktivitäten oder eine Route an.

Zeigen Sie eine abgeschlossene Clusteranalyse auf eine der folgenden Arten an.

- Wählen Sie eine Verbindung oder Aktivität aus der Prozesszuordnung aus, für die eine Clusteranalyse ausgeführt wurde. Wählen Sie im Feld „Metriken“ die Option **Ansicht**aus.
- Wählen Sie im Bereich „Geplante Aufgaben“ die Option **Ergebnis anzeigen** für die ausgewählte Clusteraufgabe aus.
- Wählen Sie auf der Seite „Zusammenfassung und Einblicke“ im Feld für den Einblick, den Sie anzeigen möchten, die **Option Anfordererabsicht (Cluster) Ergebnisse** anzeigen aus.

Ergebnisse der Clusteranalyse

Im Dialogfeld „Clusteranalyseergebnisse“ werden die größten Cluster und die Cluster mit hoher Qualität angezeigt.



Der Ergebnisdialog zeigt den Titel der Verbindung oder Aktivität oder die Anzahl der Routen, für die die Analyse durchgeführt wurde. Die Ergebnisse zeigen diese Statistiken für die größten und qualitativ besten Cluster an.

Konzept	Liste der wichtigsten Wörter oder Inhalte in einem Cluster. Wir haben Kurzbeschreibung als Eingabefeldtyp verwendet, der dem System hilft, die Datensätze zu identifizieren, die in den Cluster aufgenommen werden sollen. Das obige Ergebnis der Clusteranalyse zeigt also die häufigsten Wörter an, die in der Kurzbeschreibung der Datensätze vorkommen.

Automatische Übersetzung

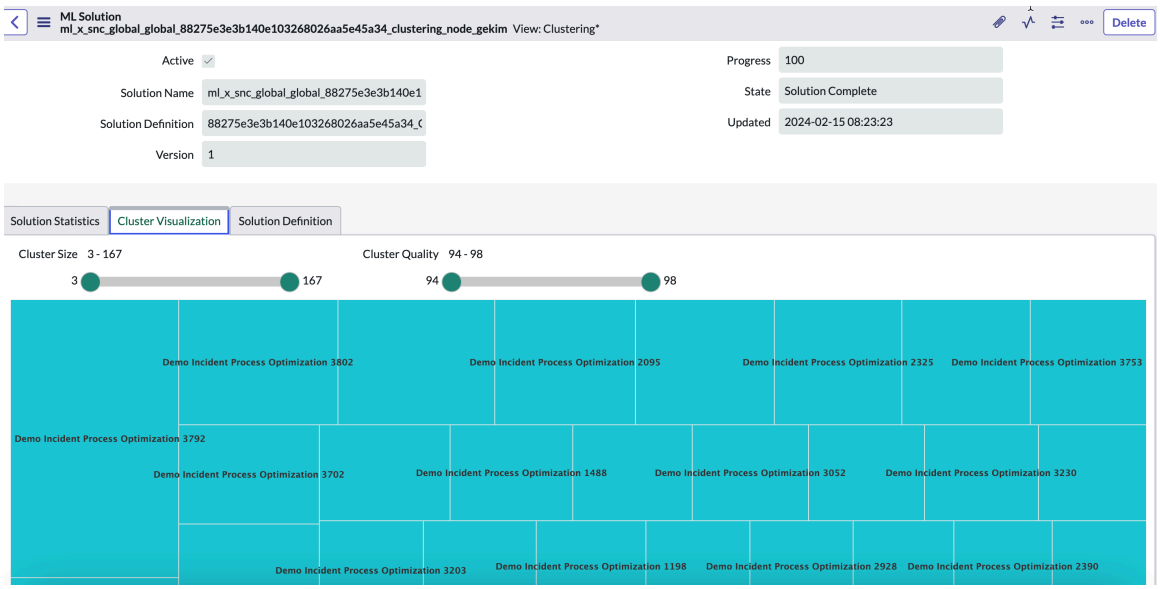
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Größe	Anzahl der Datensätze im Cluster.
Qualität %	Prozentwert, der angibt, wie ähnlich die Fälle sind.
Reinheit	Metrik für die Klasse, die basierend auf der Verteilungsbedeutung am häufigsten im Cluster auftritt. Reinheitseinblicke helfen bei der Identifizierung des häufigsten Feldwerts in einem Cluster.

Zeigen Sie Cluster in einer Verzeichnisübersicht an

Um weitere Details zu Clustern anzuzeigen, einschließlich Clustern, die über die drei ersten im Ergebnisdialogfeld hinausgehen, wählen Sie **View all clusters in a Treemap**(Alle Cluster in einer Verzeichnisübersicht anzeigen) aus.

Sie können eine Verzeichnisübersichtsvisualisierung verwenden, um verschiedene Aspekte der Cluster besser zu verstehen und zu bestimmen, auf welche Cluster Sie sich zuerst konzentrieren möchten. Die Verzeichnisübersicht wird auf der Registerkarte Clustervisualisierung angezeigt.



Weitere Informationen zur Verwendung einer Verzeichnisübersicht finden Sie unter Erstellen und Trainieren einer Clustering-Lösung .

Verbesserungsinitiativen erstellen und nachverfolgen

Sie können Verbesserungsinitiativen in der Anwendung Process Mining anzeigen, erstellen und zuordnen.

Eine Verbesserungsinitiative enthält Ziele zum Messen des Erfolgs und Phasen, die Aufgaben mit bestimmten Aktionen enthalten, um die Verbesserung abzuschließen.

Um eine Verbesserungsinitiative anzuzeigen, zu erstellen oder zuzuordnen, muss das Plugin „Continual Improvement Management“ aktiviert sein, und der Benutzer muss über Berechtigungen zum Anzeigen oder Erstellen einer Initiative verfügen.

Zeigen Sie die Liste der Initiativen an

Zeigen Sie eine Liste der Verbesserungsinitiativen an, die für ein Prozessprojekt erstellt oder diesem zugeordnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin oder sn_process_optimization_viewer

Prozedur

1. Öffnen Sie die Projektansicht.
2. Wählen Sie im Bereich „Notizen und Initiativen“ das Symbol „Initiativen“ ( ) aus.
   Die Liste der Initiativen wird mit der CIM-ID, der Kurzbeschreibung, den Erstellungsdetails und dem aktuellen Status für jede Initiative angezeigt. Sie können:
   - Wählen Sie aus, ob Folgendes angezeigt werden soll:
     - Aktuelle Modellinitiativen: Zeigt Initiativen an, die für den aktuell angezeigten Prozess erstellt wurden.
     - Hauptmodellinitiativen: Zeigt Initiativen aus einem verknüpften Prozess an, die im Hauptprozess erstellt wurden.
     - Alle verknüpften Initiativen: Zeigt alle Initiativen an, die im Hauptprozess und in allen verknüpften Prozessen erstellt wurden.
   - Sortieren Sie die Liste optional in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge nach Erstellt am, Erstellt von oder Status.
   - Suchen Sie nach einer bestimmten Initiative, indem Sie in das Suchfeld mindestens drei aufeinanderfolgende Zeichen der Kurzbeschreibung oder CIM-Nummer eingeben.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie das Kontextmenü einer Initiative aus, um weitere Details anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu entfernen.

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative über Process Mining

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative, die dem Projekt zugeordnet ist, das Sie in Process Mininganalysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Projektansicht.
2. Öffnen Sie ein neues Verbesserungsinitiativen-Formular auf eine der folgenden Arten:
   - Wählen Sie das Menü des Übersichtsbereichs Menü des und dann **Neue Verbesserungsinitiative**aus.
   - Im Bereich „Notizen und Initiativen“:

   a. Wählen Sie das Symbol „Initiativen“ ( ) aus.

   b. Auswahlvorgang **Erstellen** > **Neue Initiative**
   Ein neues Verbesserungsinitiativen-Formular wird auf einer separaten Registerkarte angezeigt.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter: Verbesserungsinitiativen erstellen .
4. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, wählen Sie **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie in der Projektansicht das Symbol „Initiativen“ aus, um die Liste zu aktualisieren.

Ergebnisse
Sie können die für das Projekt erstellte Verbesserungsinitiative anzeigen.

Nächste Maßnahme
So ändern Sie einen Datensatz aus dem CIM-Datensatz:

- Datensatz aktualisieren: Nehmen Sie eine Änderung am Datensatz vor, und wählen Sie dann **Speichern**aus.
- Eine Initiative löschen: Wählen Sie im Datensatz das Menüsymbol und dann **Löschen**aus.

Ordnen Sie eine Initiative zu

Ordnen Sie eine vorhandene Verbesserungsinitiative einem Projekt zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur
1. Öffnen Sie die Projektansicht.
2. Wählen Sie im Bereich „Notizen und Initiativen“ das Symbol „Initiativen“ ( ) aus.
3. Suchen und markieren Sie eine oder mehrere Initiativen, die dem Projekt zugeordnet werden sollen.
4. Wählen Sie **Link**aus.

Ergebnisse
Die zugehörige Verbesserungsinitiative wird in der Liste der aktualisierten Initiativen angezeigt.

Entfernen Sie eine Initiative

Entfernen Sie eine zugehörige Verbesserungsinitiative aus einem Projekt, nachdem Sie die entsprechende Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Verbesserungsinitiative kann aus dem Hauptprozess oder verknüpften Prozess entfernt werden, in dem sie erstellt wurde. Wenn Sie eine Initiative entfernen, wird sie nicht gelöscht, aber die Verknüpfung der Initiative mit dem Projekt wird aufgehoben.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Projektansicht.
2. Wählen Sie im Bereich „Notizen und Initiativen“ das Symbol „Initiativen“ ( ) aus.
3. Wählen Sie in der Liste das Kontextmenü einer Initiative und dann **Entfernen**aus.
4. Bestätigen Sie, dass Sie die Initiative entfernen möchten, indem Sie auf **OK klicken**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die Initiative wird aus der Liste der aktualisierten Initiativen entfernt.

Zu- und Abflussanalyse: Knoten-Stern-Diagramm

Zeigen Sie das Prozessdiagramm als Knoten-Stern-Diagramm an. Das Knoten-Stern-Diagramm zeigt explizit die Aktivitäten an, die in den ausgewählten Knoten eingehen, und die Aktivitäten, die den ausgewählten Knoten verlassen.

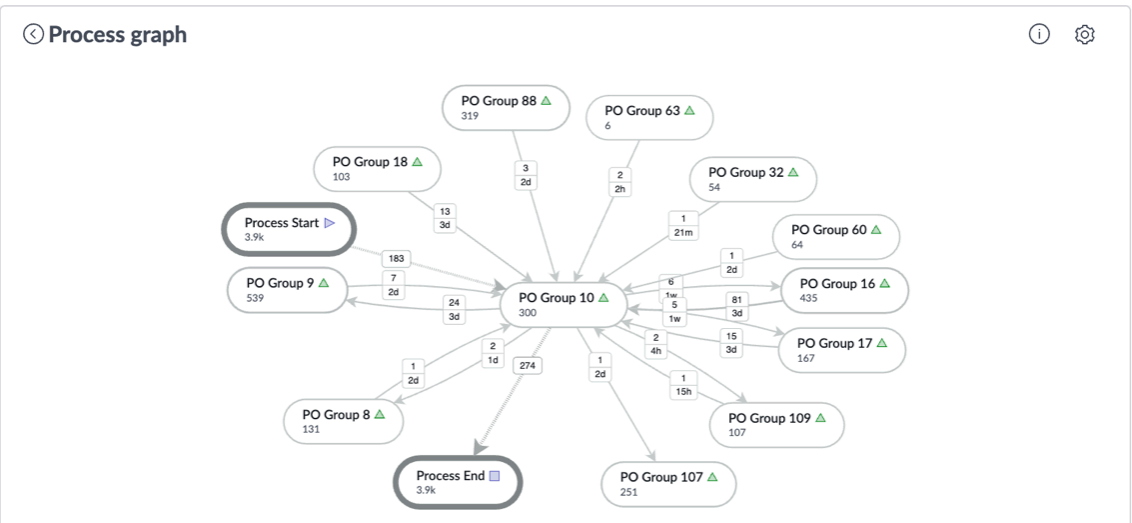
Wenn Sie ein Prozessdiagramm anzeigen und die Details eines Knotens im Diagramm wissen möchten, müssen Sie das Knoten-Stern-Diagramm verwenden.

Das folgende Prozessdiagramm zeigt Details zur Neuzuweisungsanalyse an.



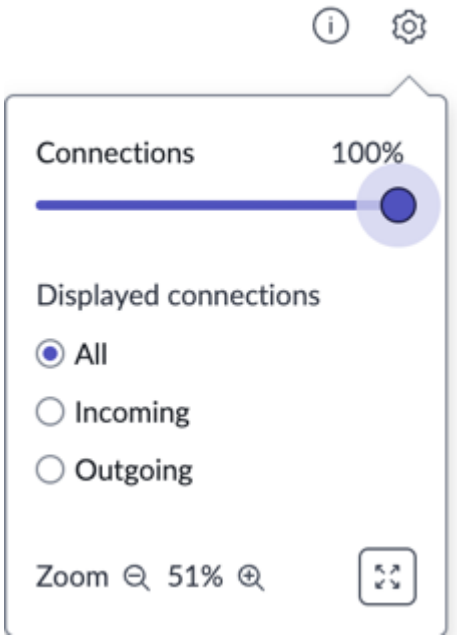
Wählen Sie einen beliebigen Knoten des Prozessdiagramms aus, und das Diagramm ändert sich in das Knoten-Stern-Diagramm, in dem alle eingehenden und ausgehenden Bogen des ausgewählten Knotens angezeigt werden. Wenn Sie erneut auf die Schaltfläche **Prozessdiagramm klicken**, wird das gesamte Diagramm als Prozessdiagramm angezeigt.

Wenn Sie PO-Gruppe 10 auswählen, wird ein Knoten-Stern-Diagramm ähnlich der folgenden Abbildung angezeigt. Sie können die Datensätze anzeigen, die der Bestellgruppe 10 zugewiesen sind. Sie können auch die Datensätze anzeigen, die aus Bestellgruppe 10 anderen Gruppen zugewiesen sind.

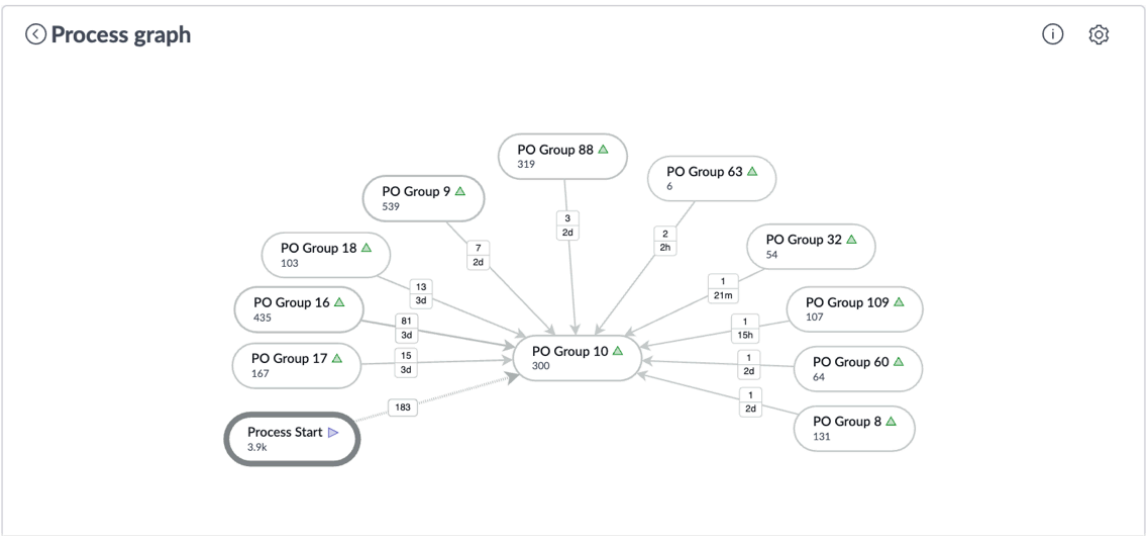


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können entweder nach ausgehenden oder eingehenden Datensätzen filtern.

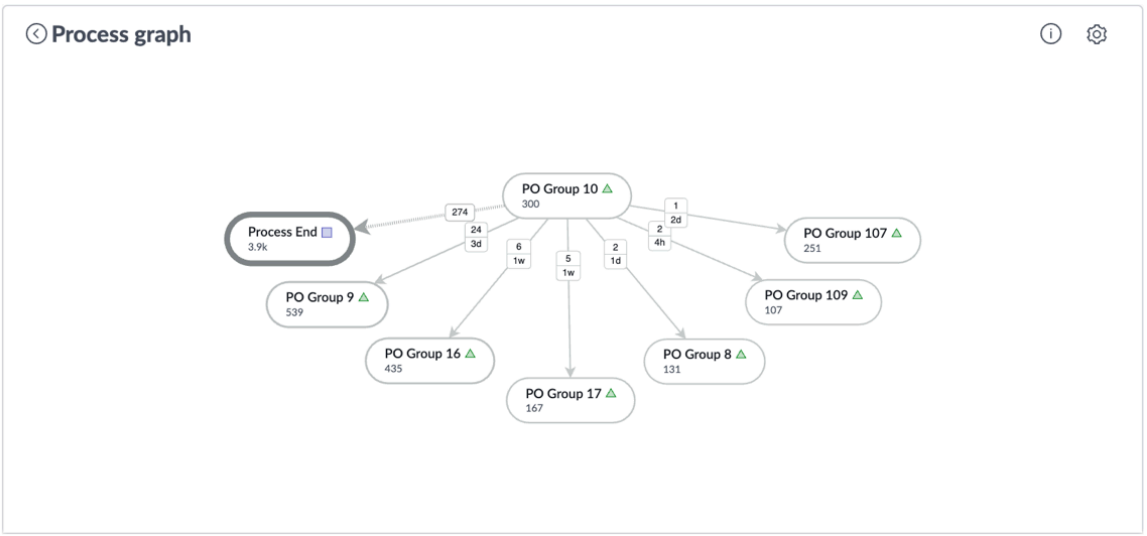


Wenn Sie nach **Incoming**filtern, werden alle Datensätze angezeigt, die der Bestellgruppe 10 zugewiesen sind. Wenn Sie der Manager für Bestellgruppe 10 sind, können Sie sehen, welche Gruppen Ihrer Gruppe wie viele Datensätze zuweisen. Sie können sich dann auf die Behebung der angezeigten Probleme konzentrieren.



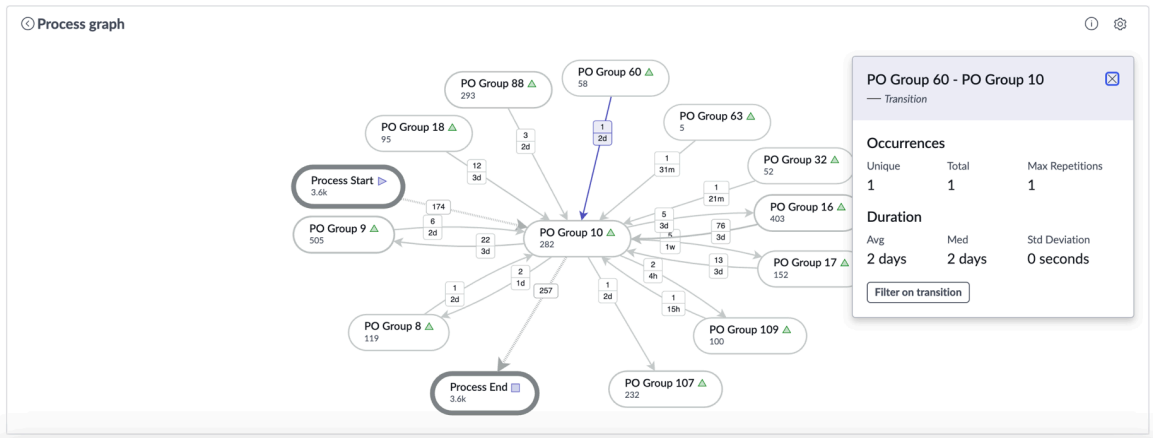
Wenn Sie nach **Ausgehend**filtern, werden alle Datensätze angezeigt, die von Bestellgruppe 10 anderen Gruppen zugewiesen sind. Wenn Sie der Manager für Bestellgruppe 10 sind, können Sie sehen, wie viele Datensätze aus Bestellgruppe 10 welchen Gruppen neu zugewiesen wurden. Sie können sich dann auf die Behebung der angezeigten Probleme konzentrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

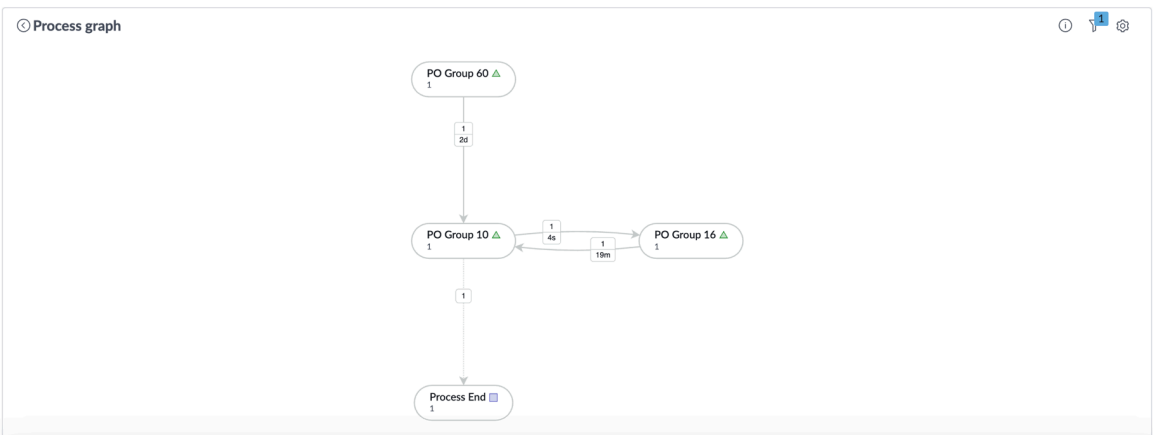


Sie können auch nach Übergängen filtern. Wählen Sie einen beliebigen Bogen aus. Ein Fenster mit den Details des Übergangs wird angezeigt.

Wenn Sie PO-Gruppe 60 auswählen, wird ein Fenster ähnlich dem folgenden angezeigt.



Wählen Sie **Nach Übergang filtern aus**. Das Knoten-Stern-Diagramm zeigt nur Ergebnisse für diesen einen Übergang an. Wie die Abbildung zeigt, hat die Bestellgruppe 60 Datensätze der Bestellgruppe 10 zugewiesen. Bestellgruppe 10 hat die Datensätze dann Bestellgruppe 16 zugewiesen. Bestellgruppe 16 hat die Datensätze dann Bestellgruppe 10 zugewiesen. Schließlich wurden die Datensätze geschlossen.



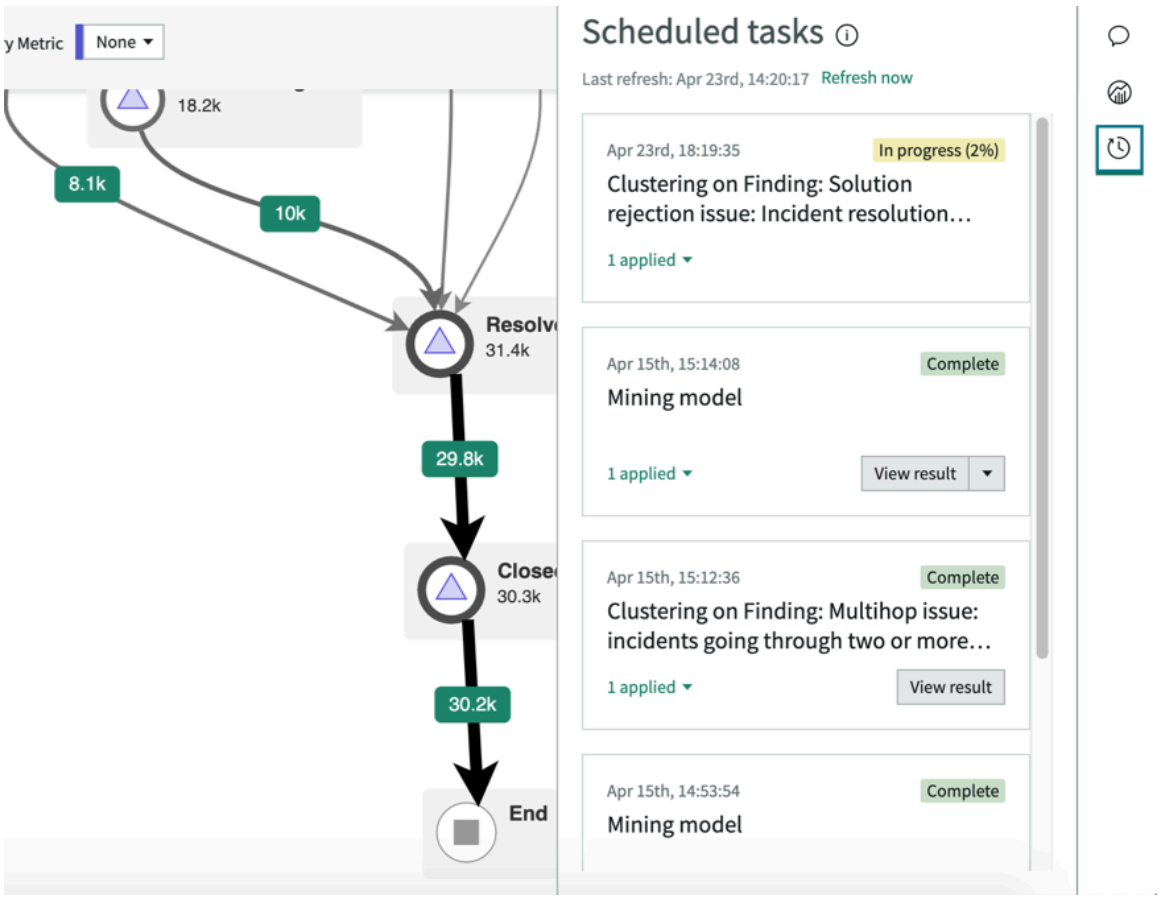
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben anzeigen

Im Bereich „Geplante Aufgaben“ können Sie Status anzeigen und auf die Ergebnisse von geplanten Mining-Aufgaben bei Bedarf zugreifen, z. B. eine angeforderte Clusteranalyse oder eine Ansicht der angewendeten Filter.

Im Bereich „Geplante Aufgaben“ werden die aktuellen Status In der Warteschlange, In Bearbeitung, Fehler oder Abgeschlossen dieser geplanten Mining-Aufgaben angezeigt.

- Clusteranalyseanforderungen
- Verknüpftes Process Mining
- Anwenden von Filtern, Aufgliederungen, Übergängen und Routen



Sie können über den Bereich „Geplante Aufgaben“ auf die Ergebnisse oder Ansichten zugreifen.

Arbeiten mit externen Datensätzen

Verwenden Sie die Daten, die außerhalb der ServiceNow® -Umgebung in Process Mining verfügbar sind, um Ihre Prozesse zu optimieren und Geschäftsprobleme zu lösen. Um externe Datensätze zu verwenden, müssen Sie sie zuerst in die Umgebung ServiceNow® importieren.

Hinweis:
Für Process Mining für Lizenzierungs- und Paketinformationen für externe Daten wenden Sie sich an Ihr Account-Team.

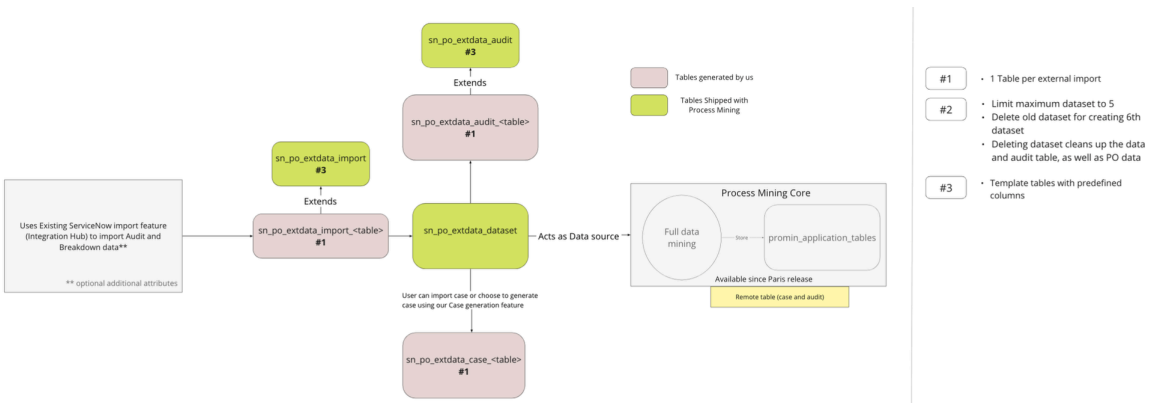
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch den Import externer Datensätze in die ServiceNow® -Umgebung können Sie Process Mining für alle Daten verwenden, ohne über deren Quelle nachdenken zu müssen, was Ihnen die Arbeit erleichtert.

Um externe Datensätze in ServiceNow® zu importieren und ein Projekt damit zu erstellen und zu minen, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

- Erstellen Sie eine Audit-Tabelle
- Fügen Sie der Audit-Tabelle benutzerdefinierte Felder hinzu
- Externe Daten in die Audit-Tabelle importieren
- Validieren Sie die importierten Daten
- Erstellen Sie eine Datensatztabelle
- Projekt erstellen und minen

Externe Datensatzarchitektur



Erstellen Sie eine Audit-Tabelle

Erstellen Sie eine Audit-Tabelle zum Speichern von Daten. Die Audit-Tabelle ist eine Staging-Tabelle, die mit den erforderlichen Spalten zum Ausfüllen der externen Daten erstellt wird.

Vorbereitungen

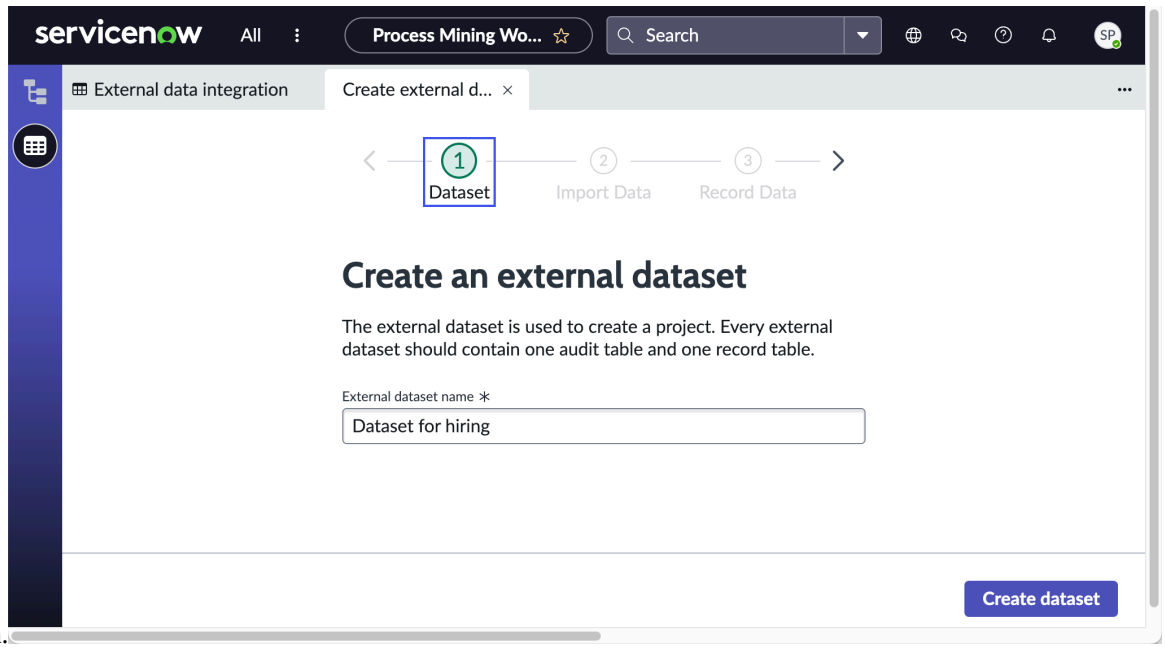
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol „Integration externer Daten“) aus.
3. Wählen **Sie Datensatz erstellen aus**.
   Die Registerkarte **Externen Datensatz erstellen wird** geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

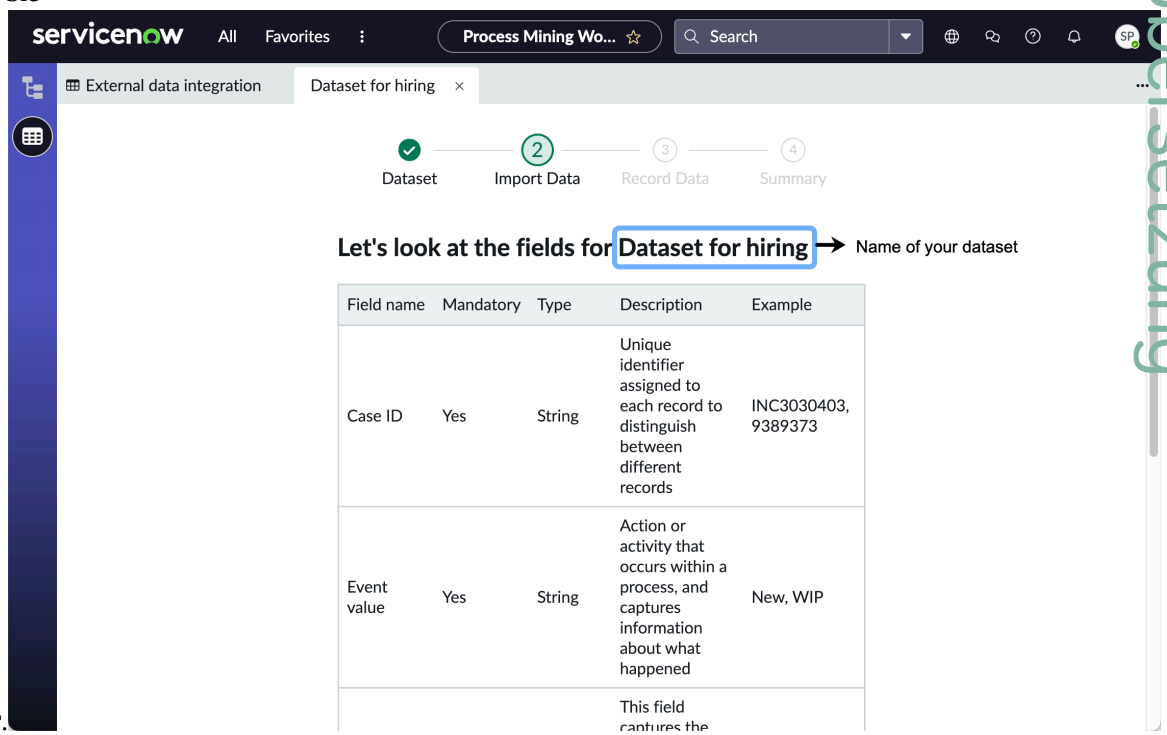
4. Geben Sie einen Namen für Ihren Datensatz an.



Hinweis:
Der Datensatzname muss eindeutig sein. Stellen Sie sicher, dass Sie einen benutzerfreundlichen Namen haben, der den Typ der Daten und die Quelle verdeutlicht, um die spätere Verwendung zu erleichtern.

5. Wählen **Sie Datensatz erstellen aus.**
Der nächste Bildschirm zeigt eine Liste von Spalten für die Audit-Tabelle mit ihren Beschreibungen und Beispielen an.

6. Wählen Sie **Weiter**.



Auf dem nächsten Bildschirm können Sie benutzerdefinierte Spalten für die Tabelle hinzufügen. Wenn Sie mehr Spalten benötigen, als bereits bereitgestellt wurden, können Sie dies hier tun.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten, die der Tabelle automatisch hinzugefügt werden

Spaltentitel	Beschreibung
Fall-ID	Bezieht sich auf einen eindeutigen Bezeichner, der jedem Datensatz zugewiesen ist, um zwischen verschiedenen Datensätzen zu unterscheiden.
Event-Wert	Bezieht sich auf eine Aktion oder Aktivität, die innerhalb eines Prozesses ausgeführt wird, und erfasst Informationen darüber, was passiert ist.
Zeitstempel	Erfasst das Datum und die Uhrzeit, zu denen ein Event aufgetreten ist.
Anwender	(Optional) Bezieht sich auf die Person, die die Aktion ausgeführt hat.
Ereignistyp	(Optional) Bezieht sich auf die spezifische Art von Aktivität, die in einem Event-Protokoll aufgezeichnet wird. Ereignistypen werden häufig verwendet, um ähnliche Ereignistypen in einer einzigen Spalte zusammenzufassen.

7. Wählen Sie **Weiter**.

Fügen Sie der Audit-Tabelle benutzerdefinierte Felder hinzu

Die benutzerdefinierten Felder werden beim Anzeigen des Prozessdiagramms als Aufgliederungsfilter angezeigt. Ohne benutzerdefinierte Felder gibt es keine Aufgliederungsfilter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Zusätzliche Felder hinzufügen“ die **Option Benutzerdefiniertes Feld hinzufügen aus**.

   Hinweis:
   Sie können maximal fünf benutzerdefinierte Felder hinzufügen.

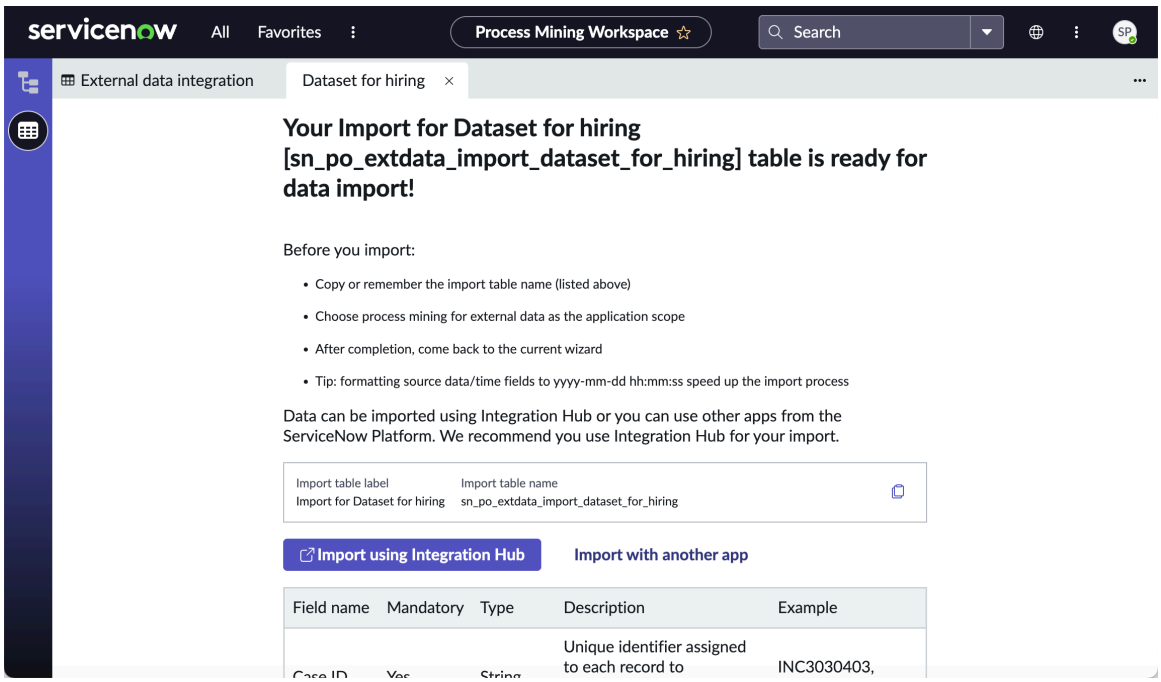
2. Geben Sie einen Namen ein, und wählen Sie den Typ aus.
   Der Typ hat die folgenden Optionen:
   - **Zeichenfolge**: Für die Größe beträgt die maximal zulässige Länge 4000 Zeichen. Der Standardwert beträgt 80.
   - **Boolean**
   - **Datum/Uhrzeit**
   - **Datum**
   - **Dezimalzahl**: Für die Größe beträgt die maximal zulässige Länge 20 Zeichen. Der Standardwert ist 15.
   - **Ganzzahl**: Für die Größe beträgt die maximal zulässige Länge 20 Zeichen. Der Standardwert ist 15.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Referenz**: Wenn Sie **Referenz**auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle und ein Referenzfeld auswählen. Auf diese Weise können Sie die Quell- und Zielfelder konfigurieren, wenn Sie ein mehrdimensionales Mining mit einem externen Datensatz durchführen.

3. Wählen Sie **Weiter**.
   Auf dem nächsten Bildschirm werden alle Spalten für die Audit-Tabelle angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wählen **Sie Zurück, um zusätzliche Details hinzuzufügen oder zu entfernen,** wenn Sie die benutzerdefinierten Felder ändern möchten.
   Nachdem Sie die Änderung vorgenommen haben, wählen Sie **Weiter**.
5. Nachdem Sie die Liste der Spalten validiert haben, wählen **Sie Importtabelle erstellen**aus.

Hinweis:
Dieser Bildschirm enthält den Namen der erstellten Tabelle. Sie benötigen diesen Tabellennamen in den nächsten Schritten beim Importieren von Daten.



Die Audit-Tabelle ist bereit. Sie sind jetzt bereit, Daten in die Tabelle zu importieren.

Importieren Sie Daten in die Audit-Tabelle

Importieren Sie einen externen Datensatz in die Audit-Tabelle, um mit der Arbeit mit den Daten in Process Miningzu beginnen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Audit-Tabelle

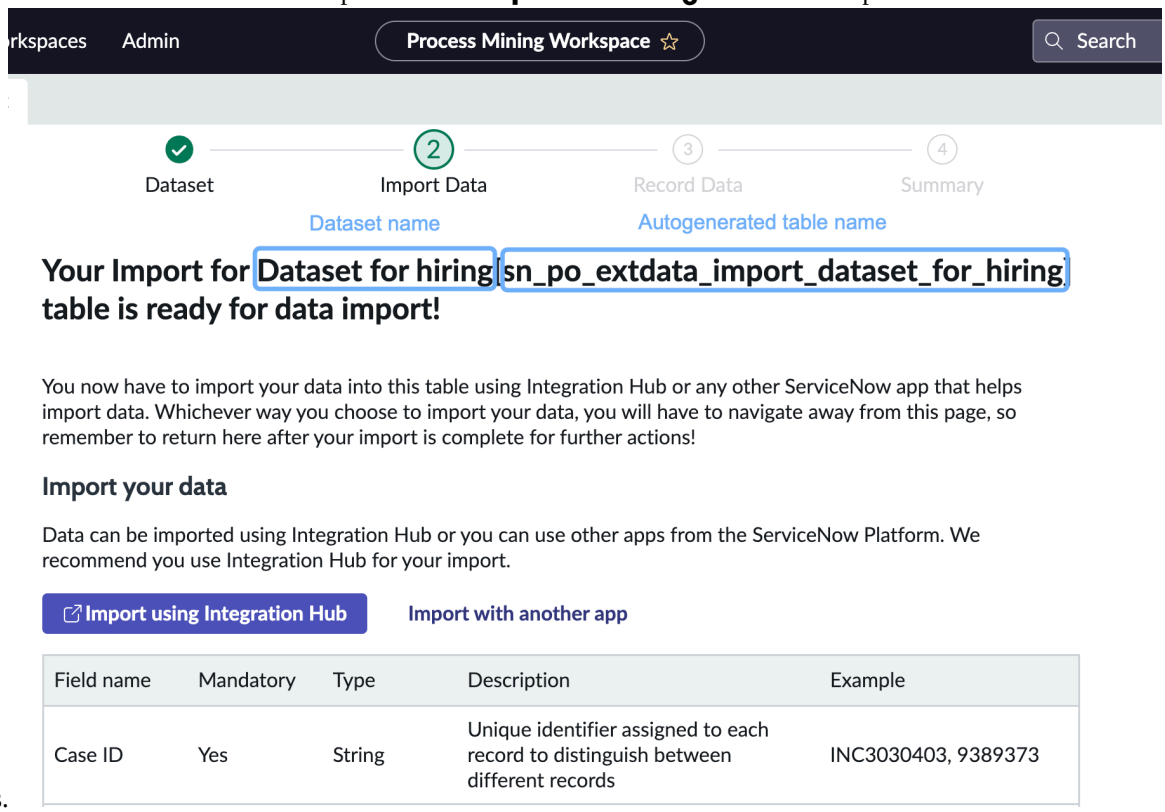
Sie können mit ServiceNow IntegrationHub oder einer anderen Anwendung importieren. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Daten mit ServiceNow IntegrationHubimportiert werden.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Daten importieren **die Option Mit Integration Hub**importieren



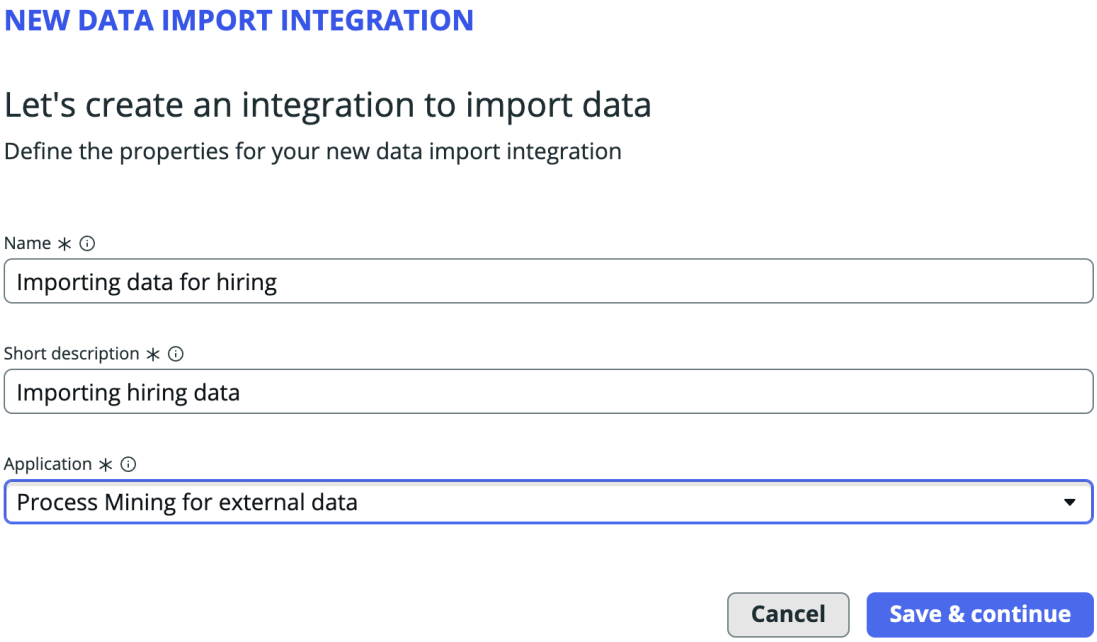
aus.
Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu bestätigen, und daran erinnert wird, dass Sie nach dem Importieren von Daten aus Integration Hub erneut zu dieser Seite wechseln müssen.

2. Wählen Sie **Mit Integrations-Hub fortfahren aus**.
IntegrationHub wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Wählen **Sie Neue Integration erstellen aus**.
4. Füllen Sie auf der Seite „NEUE DATENIMPORTINTEGRATION“ die Felder aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie `Process Mining für externe Daten` im Feld **Anwendung** angeben.

Automatische Übersetzung

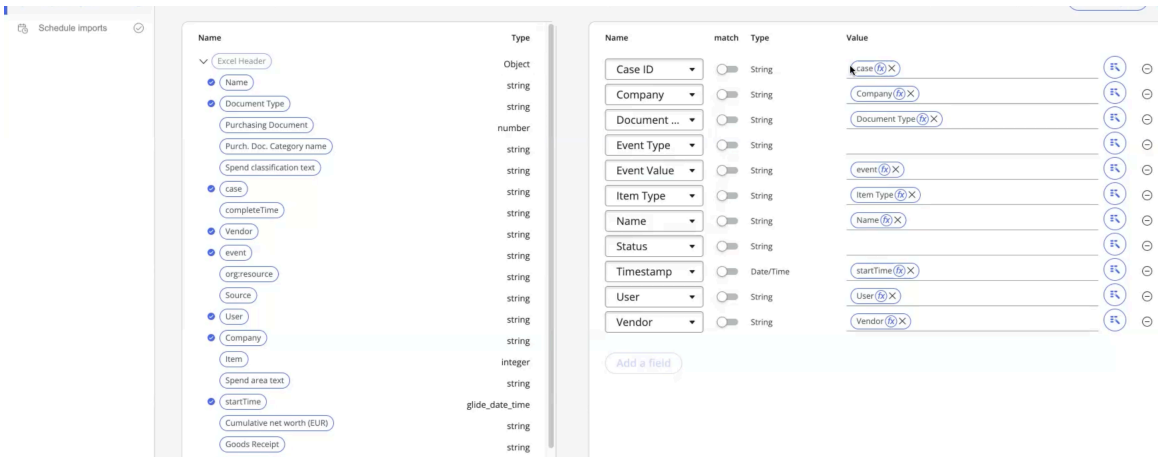
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
6. Wählen Sie Ihre Datenquelle aus, und konfigurieren Sie sie.
   a. Wählen Sie **Datei** als Quelltyp aus der Dropdown-Liste aus.
   b. Wählen Sie entweder Excel oder CSV aus, je nachdem, wie Ihre Daten gespeichert werden.

> **Hinweis:**
> Es ist gut, wenn Sie das Datum im Format jjjj-mm-tt uu:mm:ss haben. Dadurch wird die Transformationszeit in Integration Hub reduziert. Außerdem wird empfohlen, eine CSV-Datei zu verwenden, um den Import zu erleichtern.

7. Sie müssen jetzt die Quelle dem Ziel zuordnen.
   a. Wählen **Sie Tabelle hinzufügen aus**.
   b. Wählen Sie eine Zieltabelle aus. Dies muss dieselbe Tabelle sein, die Sie erstellt haben.
   c. Ordnen Sie die Zielfelder den Quellfeldern zu.



8. Planen Sie Ihre Importe.
   Ausführliche Informationen finden Sie unter Integration Hub - Import .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie die importierten Daten

Überprüfen Sie die importierten Daten, und validieren Sie, dass die Daten korrekt sind. Der Erfolg Ihres Data Mining hängt von der Genauigkeit der importierten Daten ab.

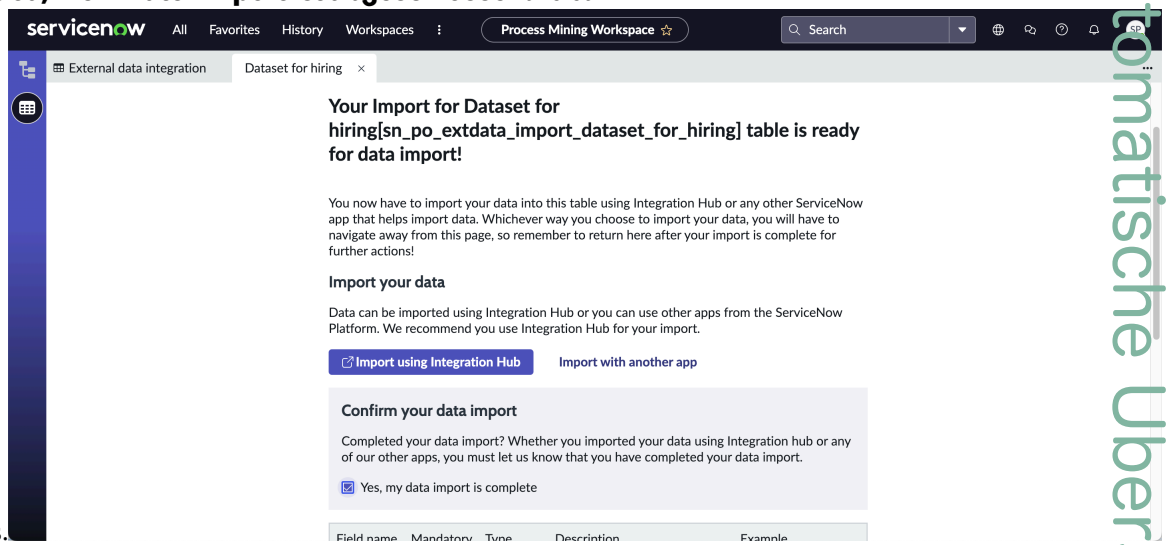
Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Audit-Tabelle.
- Importieren Sie Daten in die Audit-Tabellean.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Schritt, in dem Sie Im Abschnitt Importieren Sie Daten in die Audit-Tabelle die **Option Mit Integrations-Hub** importieren ausgewählt haben.
2. Wählen Sie **Ja, mein Datenimport ist abgeschlossen**und dann **Weiter**aus.



3. Wählen Sie auf der nächsten Seite **Vorschau** aus, um die importierten Daten zu überprüfen. Vergewissern Sie sich, dass die Pflichtfelder und benutzerdefinierten Felder den Wert haben, den Sie in Ihrer Quelldatei angegeben haben.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie den Link **Datensatz bearbeiten** aus, wenn Sie Ihren Datensatz erneut importieren oder den importierten Datensatz bearbeiten möchten.
5. Wählen Sie **Bestätigen aus, und fahren** Sie nach der Validierung Ihrer Daten fort.

Erstellen Sie Falldatensätze für die importierten Daten

Erstellen Sie Falldatensätze für die importierten Daten, da dies für die Erstellung eines Projekts und dessen Mining wichtig ist. Ohne eine Datensatztabelle kann kein Projekt erstellt werden.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Audit-Tabelle
- Importieren Sie Daten in die Audit-Tabelle
- Überprüfen Sie die importierten Daten

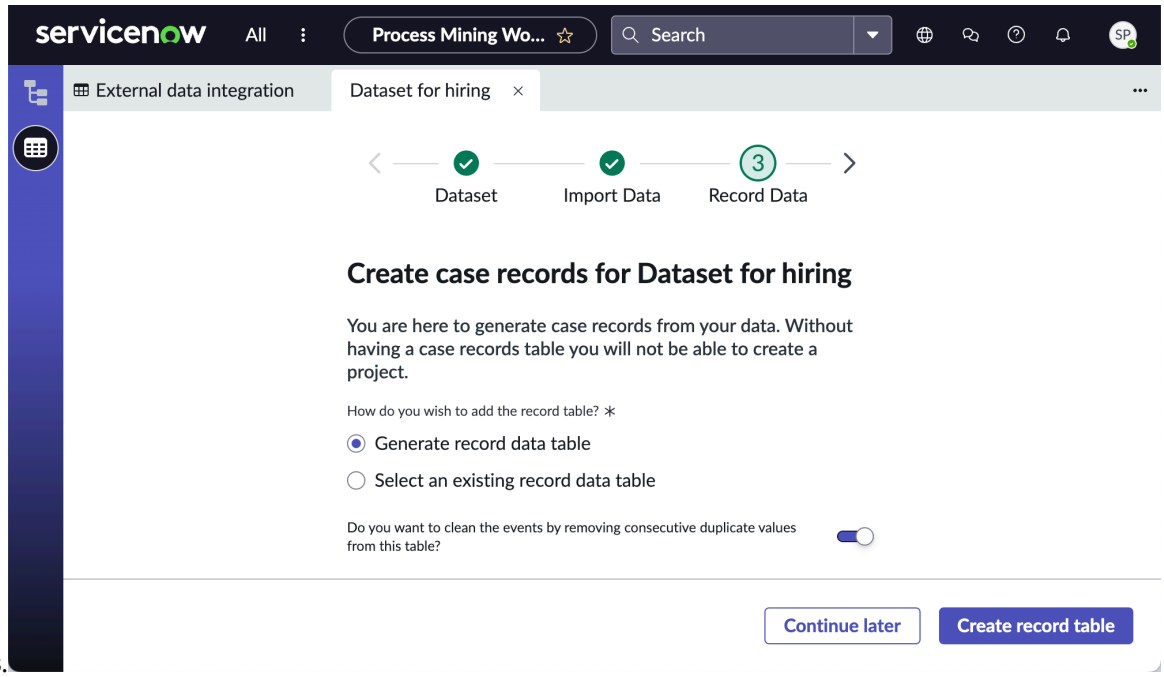
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Automatische Übersetzung

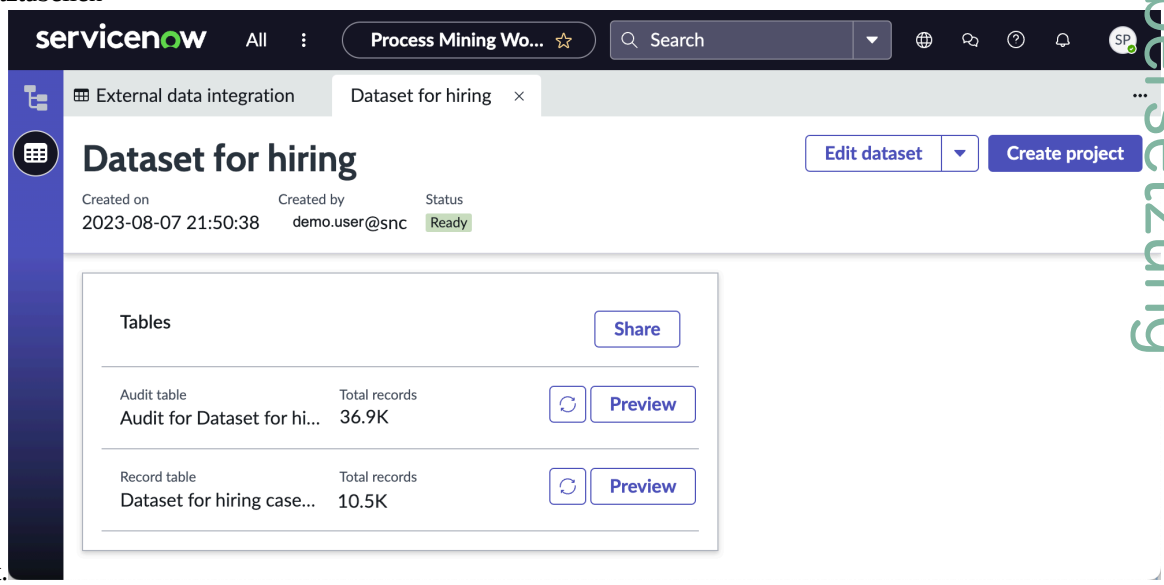
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Nachdem Sie Ihre importierten Daten validiert haben, erstellen Sie eine Datensatztabelle aus dem Abschnitt „Datensatzdaten“.
2. Wählen Sie eine Option unter **Wie möchten Sie die Datensatztabelle hinzufügen?**.
   Wenn Ihre Audit-Tabelle benutzerdefinierte Felder enthält, sind die beiden Optionen ausgegraut. Standardmäßig ist **Datensatzdatentabelle generieren** ausgewählt.
3. Wählen **Sie Datensatztabelle erstellen**



aus.
Nachdem die Datensatztabelle erstellt wurde, wird eine Registerkarte mit Details zu den Audit- und Datensatztabellen



geöffnet.

Projekt erstellen

Erstellen Sie ein Projekt mit den importierten externen Daten. Sie müssen das Projekt durchsuchen, um Ihre Daten zu analysieren und Ihre Prozesse zu verbessern.

Vorbereitungen

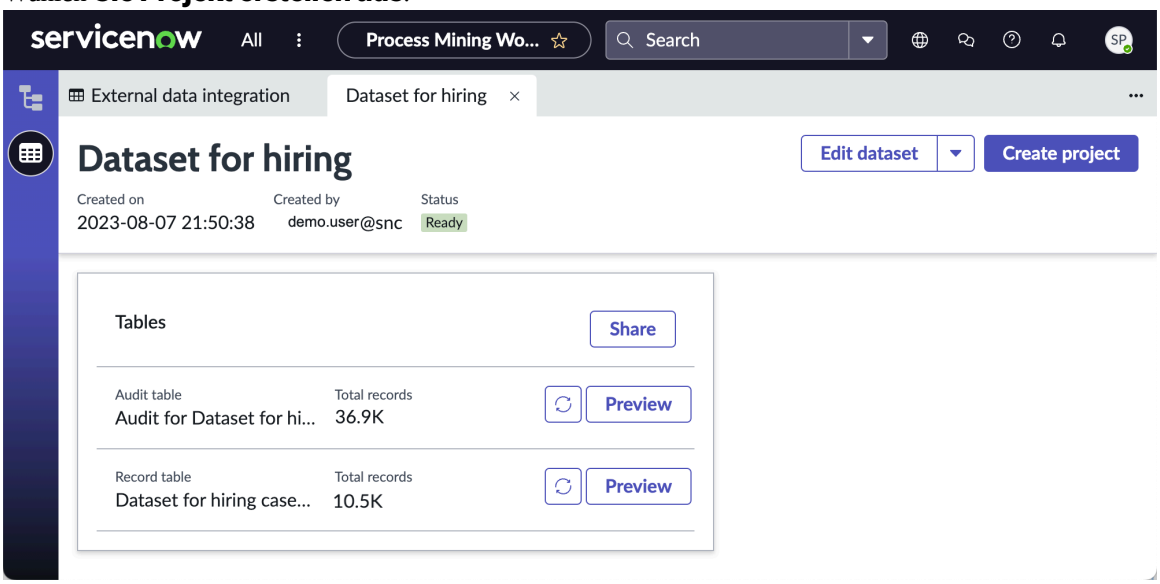
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol für die Integration externer Daten ( ) aus.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, auf dessen Grundlage Sie ein Projekt erstellen möchten.
   Der Datensatz wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Wählen **Sie Projekt erstellen aus**.



   Sie gelangen automatisch auf die Seite „ **Scoach für Ihre Analyse** festlegen“ im Projekt-Generator.
5. Fügen Sie dem Projekt Aktivitätsdefinitionen hinzu.

   Sie können bei Bedarf Aufgliederungsfilter hinzufügen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Umfangsdefinition für Ihre Analyse
6. **Wahlweise:** Wählen **Sie Untergeordnete Entität hinzufügen aus**.

   Hinweis:
   Sie müssen eine untergeordnete Entität hinzufügen, wenn Sie mehrdimensionales Mining mit externen Daten durchführen.

7. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neue untergeordnete Tabelle“.

Feld	Beschreibung
Quelle	Sie können einen der folgenden Quelltypen auswählen: ○ Tabelle: Beliebige Datenbanktabelle ○ Berichtsquelle: Wählen Sie eine Tabelle mit Berichten aus ○ Archivierte Daten: Wählen Sie eine archivierte Tabelle aus.
Auswahlvorgang	Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie mit dem externen Datensatz verknüpfen möchten.
Übergeordnete Tabelle	Wählen Sie die externe Datentabelle aus, die Sie zum Erstellen des Projekts verwenden.
Beziehung	Wählen Sie **Referenz** aus, da dies ein Referenzfeld ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quellenfeld	Dies wird automatisch ausgefüllt.
Zielfeld	Wählen Sie das Zielreferenzfeld aus. **Hinweis:** Um einen Wert für dieses Feld bereitzustellen, müssen Sie beim Erstellen der Audit-Tabelle ein benutzerdefiniertes Feld vom Typ **Referenz** erstellen. Auf diese Weise können Sie die Quell- und Zielfelder entsprechend konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie der Audit-Tabelle benutzerdefinierte Felder hinzu.

Hinweis:
Sie können alle erforderlichen Aktivitätsdefinitionen oder Aufgliederungsfilter hinzufügen.

8. Wählen Sie Weiter aus.
9. Erstellen Sie bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten.
   Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Legen Sie Verbesserungsmöglichkeiten fest.
10. Überprüfen und minen Sie das Projekt.
    Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Überprüfen und minen Sie Ihr Projekt.

Verwalten einer Audit-Tabelle

Nachdem die Audit- und Datensatztabellen mit den importierten Daten erstellt wurden, können Sie sie zum Erstellen eines Projekts verwenden. Sie können die Tabellen auch freigeben, bearbeiten, leeren oder löschen.

Audit- und Datensatztabellen freigeben

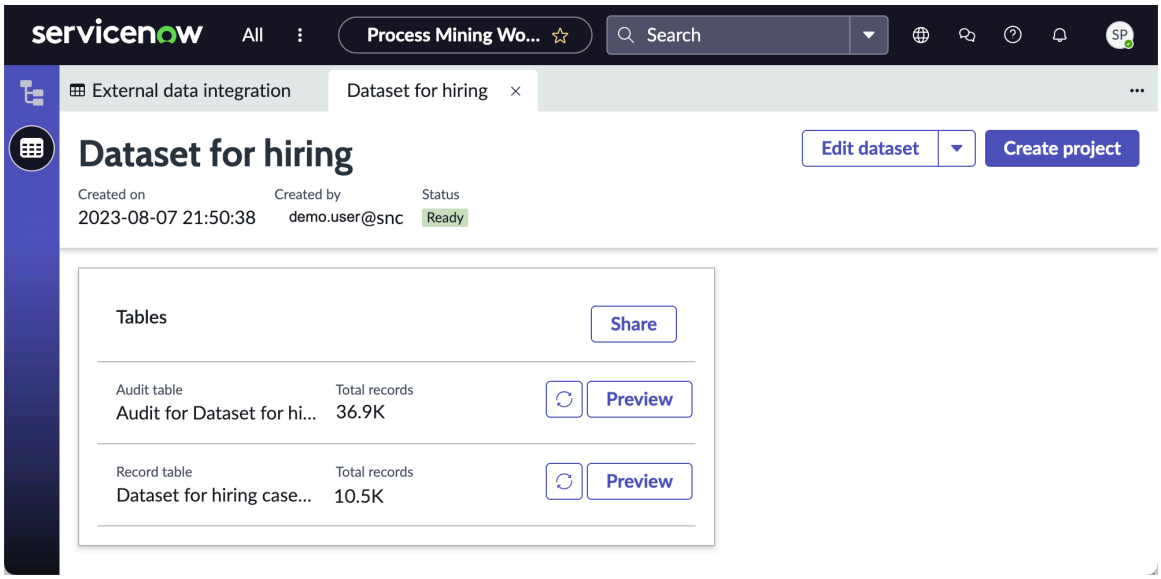
Geben Sie die Audit- und Datensatztabellen für den Analysten frei, um die Daten zu analysieren. Die Audit- und Datensatztabellen sind nur für Administratoren verfügbar. Der Administrator möchte jedoch möglicherweise, dass ein Analyst die Tabellen überprüft und Projekte erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

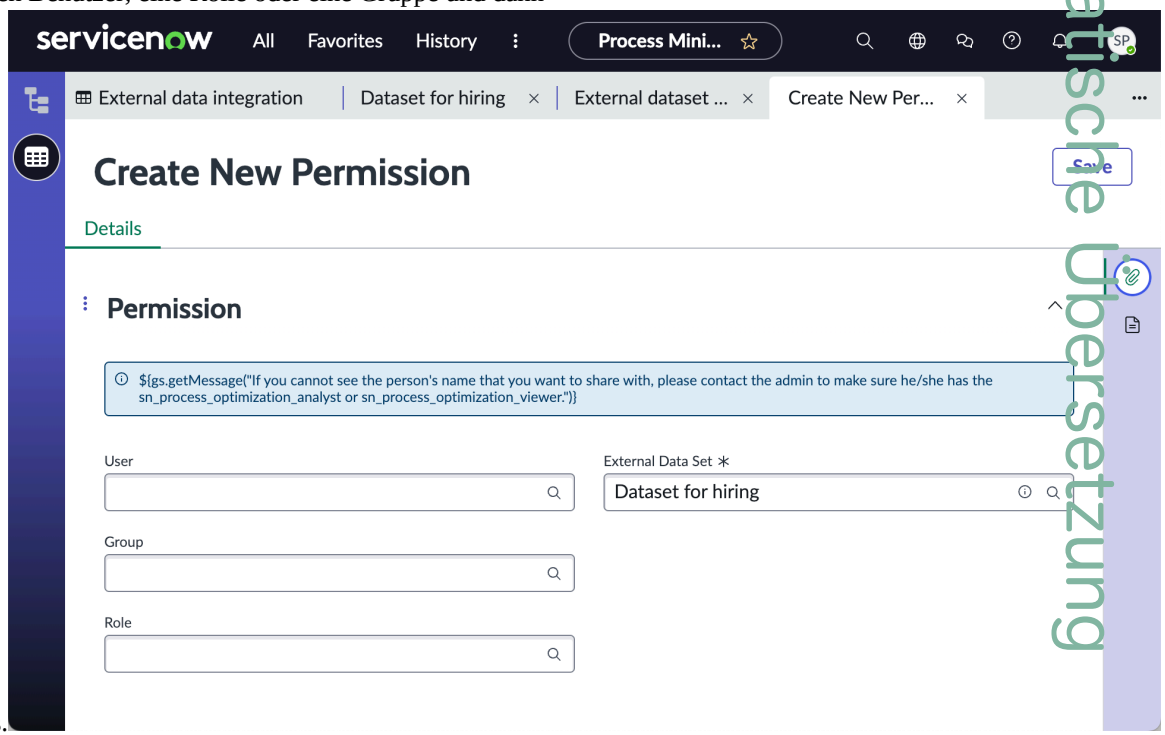
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol für die Integration externer Daten ( ) aus.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie freigeben möchten.
   Der Datensatz wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Wählen Sie **Freigeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Registerkarte **„Externe Datensatzberechtigungen** “ wird angezeigt.

5. Wählen Sie **Neu**.
   Die Seite **Neue Berechtigung erstellen** wird angezeigt.
6. Wählen Sie einen Benutzer, eine Rolle oder eine Gruppe und dann



Speichernaus.
Jeder Benutzer mit der angegebenen Berechtigung kann auf die Audit- und Datensatztabellen zugreifen.

Bearbeiten Sie einen Datensatz

Bearbeiten Sie einen Datensatz, wenn Sie den Datensatz ändern möchten, z. B. Daten aus dem aktuellen Datensatz hinzufügen oder löschen.

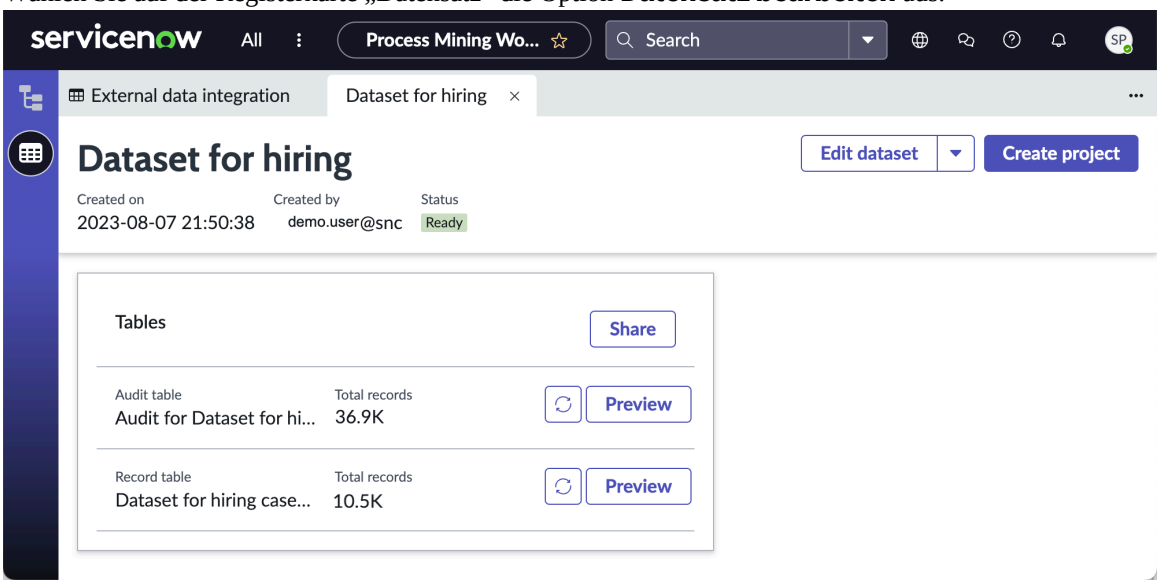
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol für die Integration externer Daten ( ) aus.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Der Datensatz wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte „Datensatz“ die Option **Datensatz bearbeiten** aus.



Sie gelangen zurück zur Registerkarte **Daten** importieren. Sie können die neuen Daten importieren, die Sie in die Tabelle füllen möchten. Schritte zum Importieren von Daten finden Sie unter Importieren Sie Daten in die Audit-Tabelle.

Leeren Sie einen Datensatz

Leeren Sie einen Datensatz, wenn Sie die alten Daten entfernen und neue Daten aus demselben externen System in dieselbe Tabelle importieren möchten.

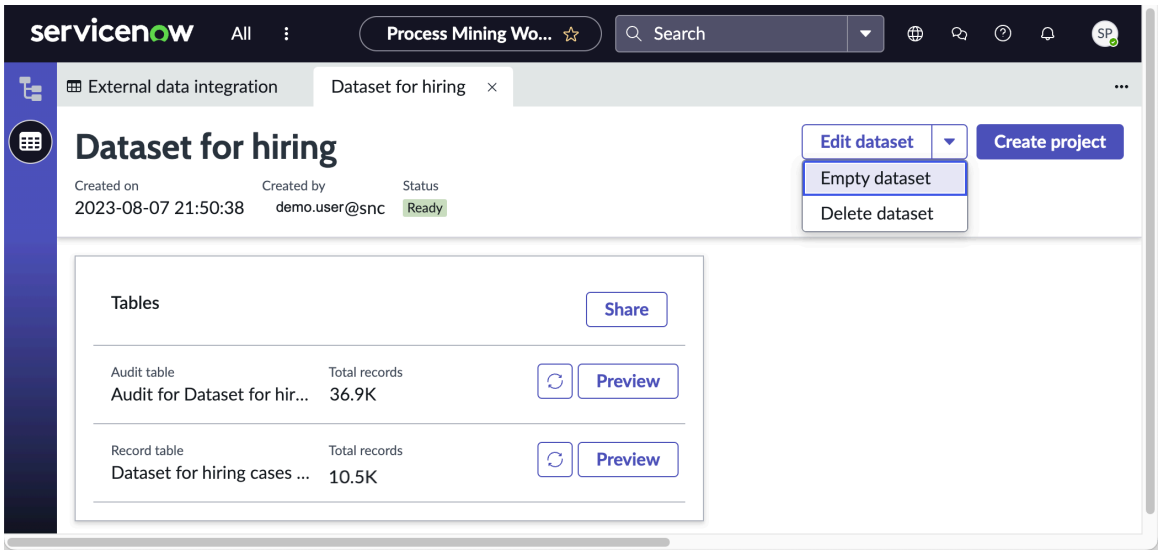
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol für die Integration externer Daten ( ) aus.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie leeren möchten.
   Der Datensatz wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte „Datensatz“ die Option **Leerer Datensatz** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass Sie den ausgewählten Datensatz leeren möchten.

5. Geben Sie im Bestätigungsbereich „Leer“ ein, und wählen Sie **Leerer Datensatz**aus.
   Der Inhalt aus den Audit- und Datensatztabellen wird entfernt. Nachdem Sie den Datensatz geleert haben, können Sie einen beliebigen Datensatz erneut importieren. Schritte zum Importieren von Daten finden Sie unter Importieren Sie Daten in die Audit-Tabelle.

Löschen Sie einen Datensatz

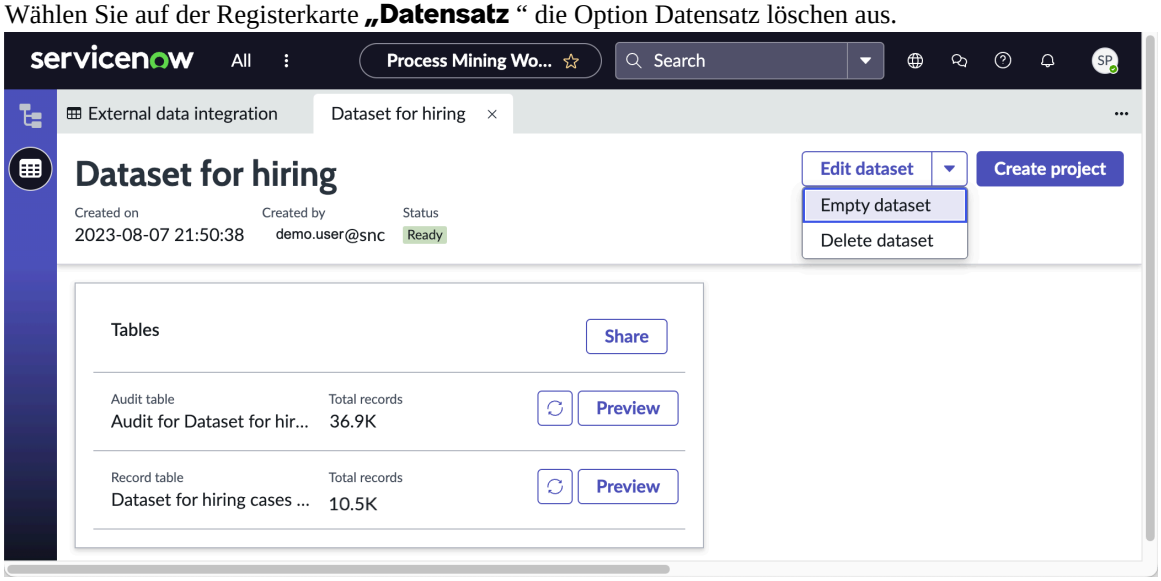
Löschen Sie einen Datensatz, wenn der Datensatz nicht mehr benötigt wird. Ihre Analyse ist abgeschlossen, und Sie möchten die gesamten Tabellen löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie links auf der Seite das Symbol für die Integration externer Daten ( ) aus.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie löschen möchten.
   Der Datensatz wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Datensatz** “ die Option Datensatz löschen aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass Sie den ausgewählten Datensatz löschen möchten.

5. Geben Sie im Bestätigungsbereich „Löschen“ ein, und wählen Sie **Datensatz löschen**aus.
   Die Daten aus den Audit- und Datensatztabellen und die zugehörigen Process Mining Projekte werden entfernt.

Hinweis:
Die Tabellen werden nicht gelöscht. Nur Daten werden gelöscht. Wenn Sie die Tabellen löschen möchten, muss der Administrator sie manuell löschen. Der Administrator muss die Tabellen regelmäßig löschen.

Geben Sie ein Process Mining -Projekt frei

Geben Sie ein Projekt frei, damit andere sehen können, was Sie sehen, und ermöglichen Sie es einem Prozessverantwortlichen, weitere Analysen durchzuführen.

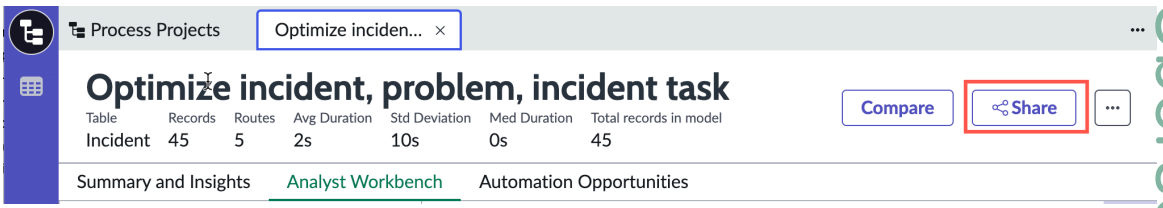
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Hinweis:
Ein Benutzer, für den Sie ein Projekt freigeben, muss die Rolle sn_process_optimization_analyst haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „ **Zusammenfassung und Einblicke“**, **„Analyst Workbench“**oder **„Automatisierungsmöglichkeiten** “ auf die Schaltfläche **Freigeben**.



Das Fenster „Projekt freigeben“ wird angezeigt.

3. Geben Sie einen beliebigen Benutzer, eine Rolle und eine Gruppe ein, für die Sie das Projekt freigeben möchten, und wählen Sie den genauen Namen aus der Dropdown-Liste aus.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   In diesem Fenster sehen Sie alle Benutzer, Rollen und Gruppen, für die das Projekt freigegeben ist. Diese Liste wird nach dem Wert gefiltert, den Sie in der Liste „ **Zielgruppentyp“** auswählen (**Alle**, **Benutzer**, **Rollen**oder **Gruppen**).
6. **Wahlweise:** Um einen Benutzer, eine Gruppe oder eine Rolle vom Zugriff auf das Projekt zu entfernen, wählen Sie in der Liste **Aktionen** für diesen Benutzer, diese Gruppe oder diese Rolle die **Option Entfernen**aus.

Projektdaten aktualisieren

Um die Daten für ein Projekt zu aktualisieren, führen Sie ein Mining des Projekts aus der Analyst Workbench durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Kontextmenü ⋮ für das Projekt aus, für das Sie die Daten aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie **Mining für Projekt durchführen (Vollständig) aus**.

   a. Wählen Sie Bereiche in Histogrammen und mehreren Suchregeln aus.
   Wenn in der ersten Regel Wiederholungen ausgewählt sind, können Sie keine weitere Suchregel finden.

4. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Projektdaten minen möchten, indem Sie auf **OK klicken**.

   Das Fortschrittsfenster wird geöffnet und zeigt die Audit-Protokollanalyse und den Mining-Fortschritt des Projekts an.

5. Nachdem die Mine erfolgreich abgeschlossen wurde, wählen Sie **In Arbeitsbereich** anzeigen aus, um die aktualisierten Projektdaten anzuzeigen.

Projekt kopieren

Kopieren Sie eine vorhandene Definition, um die zugehörigen Konfigurationen auf eine neue Projektdefinition anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user oder sn_process_optimization_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Process Mining-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Liste „Projekte“ die Auslassungspunkte neben dem Projekt aus, das Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie die **Option Kopieren aus**.
4. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen, dass Sie die Konfiguration kopieren und daraus eine Projektdefinition erstellen möchten.
   Eine neue Prozessmodelldefinition erstellt mit:
   - gleiche Beschreibung
   - Quelltyp
   - Filterbedingungen
   - Aktivitätsdefinitionen
   - Aufgliederungsdefinitionen
   - untergeordnete Tabellendefinitionen
5. Ändern Sie den Namen, die Beschreibung, die Filterbedingungen oder die Definitionen nach Bedarf, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Nächste Maßnahme
Minen Sie ein Projekt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Process Miningverwenden.

Mit Process Mining installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „com.sn_po“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und geplante Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
ProminVersionCleanup	Löscht ältere Sicherungsversionen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Process Mining Definition [ml_capability_definition_promin]	Ein Diskriminator zum Identifizieren von Process Mining-Lösungen.
Process Mining Interaktive Definition [ml_capability_definition_interactive]	Ein Diskriminator zum Identifizieren von On-the-fly-Lösungen für Process Mining.
Process Mining Datensatzdefinition [ml_capability_definition_record]	Ein Diskriminator zum Identifizieren von Lösungen für Process Mining-Ansichtsdatensätze.
Aktivitätsdefinition [promin_aktivität_def]	Speichert die Aktivitäten, die die Audit-Protokolländerungen darstellen, in einem Feld im Prozessdiagramm.
Prozessverbindung [promin_arc]	Speichert Verbindungsstatistiken für ein Projekt.
Aufgliederungsdefinition [promin_breakdown_field]	Speichert die Aufgliederungen, nach denen die Prozesszuordnung kategorisiert wird.
Aufgliederungsstatistiken [promin_breakdown_stats]	Speichert Aufgliederungsstatistiken für ein Projekt.
Filtersatz [promin_filter_set]	Speichert mehrere Filtersätze, die auf eine Projektdefinition angewendet werden.
Datenprotokoll extrahieren [promin_log]	Speichert die extrahierten Audit-Protokolldateneinträge, die beim Mining einer Projektversion generiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Geplante Process Mining Aufgaben [promin_job]	Speichert Process Mining geplante Aufgaben.
Prozessmodell [promin_model]	Speichert mehrere Modellstatistiken für eine Projektversion.
Version [promin_model_def_version]	Die Version eines Mining-Projekts.
Prozessknoten [promin_node]	Speichert Aktivitäten für eine Projektdefinition.
Prozessknotenstatistiken [promin_node_stats]	Speichert Statistiken für eine Aktivität.
Hinweis [promin_note]	Speichert die Notizdatensätze.
Berechtigung [promin_permission]	Speichert die Benutzer/Gruppen, für die die Projektdefinition freigegeben wird.
Prozessroute [promin_route]	Speichert Routenstatistiken für ein bestimmtes Projekt.
Falldatensatz [promin_case_record]	Speichert Datensatzdetails aus einer Aktivität, Verbindung oder Route.
Process Mining-Tracker [promin_ua_mining_tracker]	Speichert Informationen zu den vorherigen Minen.
Filtersatzbedingung [promin_conditions]	Speichert die Filterbedingungen, die einem Projekt entsprechen.
Geplante Aufgabe verarbeiten [promin_scheduled_task]	Speichert angeforderte Clusteranalyse-, Data Mining- und Process Mining -Aufgaben
Prozesskonfiguration [promin_process_def]	Speichert Standardwerte der Prozesskonfiguration.
Ergebnisdefinition [promin_finding_def]	Speichert Suchdefinitionsdatensätze.
Ergebnis	Speichert für Projekte erkannte Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[promin_finding]	
Ergebnisregel [promin_finding_def_rule]	Speichert Suchregeldatensätze.
Ergebnisbedingung [promin_finding_def_condition]	Speichert Suchbedingungen.
Ergebniseinschränkung [promin_finding_def_constraint]	Speichert Suchbeschränkungen, die auf 2 Bedingungen wirken.
Automatisierte Ergebnisdefinition [promin_automated_finding]	Speichert die Definition für die automatisierten Ergebnisse.
Automatisierte Ergebniskonfiguration [promin_automated_finding_configuration]	Speichert Konfigurationen für automatisierte Ergebnisse.
Prozessroutenstatistiken [promin_route_stats]	Speichert Statistiken für die Routen.
Promin-Falldaten [promin_case_data]	Speichert das während des vollständigen Minens erfasste Protokoll.
Auftrag „Process Mining-Projekt“ [promin_job_m2m_project]	Speichert Informationen über das an einen Auftrag angehängte Projekt.

Process Mining Rollen

Process Mining fügt diese Rollen hinzu.

Administrator für Prozessoptimierung [sn_process_optimization_admin]

Greifen Sie auf alle Projekte zu, verwalten Sie alle Projekteinstellungen und -konfigurationen, und planen Sie Hintergrund und Aufträge.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Prozessoptimierungsadministrator“ [sn_process_optimization_admin] enthält die Rolle „Power User für Prozessoptimierung“ [sn_process_optimization_power_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Process Mining Power User [sn_process_optimization_power_user]

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn Sie dieser Rolle zugewiesen sind.

- Kann auf alle Projekte zugreifen und alle Projekteinstellungen und -konfigurationen verwalten.
- Kann Projekte erstellen und freigeben.
- Kann Projekte anzeigen, bearbeiten, freigeben und löschen, die von anderen Benutzern erstellt und für sie freigegeben wurden.
- Kann Process Mining Aufgaben planen.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Process Optimization Power User“ [sn_process_optimization_power_user] enthält die Rolle „Process Mining-Analyst“ [sn_process_optimization_analyst].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Process Mining-Analyst [sn_process_optimization_analyst]

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn Sie dieser Rolle zugewiesen sind.

- Projekte erstellen und freigeben.
- Projekte anzeigen, bearbeiten, freigeben und löschen, die von anderen Benutzern erstellt und für sie freigegeben wurden.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Process Mining-Analyst“ [sn_process_optimization_analyst] enthält die Rolle „Process Mining-Betrachter“ [sn_process_optimization_viewer].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Benutzer mit dieser Rolle können nicht auf alle Projekte zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining-Betrachter [sn_process_optimization_viewer]

Projekte anzeigen und Notizen und Verbesserungsinitiativen in Projekten erstellen, die von anderen Benutzern erstellt und für sie freigegeben wurden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Benutzer mit dieser Rolle können keine Projekte oder Projekteinstellungen erstellen, bearbeiten oder löschen.

Process Mining -Eigenschaften

Systemeigenschaften steuern das Systemverhalten. Die Eigenschaften in diesem Abschnitt sind spezifisch für die Anwendung Process Mining.

Diese Eigenschaften sind für Process Mining verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Process Mining

Eigenschaft	Beschreibung
promin.limit.node_def	Definiert die maximale Anzahl von Aktivitäten für übergeordnete Knoten in der Prozesszuordnung Process Mining. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 **Hinweis:** Vermeiden Sie Leistungsprobleme und eine übersichtliche Benutzeroberfläche, indem Sie diesen Wert nicht höher als 10 festlegen.
promin.limit.child_node_def	Definiert die maximale Anzahl von Aktivitäten für untergeordnete Knoten in der Prozesszuordnung Process Mining. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Process Mining (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Vermeiden Sie Leistungsprobleme, indem Sie diesen Wert nicht höher als 5 festlegen.
promin.limit.breakdown_def	Definiert die maximale Anzahl von Aufgliederungen für übergeordnete Knoten in der Prozesszuordnung Process Mining. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 **Hinweis:** Vermeiden Sie Leistungsprobleme, indem Sie diesen Wert nicht höher als 10 festlegen.
promin.limit.child_breakdown_def	Definiert die maximale Anzahl von Aufgliederungen für untergeordnete Knoten in der Prozesszuordnung Process Mining. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 **Hinweis:** Vermeiden Sie Leistungsprobleme, indem Sie diesen Wert nicht höher als 5 festlegen.
promin.primär_metrik	Primäre Metrik, die in der Analyst Workbench verwendet wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: caseFreq • Verfügbare Werte ◦ Durchschn. Dauer = durchschn. Duration ◦ Max. Dauer = maxDuration ◦ Median-Dauer = MedianDuration ◦ Min. Dauer = minDuration ◦ Standardabweichung = stdDeviation ◦ Gesamtdauer = totalDuration ◦ Vorkommen gesamt = absoluteHäufigkeit ◦ Eindeutige Vorkommen = caseFreq
promin.rca.min_condition_and_effect	Mindestprozentsatz der Datensätze, die in der Liste der führenden Einflussfaktoren angezeigt werden müssen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
promin.rca.min_odds_ratio	Mindestens erforderliches Quotenverhältnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Process Mining (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 1
promin.rca.result_count	Anzahl der anzuzeigenden Top-Beeinflusser. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
promin.secondary_metric	In der Analyst Workbench verwendete sekundäre Metrik. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: avgDuration • Verfügbare Werte ◦ Durchschn. Dauer = durchschn. Duration ◦ Max. Dauer = maxDuration ◦ Median-Dauer = MedianDuration ◦ Min. Dauer = minDuration ◦ Standardabweichung = stdDeviation ◦ Gesamtdauer = totalDuration ◦ Vorkommen gesamt = absoluteHäufigkeit ◦ Eindeutige Vorkommen = caseFreq
promin.perf.result_page_size	Konfiguriert die Mining-Ergebnisseite Der Standardwert beträgt 700.

Process Mining – Wichtige Begriffe

Wichtige Begriffe in Process Mining.

Process Mining – Wichtige Begriffe

Begriff	Beschreibung
Aktivität	Eine Auswahl der erfassten Aufgaben oder Aktionen aus dem Audit-Protokoll, die zur Visualisierung des Projekts verwendet werden, einschließlich nachverfolgter Felder. Eine Aktivität besteht aus einem Schritt innerhalb eines Prozesses oder innerhalb einer Route. Eine Verbindung wird zwischen Aktivitäten ausgeführt.
Attribut von Interesse	Aktivitäten, die im Prozessdiagramm, in Aufgliederungen oder in Abweichungsstatistiken nicht sichtbar sind. Diese Definitionen können weiterhin in der Regelergebnislogik verwendet werden.
Auditprotokoll	Der Datensatz der Betriebssystem-Events oder -Aktivitäten, die auftreten, wenn eine Aufgabe ausgeführt wird, z. B. Datum, Uhrzeit und Aktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Mining – Wichtige Begriffe (Fortsetzung)

Begriff	Beschreibung
Verbindung	Linie, die zwei Aktivitäten oder Prozessschritte in einer Zuordnung verbindet. Eine Verbindung spiegelt einen Teil eines Prozesses mit zwei aufeinanderfolgenden, verbundenen Schritten wider.
Ergebnis	Wichtige Leistungseinblicke, die für einen Geschäftsprozess erkannt wurden. Die Ergebnisse helfen Ihnen, Bereiche zu überprüfen, die weitere Aufmerksamkeit erfordern.
Generieren	Der Prozess des Extrahierens oder Minens von Daten aus den Event-Protokollen eines Betriebssystems und der Anwendung von Algorithmen, die Trends und ein detailliertes Bild davon vermitteln, wie ein Geschäftsprozess abläuft.
Verknüpfter Prozess	Ein verbundener oder mit einem Hauptprozess verknüpfter Unterprozess.
Prozesszuordnung	Ein Projekt, das nach einer Datenextraktion generiert wird und Events visuell darstellt, die aus dem Audit-Protokoll eines Systems erfasst wurden und Teil eines definierten Geschäftsprozesses sind. Die Zuordnung stellt tatsächliche Events oder Routen dar, die aus einer Reihe von Schritten bestehen, die von einem definierten Start bis zum Ende ausgeführt werden. Eine Prozesszuordnung vergleicht auch die tatsächlichen Routen mit einer definierten Zielroute, um einen Überblick über die Geschäftsprozessleistung zu erhalten.
Projekt	Process Mining Begriff für ein konfiguriertes Prozessmodell.
Datensatz	Ein Geschäftsdatensatz eines Prozesszyklus (Projekt), der eine Route durchläuft. Viele Datensätze können eine Route durchlaufen. In Process Miningkann sich die Anzahl der Datensätze ändern, wenn Filter angewendet werden.
Wiederholungen	Wiederholte Schritte (Aktivitäten) oder Schrittsätze (Verbindungen).
Route	Ein Vorkommen eines Prozesses, bei dem sich mindestens eine Aktivität innerhalb der Reihenfolge der Schritte von allen anderen Vorkommen des Prozesses unterscheidet. Routen können eine optimal definierte erfolgreiche Route sowie Varianten oder mögliche Routen enthalten, die alternative Erfolgspfade oder fehlerhafte Ausnahmepfade sein können. Mehrere Routen können gleichzeitig in einer Prozesszuordnung dargestellt werden.
Schieberegler	Aktivitäts- und Verbindungs-Slider-Tools auf dem Prozesszuordnungsbildschirm zum Anzeigen von Prozessschritten. Mit den Schiebereglern können sequenzielle Verbindungen zwischen ihnen in einer mehr oder weniger detaillierten Ansicht angezeigt werden.
Übergang	Eine Änderung des Aktivitätsstatus.

Domain Separation und Process Mining

Die Domänentrennung wird in Process Mining unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Benutzeroberfläche, 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

Process Mining bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Flows aus der Überwachung von Auditpfaden und der Analyse der Effektivität zu generieren, sodass Sie Ineffizienzen in Ihren Prozessen schnell erkennen können. Dies ermöglicht eine eingehende Analyse von Geschäftsprozessen zur Verbesserung der Ergebnisse.

So funktioniert Domain Separation in Process Mining

Ein Projekt wird konfiguriert, um den Prozess-Flow zu generieren. Alle Entitäten, die sich auf eine Prozessmodelldefinition beziehen, z. B. Aktivitätsdefinitionen, Aufgliederungsdefinitionen, Definitionen untergeordneter Tabellen, Extraktdatenprotokolle, Filtersätze, Notizen und CIM-Initiativen, werden in derselben Domäne wie die Prozessmodelldefinition erstellt.

Wenn Sie eine neue Projektdefinition erstellen, richten Sie ihre Domäne in der Domäne des aktuellen Benutzers ein. Da Sie alle zugehörigen Entitäten für eine Modelldefinition so platzieren, dass sie sich in derselben Domäne befinden, wird die Entität beim Erstellen einer zugehörigen Entität für eine domänengetrennte Projektdefinition der Domäne der Projektdefinition zugewiesen.

Sie können ein Projekt für eine eigene Domäne oder für globale Domänenbenutzer freigeben.

Eine Process Mining geplante Aufgabe kann Projektdefinitionen nur innerhalb der Domäne der entsprechenden Aufgabe enthalten.

Eine über Performance Analytics KPI gestartete Projektdefinition wird in der Domäne des aktuellen Benutzers erstellt.

Eine neue CIM-Initiative, die aus einem Process Mining -Arbeitsbereich hinzugefügt wird, wird in der Domäne der Projektdefinition erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

1. In der ACME-Domäne erstellte Projektdefinition: Ein Benutzer, der zur ACME-Domäne, ihrem übergeordneten Element oder der globalen Domäne gehört, kann die Projektdefinition anzeigen.
2. Eine geplante Aufgabe Process Mining, die in der ACME-Domäne erstellt wurde: Ein Benutzer, der zur ACME-Domäne, ihrem übergeordneten Element oder der globalen Domäne gehört, kann die geplante Aufgabe Process Mining anzeigen.
3. Eine geplante Aufgabe Process Mining, die in der ACME-Domäne erstellt wurde: Ein Benutzer kann nur eine Projektdefinition einbeziehen, die zur ACME-Domäne gehört.

Hinweis:
Kaskadierende Domänenänderungen werden nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Formular „Projektdefinition“

Verwenden Sie das Formular „Projektdefinition“, um ein Projekt zu erstellen.

Formular „Projektdefinition“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Projektnummer. Diese Nummer wird automatisch generiert, wenn der Datensatz erstellt wird.
Projektstatus	Status des Projekts. **Neu** Projekt ist neu. Dies ist der Standardstatus für neu erstellte Projekte. **Entwurf** Ein Projekt in der Setupphase, das noch nicht verwendet wird. **Veröffentlicht** Projekt kann von berechtigten Benutzern verwendet werden. **Deaktiviert** Project sollte nicht mehr zum Analysieren des Prozesses verwendet werden. Benutzer von Prozessanalysten müssen dieses Feld manuell aktualisieren, um den Status des Projekts nachzuverfolgen. Dies kann wichtig sein, wenn für einen bestimmten Prozess mehrere Projekte vorhanden sind.
Name	Name des Projekts
Mining-Status	Aktueller Mining-Status für dieses Projekt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für das Projekt.
Zuletzt durchgeführtes Mining	Datum des letzten Minings des Projekts.
Ziel	Das diesem Projekt zugeordnete Ziel, ausgewählt aus vorhandenen Zieldatensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Projektdefinition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Automatische Stilllegung	Aktivieren Sie die **Checkbox** Automatisch stilllegen, wenn Sie das Projekt basierend auf Inaktivität für eine bestimmte Anzahl von Tagen automatisch stilllegen möchten (Standard: 90 Tage). Sie können die Deaktivierung verlängern, indem Sie sie wieder in den Status „Veröffentlicht“ oder „Entwurf“ verschieben, bevor die Versionen in weiteren 90 Tagen bereinigt werden (Standard). Wenn Sie den Status „Stillgelegt“ nicht innerhalb der angegebenen Tage ändern, werden die Mining-Versionen dauerhaft gelöscht. Die Projektdefinition wird jedoch nicht gelöscht. Sie können die automatische Stilllegung deaktivieren, indem Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren. Der Standardwert von 90 Tagen kann vom Administrator in den Systemeigenschaften geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Datenbereinigung.
Vorlage	Gibt an, ob eine Standardvorlage oder eine Personaloptimierungsvorlage erstellt werden soll.
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zum Status des generierten Projekts erhalten.
KPI-Dashboard	Das PAR-Dashboard [par_dashboard], das diesem Projekt zugeordnet ist. Wählen Sie ein vorhandenes Dashboard aus, oder verwenden Sie das Pluszeichen (+), um ein Dashboard zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen dieser Dashboards finden Sie unter Dashboards erstellen und verwenden **Hinweis:** Durch das Hinzufügen eines Dashboards in diesem Feld wird das Dashboard auf Projektebene verknüpft. Um das Dashboard auf Prozesskonfigurationsebene hinzuzufügen, verwenden Sie dasselbe Feld im Datensatz „Prozesskonfiguration“ [promin_process_def].

Erstellen Sie eine neue Prozessstartbedingung

Verwenden Sie das Formular Neue Prozessstartbedingung erstellen, um eine benutzerdefinierte Startbedingung für Ihre Tabellenkonfiguration zu konfigurieren und zu definieren, welcher Teil des Prozesses in das Projekt Process Mining aufgenommen und für die Analyse verfügbar gemacht werden soll. Das Formular Neue Prozessendbedingung erstellen enthält dieselben Felder.

Formular zum Erstellen einer neuen Prozessstartbedingung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Bedingung.
Tabelle	Tabelle für die Bedingung. Dieses Feld wird automatisch mit der in Ihrem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen einer neuen Prozessstartbedingung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Tabellenkonfigurationsdatensatz ausgewählten Tabelle ausgefüllt.
Bedingungstyp	Der für diese Bedingung verwendete Bedingungstyp. • Feld-/Wertbedingung • Kontextbezogenes Feld/Wertbedingung • Ausgeführt von • Und • Oder • Prozessstartbedingung • Prozessstoppbedingung
Sprache	Sprache für die Bedingung. Dieses Feld wird automatisch mit der aktuellen Sprache ausgefüllt.
Feld	Feld, das für die Bedingung verwendet wird. Dies sind Felder aus der Tabelle im Feld **Tabelle**. Das angegebene Start- und Stoppfeld muss als Aktivitätsdefinition konfiguriert werden, damit die Start- oder Stoppbedingung funktioniert.
Prädikat	Der Qualifizierer für die Bedingung. • ist • ist nicht • ist irgendetwas • ist Bestandteil von • beginnt mit • endet mit • enthält • enthält nicht
Feldwert	Der Wert wird zusammen mit dem Prädikat verwendet, um diese Bedingung zu definieren. Wenn das Feld ein Referenzfeld ist, können Sie Werte mithilfe des Referenzsymbols () auswählen.
Abzugleichende(s) Vorkommen	Wählen Sie das Vorkommen aus, das dieser Bedingung entsprechen soll. • Alle • Nur erste • Nur letzte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen einer neuen Prozessstartbedingung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kontextbezogene Bedingung	Zusätzliche Bedingung, die erfüllt sein muss, wenn die aktuelle Bedingung ausgelöst wird. Konfigurieren Sie beispielsweise Ihre Bedingung so, dass sie ausgelöst wird, wenn sich ein Datensatz im Status Neu befindet. Wenn Sie auch angeben möchten, dass die **Priorität** hoch ist, können Sie dies mithilfe des Felds **Kontextabhängige Bedingung** tun.

Formular „Aktivitätsdefinition“.

Verwenden Sie das Formular „Aktivitätsdefinition“, um über Schritte zu berichten, die in Ihrem Geschäftsprozess auftreten.

Formular „Aktivitätsdefinition“.

Feld	Geben Sie das Feld oder die Spalte aus der Tabelle an, deren Daten Sie im Prozessdiagramm anzeigen möchten.
Typ	Der Typ der Werte, die Sie minen möchten. Sie haben die folgenden Werte: • Feldwerte (Standard): Dies ist die Standardauswahl. Diese Option ist immer verfügbar, wenn Sie eine Aktivitätsdefinition erstellen. • Datum/Uhrzeit: Verwendet Datum/Uhrzeit-Werte aus dem tatsächlichen Datensatz anstelle des Auditverlaufs und wird als gruppierter Knoten in der Prozesszuordnung angezeigt. • Verbindung: Ein Knoten oder Prozessdiagramm, das die Änderung des Mehrfachfeldwerts aus dem tatsächlichen Datensatz und nicht aus dem Auditverlauf darstellt. • Untergeordnetes Element angehängt: Diese Option ist verfügbar, wenn Sie zwei Tabellen für die Tabellenkonfiguration ausgewählt und eine Beziehung zwischen untergeordneten und übergeordneten Elementen festgelegt haben. Diese Option ist nur für die Konfiguration der übergeordneten Tabelle verfügbar. In der Visualisierung sehen Sie, wann das untergeordnete Element im Prozess angehängt wurde. • Übergeordnetes Element angehängt: Mit dieser Option wird ein Knoten im untergeordneten Prozess erstellt, der angibt, wann ein übergeordneter Datensatz an ein untergeordnetes Element angehängt wurde.
Anzeigename (optional)	Name, der für diese Aktivität angezeigt werden soll. Wenn kein Name eingegeben wird, zeigt der Aktivitätsname den für **Feld**angegebenen Wert an.

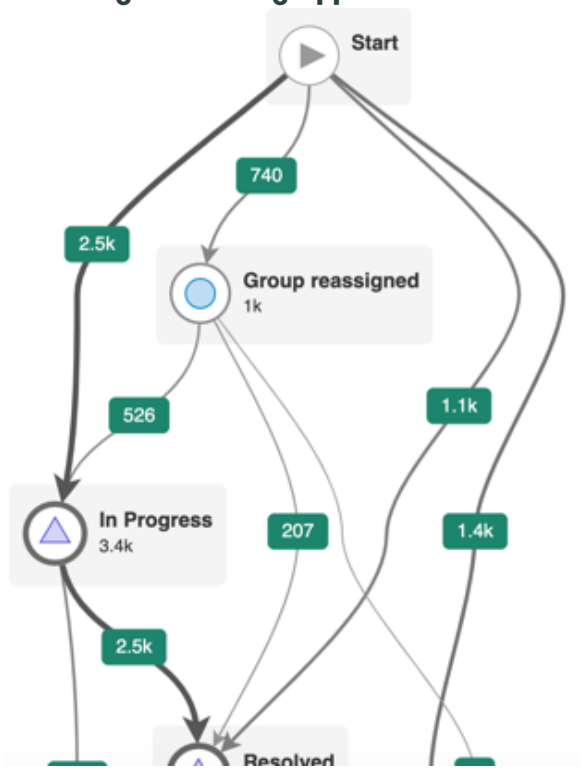
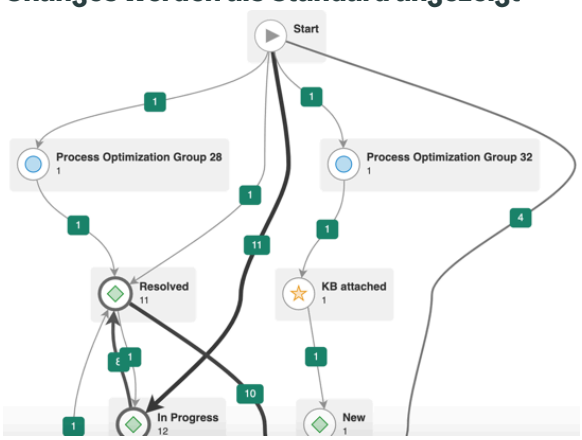
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätsdefinition“. (Fortsetzung)

Aktivitätswerte auswählen	Sie können bestimmte Aktivitätswerte für das ausgewählte Feld abrufen.
Aktivitätswerte	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Feld **Aktivitätswerte** auswählen auswählen. Dieses Feld enthält eine Liste von Werten für das ausgewählte Feld, das Sie minen möchten. Sie haben beispielsweise die **Incident** -Tabelle ausgewählt. Jetzt möchten Sie Datensätze anzeigen, die die Zuweisungsgruppe „Service Desk“ und die Zuweisungsgruppe „Datenbank“ durchlaufen haben. Um diese Daten anzuzeigen, müssen Sie **Zuweisungsgruppe** als **Feld** auswählen und **Service Desk** und **Datenbank** aus **Werteliste**hinzufügen.
Aktivitäten gruppieren	Wenn Sie Aktivitäten gruppieren, spiegelt die Prozesszuordnung die Gruppe der Änderungen für die Aktivität als ein Change-Element wider. Angenommen, Sie konfigurieren die **Zuweisungsgruppe, um über Gruppenaktivitäten** zu berichten und sie auszuwählen. • Änderungen an der Zuweisungsgruppe treten auf und werden im Audit-Protokoll wie folgt aufgelistet: Gruppe A > Gruppe B > Gruppe C. • Ergebnis: Die Daten in der Prozesszuordnung werden als eine Änderung angezeigt: „Zuweisungsgruppe geändert“. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, spiegelt die Prozesszuordnung Datensätze für jede Change-Instanz einzeln wider. Beispiel: Sie konfigurieren die **Zuweisungsgruppe,** über die Berichte erstellt werden sollen, wählen jedoch nicht aus, Aktivitäten zu gruppieren. • Änderungen an der Zuweisungsgruppe treten auf und werden im Audit-Protokoll wie folgt aufgelistet: Gruppe A > Gruppe B > Gruppe C. • Ergebnis: Die Prozesszuordnung spiegelt jede einzelne vorgenommene Änderung wider und spiegelt die Änderungen weiterhin standardmäßig aus dem Audit-Protokoll wider: „Change: Gruppe A > Change: Gruppe B > Change: Gruppe C“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätsdefinition“. (Fortsetzung)

	Änderungen werden gruppiert  **Changes werden als Standard angezeigt** 
Name der gruppierten Aktivitäten	Automatisch generierter Name für gruppierte Aktivitäten, oder Sie können einen anderen Namen für Änderungen am Feld eingeben, der in der Visualisierung angezeigt wird. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Gruppenaktivitäten** ausgewählt ist.
Aktivität von Interesse	Ob Feldänderungen in der Analyst Workbench angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätsdefinition“. (Fortsetzung)

	Hinweis: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Feldänderungen nicht in der Analyst Workbench angezeigt, können aber dennoch in kontextbezogenen Bedingungen in Übergängen oder Ergebnissen verwendet werden.
Leeren Startknoten einschließen	Schließt einen leeren Knoten in das Prozessdiagramm ein, wenn das ausgewählte Aktivitätsdefinitionsfeld zum Zeitpunkt der Datensatzerstellung leer ist.

Formular „Suchdefinition“.

Verwenden Sie das Formular „Ergebnisdefinition“, um regelbasierte Ergebnisdefinitionen zu konfigurieren, um erkannte Einblicke in Ihr Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ zu übertragen.

Formular „Suchdefinition“.

Feld	Beschreibung
Klasse	Gibt an, ob diese Ergebnisdefinition für einen **Prozess** oder ein **Projekt**gilt.
Aktiv	Gibt an, ob die Ergebnisdefinition aktiv ist.
Prozesskonfiguration	Die dieser Ergebnisdefinition zugeordnete Prozesskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch gefüllt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Option Prozess ausgewählt wird.
Projekt	Das dieser Ergebnisdefinition zugeordnete Projekt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Option Projekt ausgewählt wird.
Typ	Typ des Ergebnisses. Sie können aus der Liste der verfügbaren auswählen.
Kategorie	Kategorie für diese Ergebnisdefinition. • Qualität • Automatisierung • Konformität • Leistung
Nachricht	Titel für den Einblick. Dieser Text wird oben auf der Karte „Einblicke“ im Dashboard „Zusammenfassung und Einblicke“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchdefinition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Betroffene KPIs auswählen	Wählen Sie die zugehörigen KPIs aus, die mit der Ergebnisdefinition verknüpft werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld wird über die PA-Indikatortabelle ausgefüllt.

Formular „Suchregel“

Verwenden Sie das Formular „Suchregel“, um Suchregeln für Ihre Suchdefinition zu konfigurieren. Suchregeln definieren, welche Datensatzkriterien Ihre Suchdefinitionen auslösen.

Formular „Suchregel“

Feld	Beschreibung
Kettennummer	Kette, zu der diese Ergebnisregel gehört. **Hinweis:** Suchregeln können aus mehreren Ketten bestehen.
Ergebnisdefinition	Ergebnisdefinition, die dieser Ergebnisregel zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Sequenz	Reihenfolge, in der Regeln in derselben Kette ausgeführt werden. Regeln mit einem niedrigeren Wert werden vor Regeln mit einem höheren Wert ausgeführt.
Startbedingung	Ereignis, das eine Suchregel auslöst. Sie können eine vorhandene Regel auswählen oder eine erstellen, indem Sie die Plus-Schaltfläche (+) rechts neben dem Feld verwenden. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen einer Bedingung finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Bedingungen.
Beziehung	Verbindung zwischen dem im Feld **Startbedingung** definierten Event und dem im Feld **Endbedingung** definierten Event. • -- Keine -- • direkt gefolgt von • irgendwann gefolgt von • nicht direkt gefolgt von • nicht irgendwann gefolgt von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ordnen Sie die Regelsequenzen entsprechend an, wie der Regelsatz relevant für ausgewählte Beziehungen ausgeführt werden soll. Wenn Sie eine andere Option als **keine**auswählen, sollten Sie eine Regel erstellen, die den Ausdruck in der gewünschten Reihenfolge abschließt.
Endbedingung	Ereignis, das eine Suchregel abschließt. Sie können eine vorhandene Regel auswählen oder eine erstellen, indem Sie die Plus-Schaltfläche (+) rechts neben dem Feld verwenden. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen einer Bedingung finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Bedingungen.
Dauer nachverfolgen	Ob die Dauer zwischen den Start- und Endbedingungen nachverfolgt wird.

Formular „Sucheinschränkung“

Verwenden Sie das Formular „Sucheinschränkung“, um Suchbeschränkungen für Ihre Suchdefinition zu konfigurieren. Zusätzlich zu den Suchregeln schränken Suchbeschränkungen den Umfang Ihrer Suchdefinitionen mithilfe von Metriken wie Dauer und Beziehungsbeschränkungen weiter ein.

Formular „Sucheinschränkung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Sucheinschränkung
Ergebnisdefinition	Ergebnisdefinition, die dieser Sucheinschränkung zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Startbedingung	Ereignis, das eine Sucheinschränkung auslöst. Sie können eine vorhandene Regel auswählen oder mithilfe der Plus-Schaltfläche (+) rechts neben dem Feld eine neue Regel erstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen einer Bedingung finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Bedingungen.
Endbedingung	Ereignis, das eine Sucheinschränkung abschließt. Sie können eine vorhandene Regel auswählen oder mithilfe der Plus-Schaltfläche (+) rechts neben dem Feld eine neue Regel erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sucheinschränkung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen einer Bedingung finden Sie unter Konfigurieren Sie erweiterte Bedingungen.
Dauer min.	Die Mindestdauer zwischen dem im Feld **Startbedingung** definierten Event und dem im Feld **Endbedingung** definierten Event. Das Event im Feld **Endbedingung** muss nach der in diesem Feld angegebenen Zeit eintreten.
Beziehungsbeschränkung	Optionale Einschränkungsbedingungen, um weiter zu definieren, wann die Einschränkung ausgelöst wird. **-- Keine --** Keine Beziehungsbeschränkung **hat das gleiche** Datensätze müssen denselben Wert in einem bestimmten Feld haben. Geben Sie dieses Feld im Feld **Beziehungsbeschränkungsfeld** an. **hat verschiedene** Datensätze müssen unterschiedliche Werte in einem bestimmten Feld haben. Geben Sie dieses Feld im Feld **Beziehungsbeschränkungsfeld** an. **vom selben Benutzer durchgeführt** Start- und Endbedingungen müssen vom selben Benutzer ausgelöst werden. **von einem anderen Benutzer durchgeführt** Start- und Endbedingungen müssen von verschiedenen Benutzern ausgelöst werden. **ist dasselbe Ereignis** **ist anderes Ereignis**
Beziehungsbeschränkungsfeld	Feld, das für die **Beziehungsbeschränkung**verwendet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn im Feld „ **Beziehungsbeschränkung** “ die Option „ **hat gleich** “ oder „ **hat unterschiedlich** “ ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sucheinschränkung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld „Verfügbare Beziehungsbeschränkung“ wird leer angezeigt, wenn in den Feldern „ **Startbedingung“** oder „ **Endbedingung** “ keine Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind.
Dauer max.	Die maximale Dauer zwischen dem im Feld **Startbedingung** definierten Event und dem im Feld **Endbedingung** definierten Event. Das Event im Feld **Endbedingung** muss vor der in diesem Feld angegebenen Zeit eintreten.
Beziehungsbeschränkungsfeld	Feld, das der Beziehungsbeschränkung zugeordnet ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Beziehungsbeschränkung** auf **gleich** oder **verschieden festgelegt ist**.

Automation Discovery

ServiceNow® Automation Discovery hilft Ihnen, Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows zu identifizieren. Verwenden Sie die Discovery-Berichte, um Automatisierungslösungen wie Virtual Agent (VA) und Agent Assistzu implementieren oder zu verbessern.

Zusammenfassung der Nutzung

Automation Discovery analysiert Ihre Datensätze, um Möglichkeiten zur Automatisierung zu identifizieren.

Mit der App können Sie Discovery-Berichte ausführen, die einen angegebenen Datensatz mit Datensätzen anhand einer vorab erstellten Taxonomie analysieren. Das Modell identifiziert über 180 mögliche Möglichkeiten zur Automatisierung aus Ihren Datensätzen. Stellen Sie sich die Möglichkeiten als Absichten vor, bei denen das System automatisch auf die Abfragen der Benutzer reagieren kann.

Der Bericht gruppiert Datensätze nach der vorhergesagten Automatisierungsmöglichkeit. Bei nicht kategorisierten Datensätzen gruppiert der Bericht die Datensätze in zugehörigen Clustern.

Für Anwendungen wie Virtual AgentAutomation Discovery hilft Ihnen [], Automatisierungsmöglichkeiten zu implementieren, die zu Abwendungen und einer schnelleren Lösung von Incidents führen können.

Installation

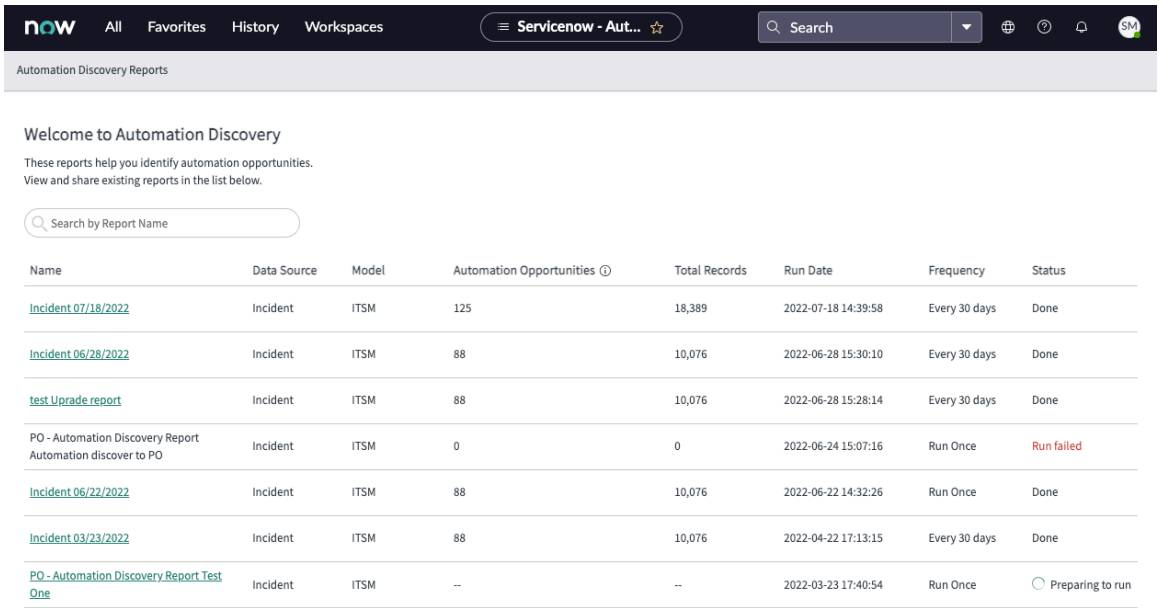
Automation Discovery ist über den ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Automation Discovery.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sprachunterstützung

Automation Discovery unterstützt Instanzen in Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch und Japanisch.

Discovery-Berichte



Auf der Seite „ **Automation Discovery-Berichte** “ werden Ihre erstellten Berichte aufgelistet. Für jeden Bericht werden auf der Seite die folgenden Informationen aufgelistet:

Spalte	Beschreibung
Name	Name, der dem Bericht während der Erstellung zugewiesen wurde.
Datenquelle	Quelle der analysierten Datensätze.
Modell	Taxonomie für die Ausführung des Berichts.
Automatisierungsmöglichkeiten	Anzahl der verschiedenen vorab erstellten Absichten, die mit Ihren Datensätzen übereinstimmen.
Nicht kategorisiert	Anzahl der geclusterten Gruppen, die Äußerungen enthalten, die nicht mit den vorab erstellten Themen übereinstimmen.
Datensätze insgesamt	Anzahl der im Bericht analysierten Datensätze.
Ausführungsdatum	Uhrzeit und Datum der letzten Ausführung.
Häufigkeit	Anzahl der Ausführungen des Berichts.
Status	Status des Berichts.

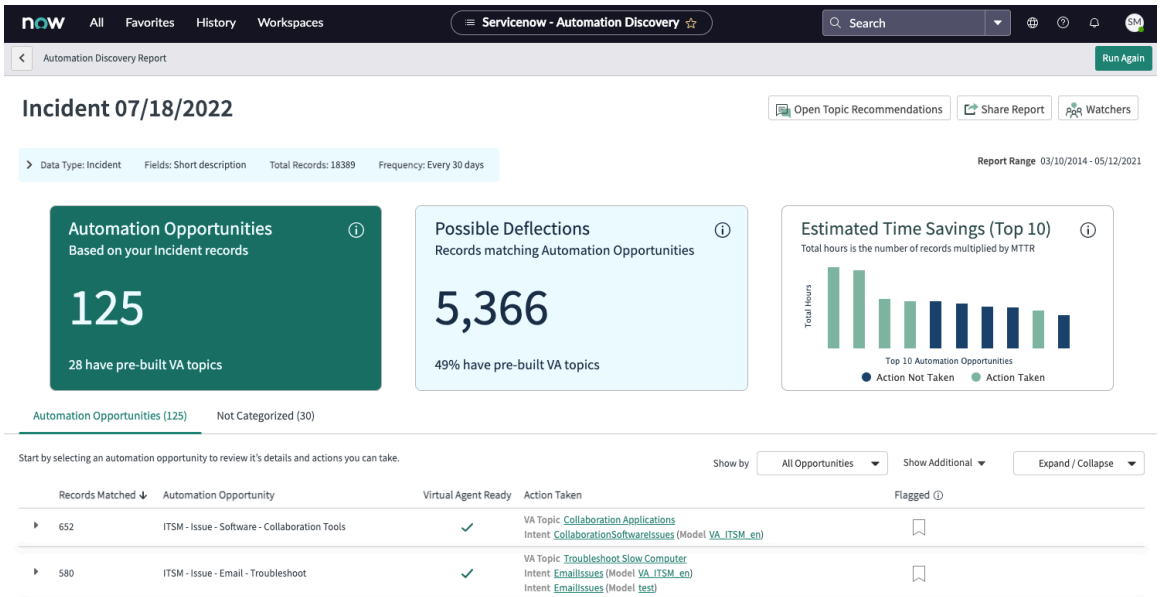
Informationen zum Erstellen eines neuen Berichts finden Sie unter Erstellen Sie einen Automation Discovery-Bericht.

Um Ergebnisse zu erhalten, klicken Sie auf den Namen des Berichts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtsaufgliederung

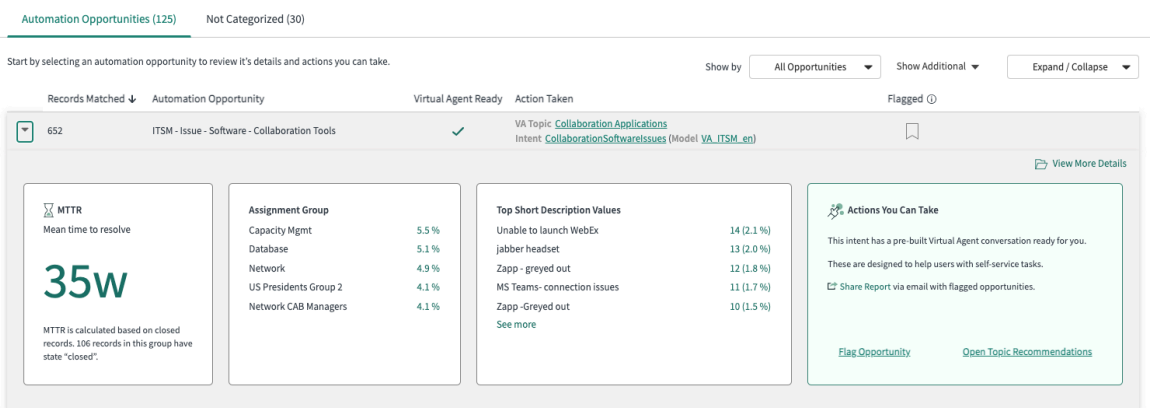
Für jeden erfolgreichen Bericht werden auf der Berichtsseite Informationen zu Automatisierungsmöglichkeiten angezeigt.



Der Bericht gruppiert übereinstimmende Datensätze nach Möglichkeiten. In diesem Beispiel hat Automation Discovery 125 Möglichkeiten für die Automatisierung aus Tausenden von analysierten Incidents gefunden. Mehrere Datensätze werden zu denselben Möglichkeiten gruppiert, da die Incidents denselben Absichten entsprechen.

Abwendungen beziehen sich auf Incidents, die durch Automatisierung sofort hätten gelöst werden können. Automation Discovery addiert alle Datensätze, die einer Automatisierungsmöglichkeit entsprechen, um die Anzahl der **möglichen Abwendungen** zu erhalten. Einige Möglichkeiten haben übereinstimmende vorab erstellte VA-Themen, die als **Virtual Agent bereit markiert sind.**

MTTR oder *durchschnittliche Zeit bis zur Lösung* bezieht sich auf die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung von Incidents benötigt wird. Der Bericht multipliziert die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze mit der MTTR, um die **geschätzte Zeitersparnis** für die 10 besten Verkaufschancen zu erhalten.



Auf der Registerkarte Automatisierungsmöglichkeiten werden die **Automatisierungsmöglichkeiten** aufgelistet, die Ihren Daten entsprechen. Klicken Sie in jeder Zeile auf das Listensymbol, um weitere Informationen zu den Datensätzen für diese Verkaufschance anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Nicht kategorisiert** zeigt die Cluster von Datensätzen, die nicht mit vorab erstellten Absichten übereinstimmen. Der Bericht versucht, nicht kategorisierte Datensätze basierend auf Ähnlichkeiten in Clustern zu gruppieren. Klicken Sie in jeder Zeile auf das Listensymbol, um weitere Informationen zu den Datensätzen in diesem Cluster anzuzeigen.

Verkaufschancen werden zu hinzugefügt Themenvorschläge

Virtual Agent Themenvorschläge hilft Ihnen, die Automatisierung für Virtual Agentzu verbessern. Sie können Automatisierungsmöglichkeiten aus Ihren Automation Discovery -Berichten zu Themenvorschlägehinzufügen.

Die Karte „ **Aktionen, die Sie ausführen** können“ zeigt, was Sie mit den Automatisierungsmöglichkeiten aus Ihren Berichten tun können. Klicken Sie bei Möglichkeiten, die **VA-fähig**sind, auf Themenvorschläge **öffnen**, um die Möglichkeit zu Themenvorschlägehinzuzufügen.

In Themenvorschlägekönnen Sie Ihren Natural Language Understanding (NLU)-Modellen und Virtual AgentThemen hinzufügen. Wenn Sie einem Modell eine Verkaufschance hinzufügen, zeigt die ausgeführte **Aktion** die entsprechende Absicht oder das entsprechende Modell an.

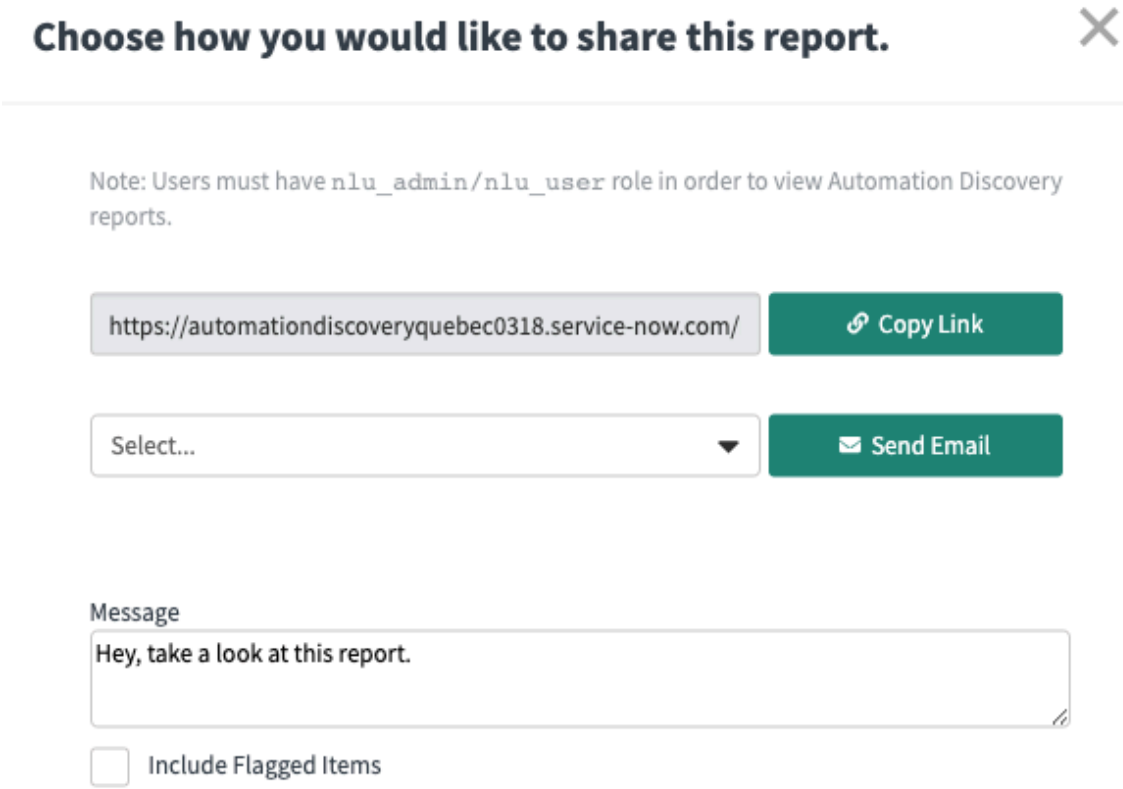
Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent verwenden Themenvorschläge und NLU models .

Sie können auch benutzerdefinierte Themen für Möglichkeiten erstellen, die nicht VA-fähig sind. Weitere Informationen zum Erstellen benutzerdefinierter Themen finden Sie unter Virtual Agent-Themen erstellen auf der ServiceNow Developer Site.

Freigabe und Kennzeichnung

Sie können Ihre Discovery-Berichte für andere Mitglieder Ihres Teams freigeben. Klicken Sie auf einer Berichtsseite auf Bericht freigeben, um das Popup-Fenster zur **Berichtfreigabe** zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können den Bericht über den bereitgestellten Link freigeben oder den Bericht per E-Mail senden.

Hinweis:
Benutzer muss über die Rolle „nlu_admin“ oder „nlu_user“ verfügen, um Automation Discovery Berichte anzeigen zu können.

Sie können auch bestimmte Automatisierungsmöglichkeiten kennzeichnen, die Sie hervorheben möchten. Um eine Verkaufschance zu kennzeichnen, klicken Sie auf das Kennzeichnungssymbol. Um gekennzeichnete Elemente einzubeziehen, wenn Sie den Bericht freigeben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gekennzeichnete** Elemente einbeziehen.

Eigenschaften

Auf der Seite „Automation Discovery- **Eigenschaften** “ können Sie die Einstellungen für die Discovery-Berichte steuern.

Durch das Festlegen einer minimalen und maximalen Anzahl von Datensätzen können Sie die Menge der Daten steuern, die Sie analysieren möchten. Sie können auch die Anzahl der eindeutigen, nicht abgeglichenen Datensätze für das Clustering für Ihren Bericht festlegen.

Das Aktivieren der Datenerfassung vor der Ausführung des Clustering kann die Berichterstellung beschleunigen. Der Bericht gruppiert jedoch eine kleinere Menge der nicht abgeglichenen Datensätze.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie Automation Discovery

Sie können die Anwendung Automation Discovery (sn_auto_discovery) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert zugehörige ServiceNow® Store -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Automation Discoveryinstalliert: Plugins, Rollen und Tabellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Automation Discovery installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Automation Discovery (sn_auto_discovery).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Automation Discoveryinstallieren können.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.

Nächste Maßnahme

Um optimale Ergebnisse zu erzielen, installieren Sie die Plugins „VA Conversations for ITSM“ (sn_itsm_va) und „NLU Model Builder“ (com.snc.nlu_studio). Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Virtual Agent und Activate the NLU Workbench .

Mit Automation Discovery installierte Komponenten

Tabellen und Rollen werden mit der Aktivierung des Automation Discovery-Plugins installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Automation Discovery – Nachricht verarbeitet [sn_auto_discovery_processed_message]	Verweise auf die ursprünglichen Datensätze der Datenquelle (z. B. Incidents). Enthält keine doppelten Datensätze.
Automation Discovery-Parameter [sn_auto_discovery_param]	Tabelle mit Parametern für Berichte.
Automation Discovery-Bezeichnung [sn_auto_discovery_labelled_message]	Verweise auf die Berichtsdatensätze.
Automation Discovery-Absicht [sn_auto_discovery_intent]	Tabelle mit Automation Discovery-Berichten. Referenziert von der verarbeiteten Nachricht und der Berichtsablaufverfolgung.
Automation Discovery-Gruppe [sn_auto_discovery_group]	Tabelle mit den Automatisierungsmöglichkeiten in einem Bericht.
Automation Discovery-Nachrichteninhalt [sn_auto_discovery_message_content]	Verweise auf die ursprünglichen Datensätze der Datenquelle (z. B. Incidents). Enthält doppelte Datensätze.
Automation Discovery-Bericht [sn_auto_discovery_report]	Zuvor mit Automation Discovery erstellte Berichte.
Automation Discovery-Auftrag [sn_auto_discovery_job]	Tabelle, die die Ausführung von Automation Discovery-Berichterstellungsaufträgen verwaltet.
Automation Discovery-Berichtablaufverfolgung [sn_auto_discovery_report_trace]	Verlauf der NLU-Absichten (Natural Language Understanding), die aufgrund der Absichten oder Cluster des Berichts hinzugefügt wurden.
Automation Discovery-Berichtsdefinition [sn_auto_discovery_report_definition]	Tabelle, die definiert, wie ein Bericht ausgeführt wird, und den Berichtsstatus. Mehrere Berichte können von einer einzelnen Berichtsdefinition ausgeführt werden.
Automation Discovery-Cluster [sn_auto_discovery_cluster]	Nicht kategorisierte Cluster von Datensätzen aus dem Bericht. Referenziert von der verarbeiteten Nachricht und der Berichtsablaufverfolgung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Discovery-Autor [sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor]

Erstellen Sie Automation Discovery-Berichte, kennzeichnen Sie Automatisierungsmöglichkeiten und ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Discovery-Autor“ [sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor] enthält die Rolle „NLU-Benutzer“ [nlu_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Erstellen Sie einen Automation Discovery-Bericht

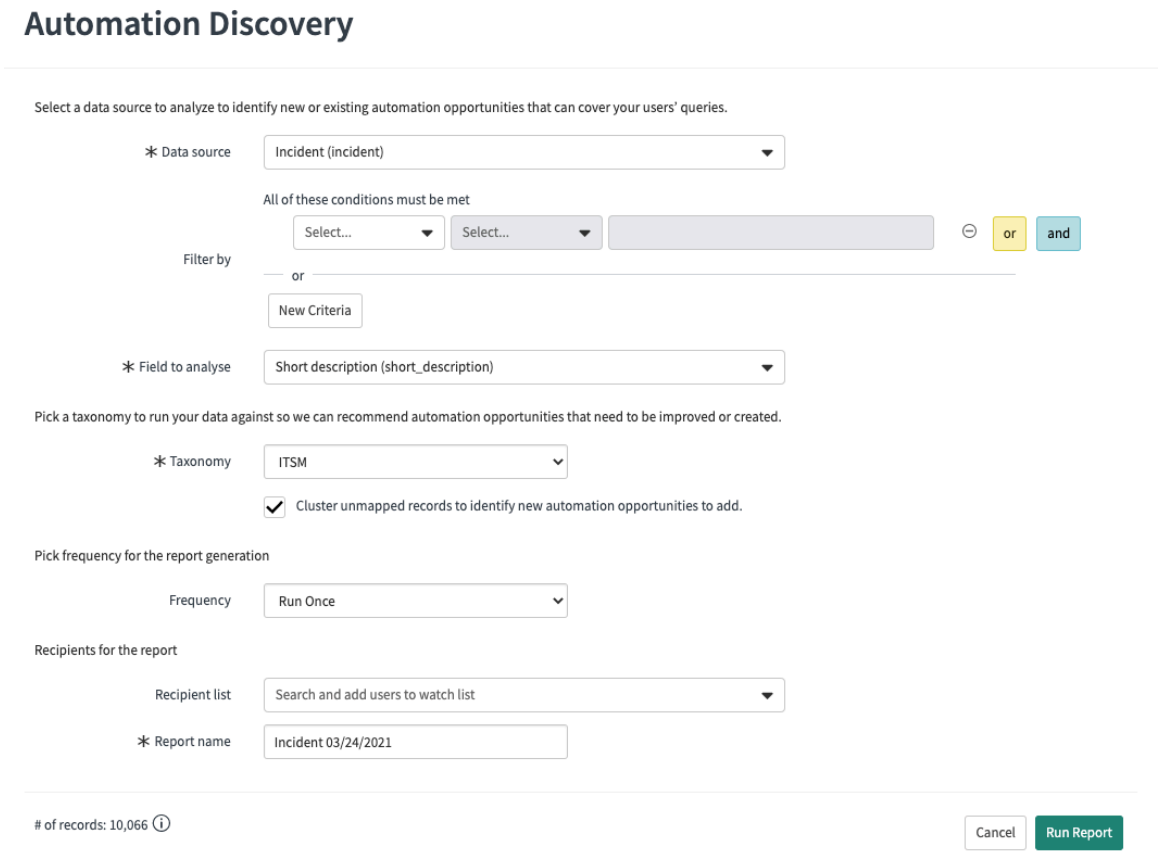
Erstellen Sie einen Automation Discovery-Bericht, um Ihre Datensätze auf Automatisierungsmöglichkeiten zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, nlu_admin oder sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automation Discovery** > **Automation Discovery-Berichte**.
2. Klicken Sie auf **Neuer Bericht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Datenquelle	Typ der Datensätze, die Sie analysieren möchten. Der Standardwert ist **Incident (Incident)**.
Filtern nach	Kriterien für die Auswahl der Datensätze, die Sie analysieren möchten.
Zu analysierendes Feld	Feld in den Datentabellen, die Automation Discovery analysieren soll.
Taxonomie	Anwendung, für die die Daten ausgeführt werden sollen. Der Standardwert ist **ITSM**. Aktivieren Sie die Checkbox, um dieselbe Taxonomie zu verwenden, um nicht abgeglichene Datensätze zu gruppieren.
Häufigkeit	Wie oft wird der Bericht mit den angegebenen Bedingungen ausgeführt? Der Standardwert ist **Einmal ausführen**. Sie können kontinuierlich einen Bericht ausführen, nachdem Sie Ihrem Modell Möglichkeiten hinzugefügt haben, um die Verbesserung zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Empfängerliste	Benutzer, die den Bericht per E-Mail erhalten sollen.
Berichtname	Name des Berichts.

Hinweis:
Die Anzahl **der Datensätze** stellt eine Schätzung dar, wie viele Datensätze Ihre Kriterien erfüllen.

4. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.
Ihr Bericht wird oben in der Liste auf der Seite „ **Discovery-Berichte** “ angezeigt. Auf der Seite wird der **Status** Ihres Berichts aufgelistet. Sobald die Analyse abgeschlossen ist, können Sie auf den Bericht klicken, um die Ergebnisse anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.