servicenow

Benutzeroberfläche der Washington DC Now Platform

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.

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Benutzer-Experiences konfigurieren....4
Konfigurieren Sie Benutzeroberflächen und Portale....8
Next Experience-Benutzeroberfläche....9
Arbeitsbereich-UI....111
Arbeiten in der Core-UI....551
Content-Management-System....829
Serviceportal....902
HTTP-Antwortheader....1266
Adoption-Services....1272
Produktinterne Hilfe....1273
Onboarding-Modale....1306
Geführtes Setup....1311
Guided Tours....1320
Personalisieren Sie Ihre Experience....1357
Visuelle Taskboards....1357
Zeitleistenvisualisierungen....1407

Automatische Übersetzung

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

Interagieren Sie mit Now Platform Anwendungen und Daten so, wie es für Sie am besten geeignet ist.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine der folgenden Kacheln, um mehr über die Vielzahl von Anpassungen, Kommunikationen und anderen Optionen für eine für Ihr Unternehmen einzigartige Benutzer-Experience auf der Now Platformzu erfahren.

Konfigurieren Sie UIs und Portale	Bieten Sie Anwenderhilfe an	Personalisieren Sie Ihre Experience
		
Erstellen Sie mit dieser vielseitigen Tool-Suite Benutzeroberflächen und benutzerdefinierte Benutzer-Experiences.	Geben Sie Benutzern Unterstützung zu Now Platform mit Wissensartikeln, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und mehr.	Erstellen Sie visuelle Zeitleisten und Aufgabennachverfolgung.

Konfigurieren Sie Benutzeroberflächen und Portale

Verbessern Sie den Workflow und den Datenabruf mit den Apps Arbeitsbereich und Core-UI. Führen Sie die Entwicklung von Benutzeroberflächen mit benutzerdefinierten Menüs und Seiten aus dem Next Experienceoder integrierten Apps mit dem Content Management System weiter. Passen Sie mit ServiceportalKataloge für jedes Entwickler-Kompetenzniveau an, und ermöglichen Sie Ihren Kunden, die Services und Produkte zu erhalten, die sie benötigen.

Bieten Sie Anwenderhilfe an

Informieren, schulen und unterstützen Sie Ihre Benutzer mit einem vollständigen Satz von Anleitungs- und Wissens-Apps im Now Platform. Helfen Sie Benutzern, sich mit Now Platform mit Onboarding-Experiencevertraut zu machen, und stellen Sie geführte Touren durch die Benutzeroberfläche bereit. Bieten Sie weitere Unterstützung mit Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Geführtes Setupund On-Demand-Wissen mit produktinterner Hilfe.

Automatische Übersetzung

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

Personalisieren Sie Ihre Experience

Erhalten Sie eine grafische Aufgliederung der Workflows, und bieten Sie Benutzern benutzerdefinierte Ansichten in Ihrem Unternehmen im Now Platform. Visuelle Taskboards und Zeitleistenvisualisierung helfen Ihnen, Projekte, Listen und andere Aspekte Ihres Geschäfts in zwei- oder dreidimensionalen Ansichten zu verwalten. Eine weitere Vielzahl von Einstellungen für Benutzer ist in der Homepage-Administration verfügbar, um das Seiten-Rendering, den Benutzerzugriff, Dashboards und andere Optionen zu optimieren.

Greifen Sie über eine konfigurierbare webbasierte Schnittstelle auf Daten auf jedem Gerät zu

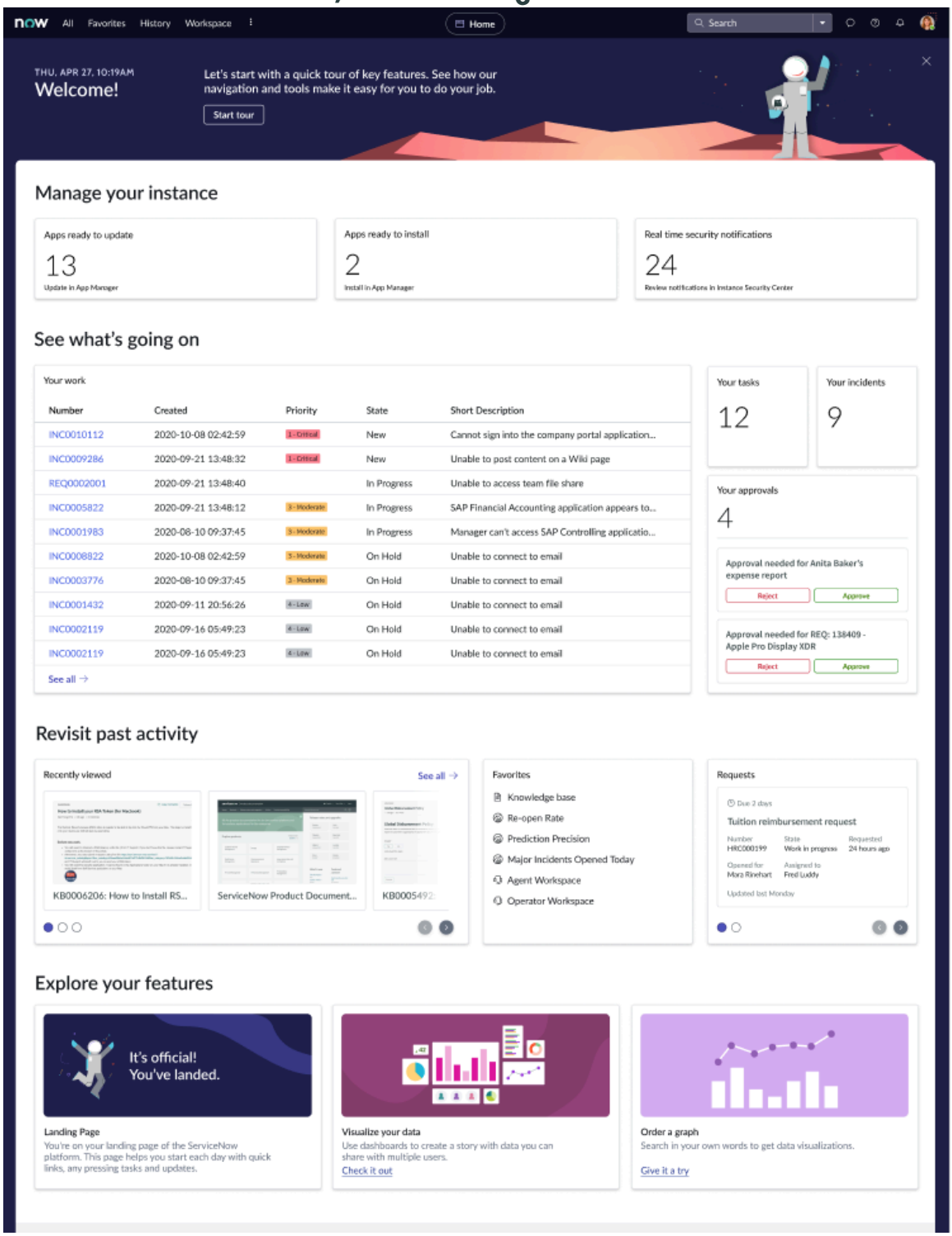
Greifen Sie über die Next Experience-UI mit einem einzigen Bereich auf Arbeitsbereiche, Core-UI, Anwendungen, Verlauf und Favoriten zu.

Weitere Informationen finden Sie auf der Next Experience-UI-Zielseite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 nur die Daten an, die Sie benötigen



Greifen Sie auf die Daten zu, die Sie benötigen, und machen Sie sich sofort an die Arbeit. Next Experience-Zielseiten werden je nach Benutzer und Rolle personalisiert.

Greifen Sie in einem einzigen Bereich auf Ihre Instanz zu



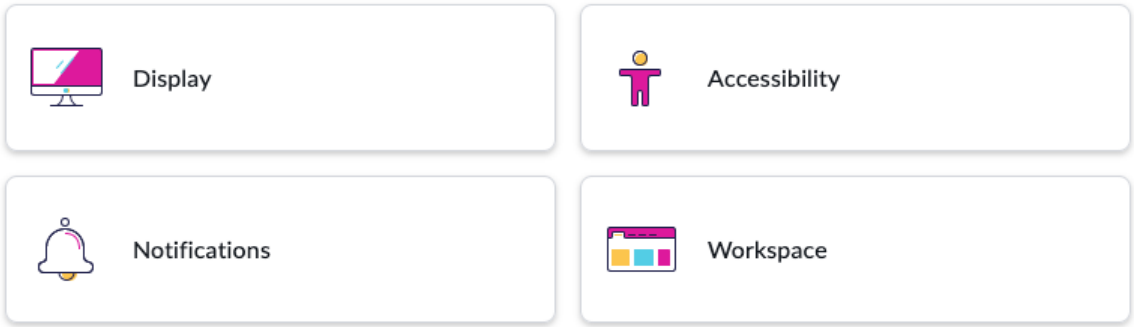
Navigieren Sie zu Modulen in Ihrer Instanz, ohne mehrere Fenster zu öffnen. Fügen Sie die Module als Favorit hinzu, erkunden Sie die von Ihnen besuchten Module und durchsuchen Sie Ihre Instanz. Empfangen Sie Web- und E-Mail-Benachrichtigungen an einem Ort.

Automatische Übersetzung

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

Personalisieren Sie Ihre Benutzeroberfläche

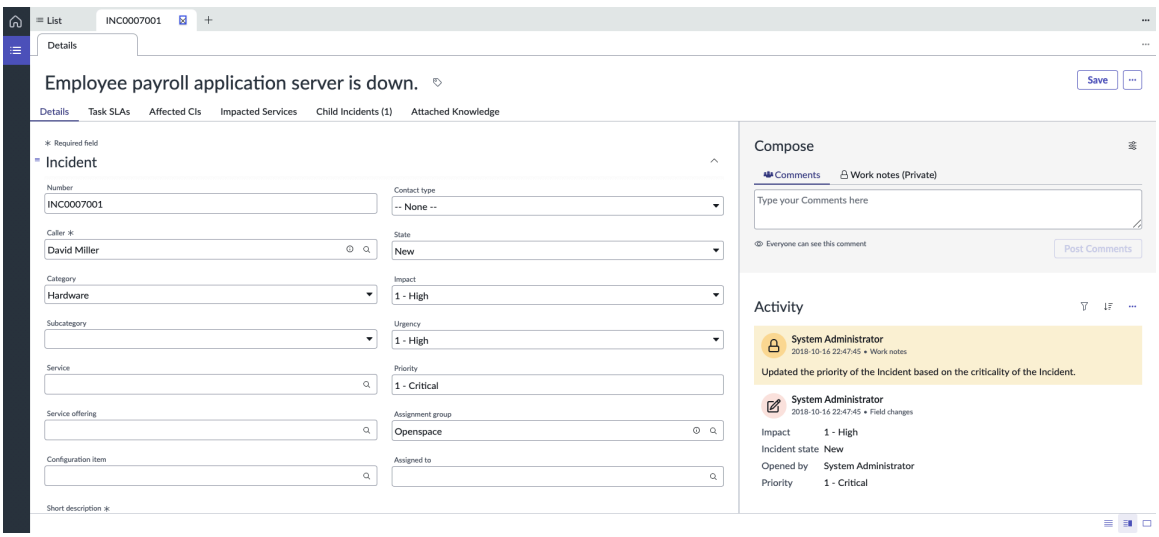
Next Experience Einstellungen



Sie können die Benutzeroberfläche anpassen, um die Informationen zu bestimmen, die Sie anzeigen möchten, die zugänglich sind und in dem für Sie geeigneten Format vorliegen.

Verbessern der Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern mit Arbeitsbereich

Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche



Lösen Sie Probleme schneller mit einem Arbeitsbereich, der darauf ausgelegt ist, die Lösung zu erleichtern. Service Desk-Mitarbeiter erhalten den vollständigen Kontext und KI-gestützte Empfehlungen in einer einzigen Ansicht, um Probleme schnell zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können während der Überprüfung von Problemen über dieselbe Schnittstelle mit Kunden kommunizieren.

Anwendungen und Funktionen

- Next Experience-UI
- Arbeitsbereich-UI
- Arbeiten in der Core-UI
- Content Management System (CMS)
- Service Portal
- Adoption-Services

Automatische Übersetzung

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

- Visuelle Taskboards (VTB)
- Zeitleistenvisualisierungen

Konfigurieren Sie Benutzeroberflächen und Portale

Passen Sie Ihre Benutzeroberfläche an, um eine effiziente, einzigartige Experience für Anwender und Kunden zu schaffen.

Next Experience-Benutzeroberfläche  Vereinheitlichen Sie Ihre Instanz-Apps, und reduzieren Sie die Anzahl der Klicks mit ServiceNow® Next Experience.	**Arbeitsbereich-UI**  Verbessern Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter mit der Arbeitsbereich -UI, um die Kunden-Experience zu verbessern.	**Arbeiten in der Core-UI**  Verbessern Sie die Benutzer-Experience mit benutzerdefinierten Homepages und URL-Navigation, alles in Core-UI.
Serviceportal  Erstellen Sie mit der für Mobilgeräte optimierten Serviceportal die perfekte Selfservice-Schnittstelle für Ihre Kunden.	**Content-Management-System**  Entwerfen Sie mit dieser äußerst flexiblen Anwendung benutzerdefinierte Schnittstellen für die ServiceNow -Plattform und ihre Anwendungen.	

Next Experience-Benutzeroberfläche

Personalisieren Sie Ihre Experience, um Produktivität und Engagement zu steigern. Mit der Next Experience -UI können Sie die Navigation mit allen App-Shell-Elementen an einem Ort übernehmen. Mit Now Platform können Sie benutzerdefinierte Menüs und Zielseiten erstellen. Sie können problemlos zwischen UI-Kern-Apps und personalisierten Arbeitsbereichen wechseln.

Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich, der perfekt zu Ihnen und Ihren Geschäftsanforderungen passt. Die Benutzeroberfläche Arbeitsbereich bietet eine verbesserte Service Desk-Mitarbeiter-Effizienz, schnellere Lösung und Überwachung für schwerwiegende Incidents. Alle diese Daten werden in einer einzigen Ansicht bereitgestellt, komplett mit Analysen und KI-basierten Empfehlungen.

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

Erkunden Sie Verbesserungen in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Design mit Core-UI. Durch die einfache URL-basierte Navigation zu Datensätzen oder Modulen erhalten Sie im Handumdrehen die gewünschten Daten, von vollständigen Adressen bis hin zu von Kurz-URLs unterstützten Links. Wenn Sie Homepages nach Ihren Spezifikationen erstellen, erhalten Sie alle Navigations-, Steuerungs- und Systeminformationen, die Sie für ein effizientes Arbeiten benötigen.

Serviceportal

Entwerfen Sie die optimale Selfservice-Experience mit Serviceportal. Verbunden mit Now Platformbietet Ihnen Serviceportal die Plattformfunktionen, die Ihre Benutzer-Experience verbessern. Unabhängig davon, ob Sie ein neuer Entwickler oder ein erfahrener Ingenieur sind, können Sie die Benutzeroberfläche von grundlegenden Konfigurationen bis hin zu detaillierten Skripts und Web-Apps anpassen, um Ihre Kunden bestmöglich zu unterstützen.

Content-Management-System

Erstellen Sie mit CMS alles, von vollständigen Websites bis hin zu integrierten Apps. Diese leistungsstarke Anwendung bietet eine Reihe von Lösungen für Ihr Unternehmen, unabhängig davon, ob Sie eine Schnittstelle mit einer einfachen Suchleiste oder detaillierte text- und bildbasierte Layouts benötigen. Optionen wie vollständige Internationalisierung und Übersetzung erweitern die Reichweite und den Einfluss Ihrer Kunden.

Next Experience-Benutzeroberfläche

Die Next Experience-Benutzeroberfläche bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamte Now Platform zu gewinnen. Die Benutzeroberfläche vereinheitlicht Ihre Instanz-Apps und reduziert die Anzahl der Klicks auf die Elemente, die Sie zum Arbeiten benötigen.

Vorteile

Neue Funktionen und Vorteile bei der Arbeit in Next Experience:

Zentrale Navigation

Zentrale Navigation in Next Experience

- Greifen Sie auf Elemente der App-Shell zu, z. B. auf die kontextbezogene App-Pille, Menüelemente, Benachrichtigungen und die Suche – alles für die gesamte Plattform an einem zentralen Ort, unabhängig davon, welche Anwendung Sie verwenden.
- Fixieren und lösen Sie Navigationsmenüs, um auf Menüelemente zuzugreifen oder Platz auf dem Bildschirm zu schaffen.
- Finden Sie Ihre bevorzugten Seiten schnell, indem Sie Ihre Favoriten in Ordnern organisieren.

Zusätzliche Menüs

Zusätzliche Menüs in Next Experience

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

- Navigieren Sie zu wichtigen Ressourcen in den Menüs „Favoriten“, „Verlauf“ und „Arbeitsbereiche“, und speichern Sie sie dort. Suchen Sie nach Ihren zuletzt angezeigten Elementen in einem einzigen Menü.
- Wechseln Sie einfach zwischen Anwendungen der klassischen Umgebung und konfigurierbaren Arbeitsbereichen hin und her.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Menüs für Ihre Endbenutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie benutzerdefinierte Menüs für Zentrale Navigation.

Next Experience-Zielseiten

Zielseiten in Next Experience

- Beginnen Sie Ihren Tag mit allem, was Sie benötigen, gleich nach der Anmeldung.
- Zeigen Sie spezifische Inhalte für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben an einem zentralen Ort an.
- Legen Sie eine Startseite für Ihre Benutzer fest, oder erlauben Sie ihnen, eine eigene auszuwählen.

Funktionalität nicht unterstützt

Wichtig:

Connect-Chat ist in Next Experiencenicht verfügbar. Ab Washington DCsind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – Migration von Connect-Chat zu Sidebar .

Connect-Support ist in Next Experience nicht verfügbar und wird in Utah voraussichtlich vollständig veraltet. Wenn Sie Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern in Next Experiencezuweisen möchten, müssen Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatmigrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat .

Diese Funktionen und Produkte werden derzeit nicht mit Next Experienceunterstützt:

- 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.
- Benutzerdefinierte Headermenüs werden nicht unterstützt.
- Live-Feed wird nicht unterstützt.
- Das JavaScript-Konsolenprotokoll wird im Framework Next Experience nicht unterstützt.
- ATF unterstützt jetzt Formularkomponenten, die mit UI Builder erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Form category . ATF unterstützt die folgenden Elemente von Next Experiencenicht, aber die Unterstützung dieser Funktionen ist für zukünftige Releases geplant:

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

- Mit UI Buildererstellte Seiten, einschließlich Seiten mit Listen und Formularkomponenten.
- Zielseiten

Hinweis:
ATF unterstützt weiterhin Core-UI, einschließlich der klassischen Umgebung (z. B. klassische Listen und Formulare).

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KB1156736 – Wechsel von Connect-Chat zu AWA und Agent Chat
- KB1123615 – Wechsel von Connect-Chat zu Sidebar
- KB1113554 – Next Experience deaktivieren, um Connect in der Core-UI zu verwenden
- KB1157068 – Live-Feed wird in Next Experience nicht unterstützt

Weitere Informationen

- Zeigen Sie Next Experience Artikel in der Community unter an Next Experience Kompetenzzentrum .
- Schauen Sie sich Antworten auf häufig gestellte Fragen in der Community an. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit der Next Experience-UI – Häufig gestellte Fragen .
- Erfahren Sie in ServiceNow University mehr über die Next Experience-Benutzeroberfläche. Nehmen Sie an den Kursen Erste Schritte mit Next Experience und Zentrale Navigation in Next Experience – Übersicht teil.

Erste Schritte

Arbeit	Konfigurieren	Migrieren
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Next Experience.	Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.	Migrieren Sie zur Next Experience -UI.

Arbeiten in der Next Experience -UI

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen von Next Experience.

Next Experience-Benutzeroberfläche

Next Experience vereinheitlicht die Apps in Ihrer Instanz. Zentrale Navigation ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Inhalte in Ihrer Instanz in einem einzigen Bereich, wodurch der Zugriff auf die Elemente vereinfacht wird, die Sie zum Arbeiten benötigen. Greifen Sie im selben Bereich wie Ihr Arbeitsbereichauf die Core-UI und die Dashboards zu. Die kontextbezogene Navigation zeigt Ihnen, wo Sie sich befinden, während Sie arbeiten.

Next Experience-Benutzeroberfläche

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

Ihre Next Experience -UI sieht aufgrund Ihres Zugriffs oder der von Ihrem Systemadministrator vorgenommenen Anpassungen möglicherweise nicht wie in diesen Beispielen aus.

Weitere Informationen zur ServiceNow-Benutzeroberfläche, zu Listen, Formularen und Filtern finden Sie unter Übersicht über die ServiceNow-Benutzeroberfläche auf ServiceNow University .

Zielseite von Next Experience

Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

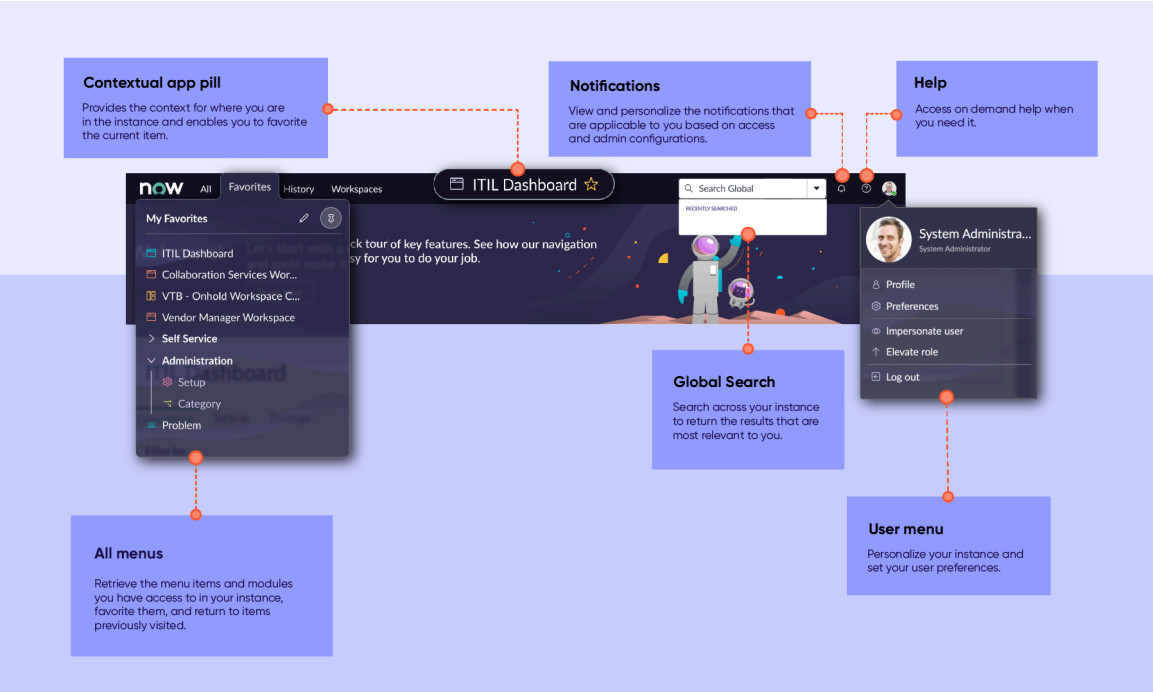


- **Onboarding**: Machen Sie sich mit der Benutzeroberfläche von Zentrale Navigation vertraut.
- **Visualisierungen**: Sehen Sie, wo Sie mit der Arbeit beginnen und zu Aufgaben wechseln können.
- **Nützliche Funktionen**: Erkunden Sie zusätzliche Funktionsressourcen.

Next Experience Zentrale Navigation

Next Experience Zentrale Navigation bietet die Tools, die Sie benötigen, um in Ihrer Instanz zu navigieren und Ihre Einstellungen festzulegen.

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



- **Alle Menüs**: Rufen Sie die Menüelemente und Module ab, auf die Sie in Ihrer Instanz zugreifen können, favorisieren Sie sie und kehren Sie zu zuvor besuchten Elementen zurück.
- **Kontextbezogene App-Pille**: Sehen Sie, wo Sie sich in der Instanz befinden, und favorisieren Sie bei Bedarf das aktuelle Element.
- **Globale Suche**: Durchsuchen Sie Ihre Instanz, um die für Sie relevantesten Ergebnisse zurückzugeben.
- **Benachrichtigungen**: Zeigen Sie Benachrichtigungen an, die für Sie gelten, basierend auf Zugriffs- und Administratorkonfigurationen, und personalisieren Sie sie.
- **Hilfe**: Greifen Sie bei Bedarf auf Hilfe zu.
- **Benutzermenü**: Personalisieren Sie Ihre Instanz, und legen Sie Ihre Benutzereinstellungen fest.

Erkunden Sie Ihre Standardzielseite

Greifen Sie auf die Standardzielseite zu, um Ihre Arbeit auf einen Blick zu sehen und zu ermitteln, wo Sie beginnen können.

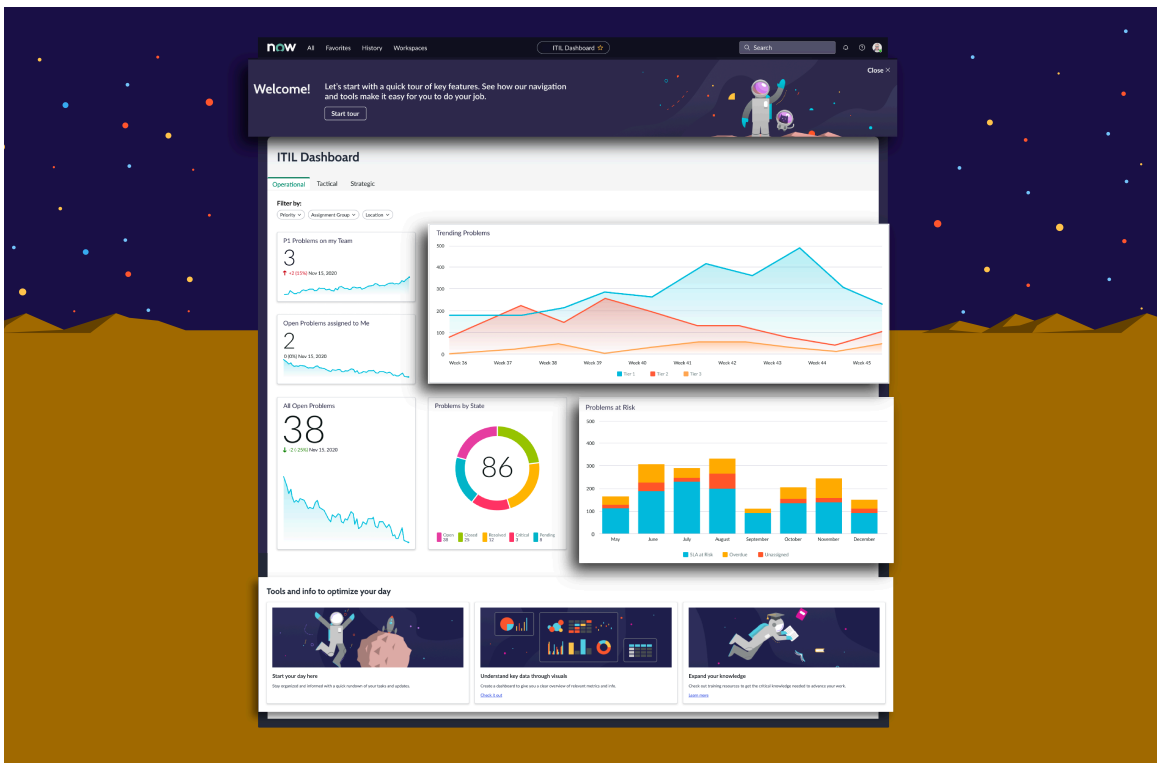
Wenn das Next Experience -Framework installiert ist, ist Ihre Zielseite das erste, was Sie sehen, wenn Sie sich bei Ihrer ServiceNow® -Instanz anmelden. Sie enthält Informationen, die Ihnen bei der Orientierung für Ihre Aufgaben helfen.

Standardzielseiten sind in Instanzen verfügbar, für die Zentrale Navigation aktiviert ist. Beachten Sie, dass bei vorhandenen Dashboards, Zielseiten oder Logik, die konfiguriert wurden, Ihr aktuelles Dashboard anstelle der Standardzielseite Next Experience angezeigt wird.

Zielseiten können basierend auf Ihrer Rolle und Ihren Aufgaben die folgenden Elemente enthalten:

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

- Ein Banner mit einem Link zu weiteren Informationen über Next Experience Zentrale Navigation
- Neue und kritische Aufgaben, um hinsichtlich Status und Priorität Ihrer Arbeit auf dem Laufenden zu bleiben
- Ihre derzeit offenen Aufgaben nach Priorität
- Listen mit Aufgabendatensätzen, die Ihnen zur Bearbeitung zugewiesen sind
- PAR-Daten (Performance Analytics and Reporting), die für die Erledigung Ihrer Aufgaben relevant sind
- Genehmigungen, die auf der Zielseite umsetzbar sind
- Ihre bevorzugten Elemente
- Ihre offenen Anforderungen
- Weitere Ressourcen, um nützliche Funktionen zu identifizieren



Verwenden von Next Experience Zentrale Navigation

Verbesserte Navigation, um im Next Experience Zentrale Navigationauf Datensätze und Daten zuzugreifen, Ihre Benachrichtigungen zu überprüfen und Ihre Einstellungen festzulegen.

Next Experience Zentrale Navigation wird oben auf jeder Seite ausgeführt und enthält Steuerelemente, die Sie beim Navigieren in Ihrer Instanz unterstützen. Greifen Sie einfach auf Ihre Arbeitsbereiche und die klassische Umgebung zu, durchsuchen Sie Ihre Instanz und erhalten Sie Benachrichtigungen.

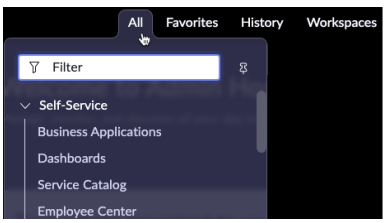
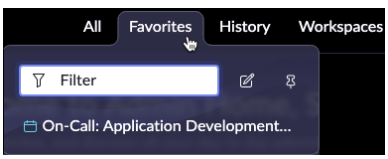
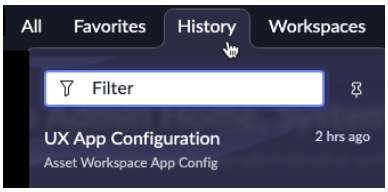
Klicken Sie auf das Stecknadelsymbol ( ), um ein Menü an die Seite anzuheften.

Hinweis:
Die in der folgenden Tabelle beschriebenen Zentrale Navigation -Elemente sind möglicherweise nicht für alle Benutzer verfügbar. Die angezeigten Elemente werden durch Benutzerzugriff und Administratoranpassungen 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.

Weitere Informationen zur ServiceNow-Benutzeroberfläche, zu Listen, Formularen und Filtern finden Sie unter Übersicht über die ServiceNow-Benutzeroberfläche auf ServiceNow University .

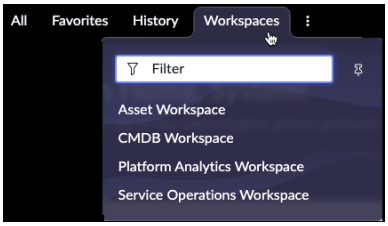
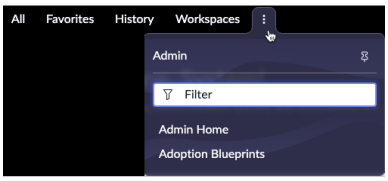
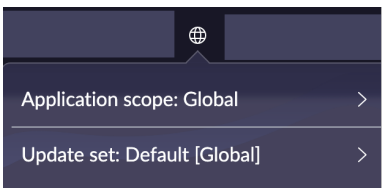
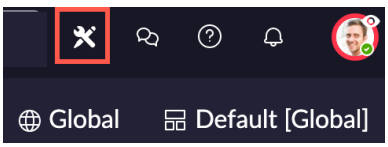
Next Experience Zentrale Navigation Elemente

Header-Elemente	UI-Darstellung	Beschreibung
Logo		Sie kehren zur Zielseite Next Experience zurück. Sie können dieses Logo durch Ihr Firmenlogo ersetzen.
Filter	 pol nav-all-p	Filterfeld, um schnell zum gewünschten Modul zu navigieren. Geben Sie für eine Listenansicht den Tabellennamen im Format `name.list` ein, z. B. sys_properties.list. Geben Sie für eine Formularansicht den Tabellennamen im Format `name.do` ein, z. B. sys_user.do. Standardmäßig werden beim Filtern in einem der Menüs Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des Menüs „Verlauf“ zurückgegeben.
Menü „Alle“		Listet alle Menüelemente und Module in der Instanz auf.
Favoritenmenü		Elemente, die Sie als Favoriten markiert haben, z. B. bevorzugte Arbeitsbereiche, klassische Umgebung und Datensätze.
Verlaufsmenü		Verlauf Ihrer Aktivitäten in der Instanz.

Automatische Übersetzung

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

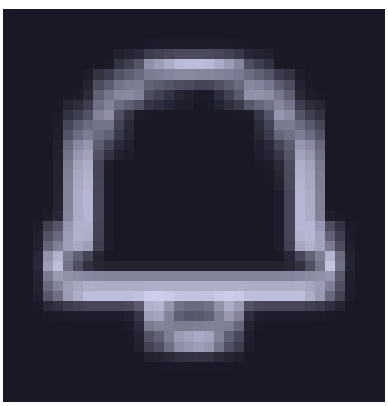
Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Header-Elemente	UI-Darstellung	Beschreibung
Menü „Arbeitsbereiche“		Liste der Arbeitsbereiche, auf die Sie Zugriff haben. Dieses Element wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf einen Arbeitsbereich haben. Wenn Sie Zugriff auf nur einen Arbeitsbereich haben, wird der Name des Arbeitsbereichs, auf den Sie Zugriff haben, im Header angezeigt.
Admin-Menü		Bietet Zugriff auf Elemente, die für Administratorfunktionen spezifisch sind.
Kontextbezogene App-Pille		Stellt den Kontext für den Ort bereit, an dem Sie sich in der Instanz befinden. Wählen Sie das Sternsymbol aus, um die angezeigte Seite als Favoriten zu markieren.
Globales Suchfeld		Suchen Sie in Ihrer Instanz nach einer Zeichenfolge.
Globus		Wählen Sie den Umfang Ihrer Instanz und den Umfang Ihrer Update Sets aus. Sie können auch die Option **Update Set** auswählen und auf das Pluszeichen ( ) klicken, um ein neues Update Set zu erstellen.
Now Assist		Ermöglicht Ihnen, Kundenprobleme anzugehen und zu lösen. Sie können Zusammenfassungen für Datensätze über die Schnittstelle in natürlicher Sprache des Now Assist-Bereichs generieren. Der Now Assist-Bereich wird mithilfe der Konsole Now Assist-Administrator konfiguriert.
Instanztools anzeigen		Zeigt den Anwendungsbereich und das aktuelle Update Set in einer horizontalen Zeile unter den anderen Toolsymbolen an. Um diese Funktion zu

Automatische Übersetzung

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

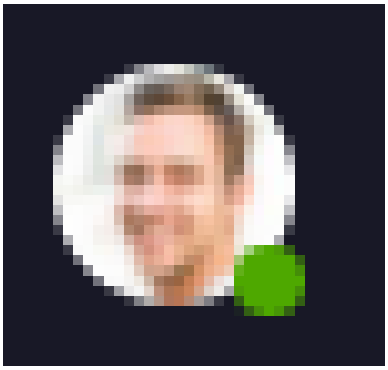
Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Header-Elemente	UI-Darstellung	Beschreibung
		aktivieren, müssen Sie zuerst eine Systemeigenschaft mit dem Namen *glide.ui.next_experience.instance_toc* erstellen und auf **false**festlegen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird das Globussymbol ausgeblendet.
Sidebar-Diskussionen		Nehmen Sie an der Echtzeitzusammenarbeit mit anderen auf der Grundlage eines aufgaben- oder interaktionsbasierten Datensatzes im Arbeitsbereich teil. Sidebar-Diskussionen erleichtern den Austausch von Informationen und Wissen, um Probleme schneller und mit besseren Ergebnissen zu lösen.
Hilfe		Es werden zwei Registerkarten angezeigt: Hilfe erhalten und Was ist neu? Auf der Registerkarte **Hilfe** erhalten können Sie bei Bedarf Hilfe erhalten. Die Registerkarte **Was ist neu** zeigt die Dinge, die seit dem letzten Release eingeführt wurden. Darüber hinaus zeigt das Hilfesymbol einen blauen Punkt an, wenn Inhalte aus dem Bereich **„Was ist neu“** verfügbar sind. Die Schaltfläche **Feedback** abgeben ist verfügbar, mit der Sie ServiceNow®Feedback zur Funktionalität der zugehörigen Seite abgeben können.
Benachrichtigungsmenü		Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die für Ihre Instanz gelten, und personalisieren Sie sie an einem zentralen Ort. Empfangen Sie Benachrichtigungen in Ihrer Instanz, einschließlich Arbeitsbereich -Benachrichtigungen, unabhängig davon, auf welcher Seite Sie sich befinden. Ihre Benachrichtigungen basieren auf Zugriffs- und Administratorkonfigurationen.

Automatische Übersetzung

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

Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Header-Elemente	UI-Darstellung	Beschreibung
Benutzermenü		Menüelemente zum Personalisieren Ihrer Instanz. • **Profil**: Ihr Instanzprofil, das Ihre persönlichen Informationen enthält, die in der Instanz angezeigt werden. • **Einstellungen**: Einstellungen für Anzeige, Barrierefreiheit, Benachrichtigungen und Arbeitsbereich. • **Tastenkürzel**: Zeigen Sie ein Modal mit Tastenkürzeln an, die für den angezeigten Bildschirm spezifisch sind. Auf die modalen Tastenkombinationen kann auch mit **Befehl+/** (Mac) oder **Strg+/** (Windows) zugegriffen werden. • **Identität eines Benutzers annehmen**: Administratoren können zu Testzwecken die Identität anderer authentifizierter Benutzer annehmen und Identitätswechselprotokolle anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Impersonating users . • **Rolle erweitern**: Legen Sie eine Rolle als Rolle mit erhöhten Berechtigungen fest, und weisen Sie diese Rolle dann einem oder mehreren Benutzern zu. Führen Sie dies aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer unmittelbar nach der Anmeldung Zugriff auf die Rechte haben, die die Rolle bietet. • **Druckerfreundliche Version**: Eine druckerfreundliche Version

Automatische Übersetzung

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

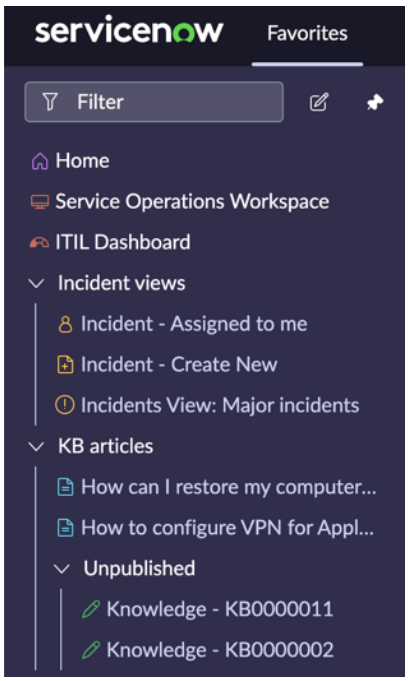
Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Header-Elemente	UI-Darstellung	Beschreibung
		des aktuellen Content Frame. **Hinweis:** Die Option Druckerfreundliche Version ist in der klassischen Umgebung verfügbar, jedoch nicht in Workspace.

Verwalten Ihrer Favoriten in Next Experience

Favoriten helfen Ihnen, die am häufigsten verwendeten Seiten schnell zu finden und zu diesen zu wechseln.

Nachdem Sie Favoriten hinzugefügt haben, werden sie im **Favoritenmenü** in Next Experience Zentrale Navigationangezeigt . Sie können anpassen, wie Favoriten im Menü angezeigt werden, indem Sie ihre Namen, Symbole und Farben sowie ihre Position in einer Ordnerstruktur bearbeiten.



Fügen Sie Favoriten in hinzu Next Experience

Finden und navigieren Sie schnell zu Ihren am häufigsten verwendeten Seiten, indem Sie sie dem Favoritenmenü in Next Experience Zentrale Navigationhinzufügen.

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

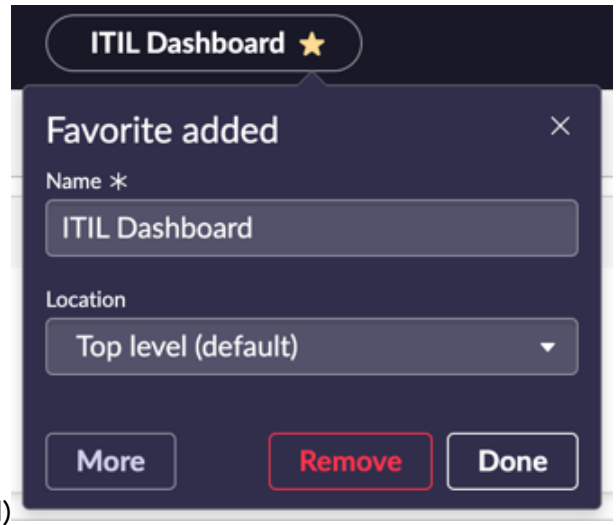
1. Fügen Sie einen Favoriten auf eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Arten hinzu.

Option	Bezeichnung
Von einer beliebigen Seite	Wählen Sie auf einer beliebigen Seite das Sternsymbol in der kontextbezogenen App-Pille aus. 
Über das Menü Alle	○ So fügen Sie ein einzelnes Modul hinzu: Wählen Sie im Anwendungsnavigator das Sternsymbol neben dem Modulnamen aus. ○ So fügen Sie alle Module unter einer Anwendung hinzu: Wählen Sie im Anwendungsnavigator das Sternsymbol neben dem Anwendungsnamen aus.
Aus einer Liste oder einem Datensatz in der klassischen Umgebung	**a.** Öffnen Sie eine Liste oder einen Datensatz in der klassischen Umgebung. **b.** Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) neben dem Listen- oder Datensatztitel aus. **c.** Wählen **Sie Favorit erstellen aus**. Sie können für jede Ansicht einer Liste oder eines Datensatzes einen anderen Favoriten hinzufügen.
Aus einem Knowledge Base-Artikel	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Wissen**. **b.** Wählen Sie auf der Knowledge-Homepage einen Wissensartikel aus. **c.** Wählen Sie im Header das Sternsymbol aus.

2. Wahlweise: Ändern Sie im Dialogfeld „ **Favorit hinzugefügt** “ den Favoriten.
Das folgende Beispiel zeigt ein anfängliches Beispieldialogfeld.

Automatische Übersetzung

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

a. Bearbeiten Sie im Feld **Name** den Namen, der im Menü Favoriten angezeigt wird.

b. Wenn Sie Gruppen für das Favoritenmenü erstellt haben, wählen Sie im Feld **Standort** eine Gruppe für den Favoriten aus, der in aufgelistet werden soll.
Informationen zum Erstellen von Gruppen zum Organisieren der Favoritenliste finden Sie unter Organisieren Sie Favoriten in Next Experience.

c. Speichern Sie Ihre Änderungen, nehmen Sie weitere Änderungen vor, oder entfernen Sie den Favoriten.

- Um keine weiteren Änderungen vorzunehmen, wählen Sie **Fertig**.
- Um das Symbol des Favoriten und seine Farbe zu ändern, wählen Sie **Mehr**, wählen Sie ein Symbol und seine Farbe aus und wählen **Sie Änderungen speichern**aus.
- Um den Favoriten zu entfernen, wählen **Sie Entfernen**.

Organisieren Sie Favoriten in Next Experience

Finden Sie Einträge im Favoritenmenü schnell, indem Sie Ihre Favoriten in einer Ordnerstruktur organisieren.

Vorbereitungen

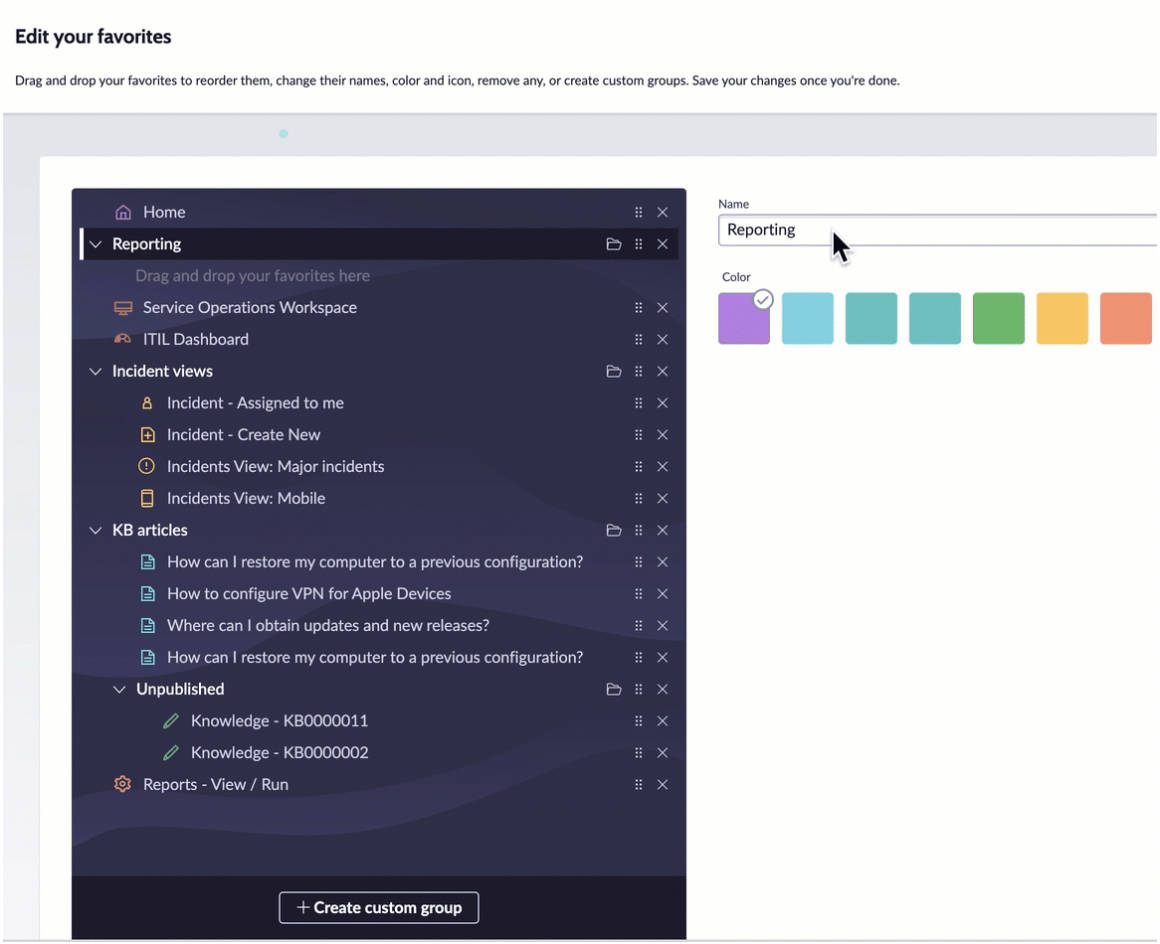
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie das **Favoritenmenü** in Next Experience Zentrale Navigationaus.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Favoriten “).
3. Wählen **Sie Benutzerdefinierte Gruppe erstellen aus**.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Gruppe ein.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Farbe für Symbole aus, die den Favoriten in dieser Gruppe zugeordnet sind. Sie können auch für jeden Favoriten in der Gruppe spezifische Farben festlegen.
6. Verschieben Sie Favoriten in die Gruppe, indem Sie sie unter den Namen der Gruppe ziehen.

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

Example



7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um zusätzliche benutzerdefinierte Gruppen oder Untergruppen zu erstellen.
8. Wählen **Sie Änderungen speichern aus**.

Bearbeiten Sie Favoriten in Next Experience

Halten Sie Ihr Favoritenmenü auf dem neuesten Stand, indem Sie die Namen und Symbole von Favoriten bearbeiten, Favoriten neu anordnen, sie in Gruppen verschieben oder nicht mehr benötigte Favoriten löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie das **Favoritenmenü** in Next Experience Zentrale Navigationaus.
2. Bearbeiten oder löschen Sie Favoriten.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten Sie einen Favoriten	**a.** Klicken Sie auf das Symbol „Favoriten “). **b.** Wählen Sie im Favoritenbereich einen Favoriten 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
	c. Ändern Sie den Favoriten. ▪ Um den Favoriten neu anzuordnen, ziehen Sie ihn an eine neue Position in der Liste. ▪ Um den Favoriten innerhalb einer Gruppe nach zu verschieben, ziehen Sie den Favoriten unter den Namen der Gruppe. ▪ Um den Namen anzupassen, geben Sie einen anderen Namen in das Feld **Name** ein. ▪ Um das Symbol zu ändern, wählen Sie ein anderes Symbol aus der Liste Symbol oder eine Farbe aus der Liste Farbe aus. **d.** Wählen **Sie Änderungen speichern aus**.
Löschen Sie einen Favoriten	Wählen Sie das Symbol „Favoriten entfernen“ (Symbol „ ✕ “) aus.

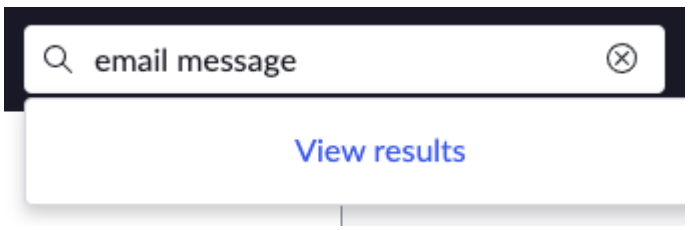
Verwenden der Suche in Next Experience

Mit der globalen Suche können Sie mehrere Datensatztypen gleichzeitig im Suchfeld Next Experience Zentrale Navigation durchsuchen. Die Suche gibt die für Sie relevantesten Ergebnisse zurück, gruppiert nach Quelle, oder führt Sie direkt zu einem Datensatz, der genau Ihrer Suchabfrage entspricht. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

Suchen Sie im Suchfeld Zentrale Navigation .

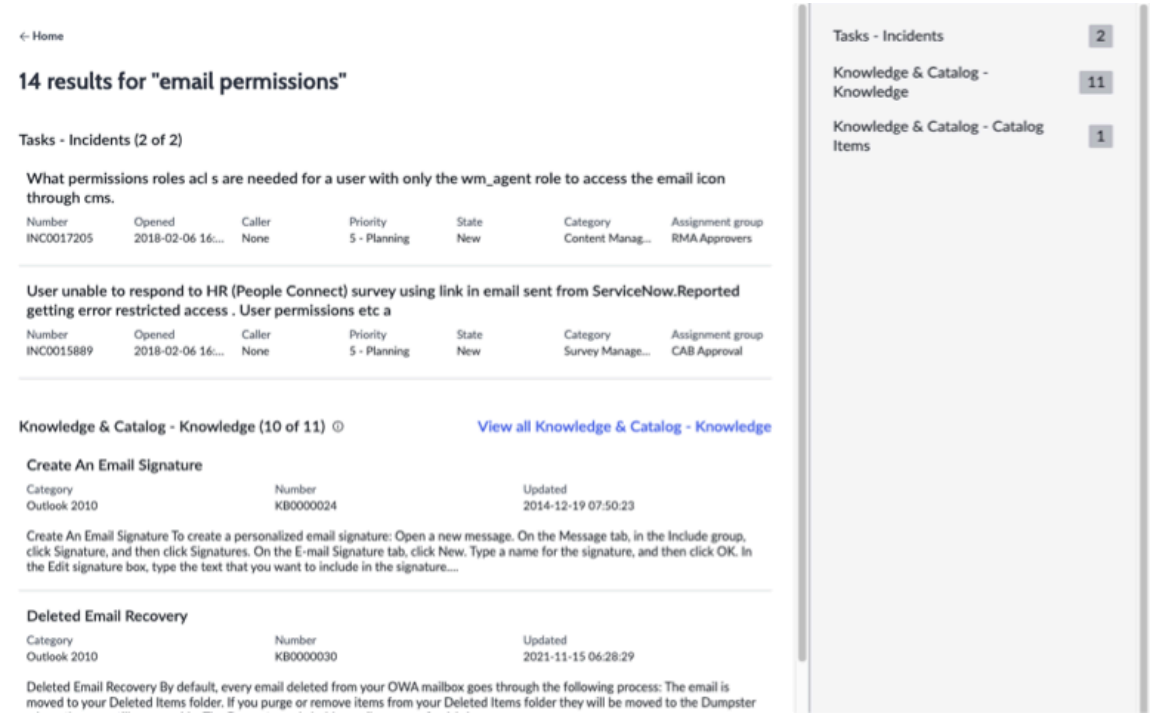
Um eine globale Suche durchzuführen, geben Sie Ihre Suchabfrage in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, und wählen Sie dann **Ergebnisse anzeigen** aus, oder drücken Sie die Eingabetaste.





Die Suchergebnisseite gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die Ihrer Suche entsprechen, und zeigt eine Auswahl der Ergebnisse aus jeder durchsuchbaren Tabelle an, die übereinstimmende Datensätze enthält. Sie können jeden Suchergebnisdatensatz öffnen, indem Sie ihn in der Vorschauliste auswählen.

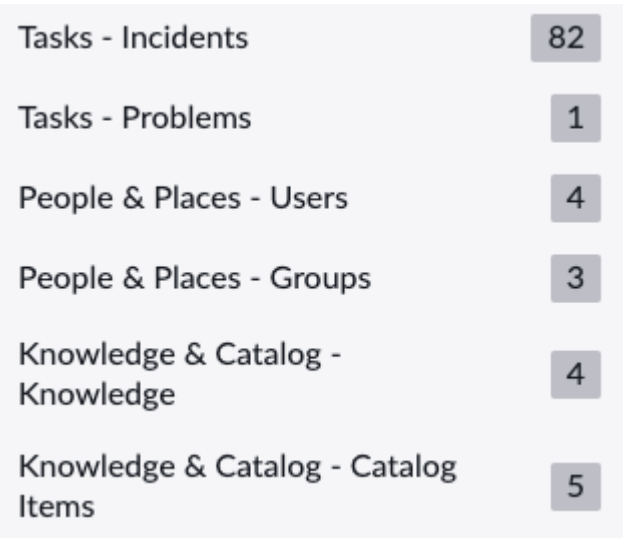
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Weitere Informationen zum Inhalt der Suchergebnisseite Next Experience finden Sie unter Suchergebnisseite in Next Experience .

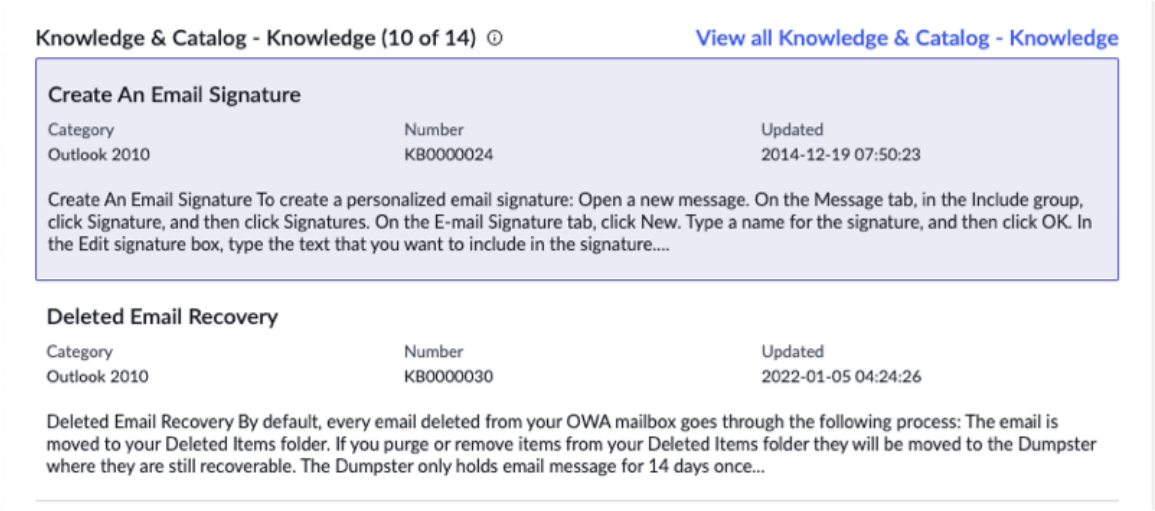
Schränken Sie Ihre Suche nach Quelle auf der Suchergebnisseite ein

Die Suchergebnisseite enthält eine Liste von Quelltabellen, die die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzeigt, die jede enthält. Wählen Sie einen Eintrag aus, um Suchergebnisse aus der angegebenen Quelltabelle anzuzeigen.



Wenn es mehr übereinstimmende Datensätze aus einer Quelltabelle gibt, als eine Vorschau angezeigt werden kann, wird auf der Ergebnisseite neben dem Tabellentitel der Link **Alle** anzeigen angezeigt. Wählen Sie diesen Link aus, um alle übereinstimmenden Datensätze aus der angegebenen 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.

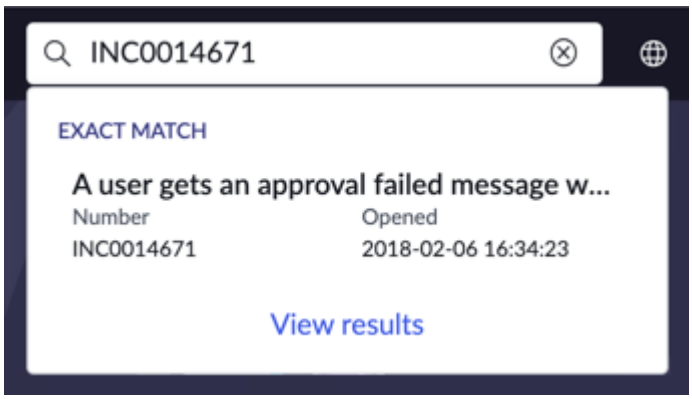


Kehren Sie von der Suchergebnisseite zu Ihrem Ausgangspunkt zurück

Um zu der Seite zurückzukehren, auf der Sie Ihre Suche gestartet haben, wählen Sie den Link mit einem Linkspfeil, der über der Gesamtanzahl der Ergebnisse auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Der Titel dieses Links gibt die Seite an, zu der Sie zurückkehren. Beispiel: Wenn Sie eine Suche auf der Homepage durchgeführt haben, lautet der Linktext „ **Homepage**“, bei einer Suche auf der Seite „Dashboards“ lautet der Linktext jedoch **Dashboards-Übersicht**.

Suchen Sie mit „Genaue Übereinstimmung“ nach einem bestimmten Datensatz

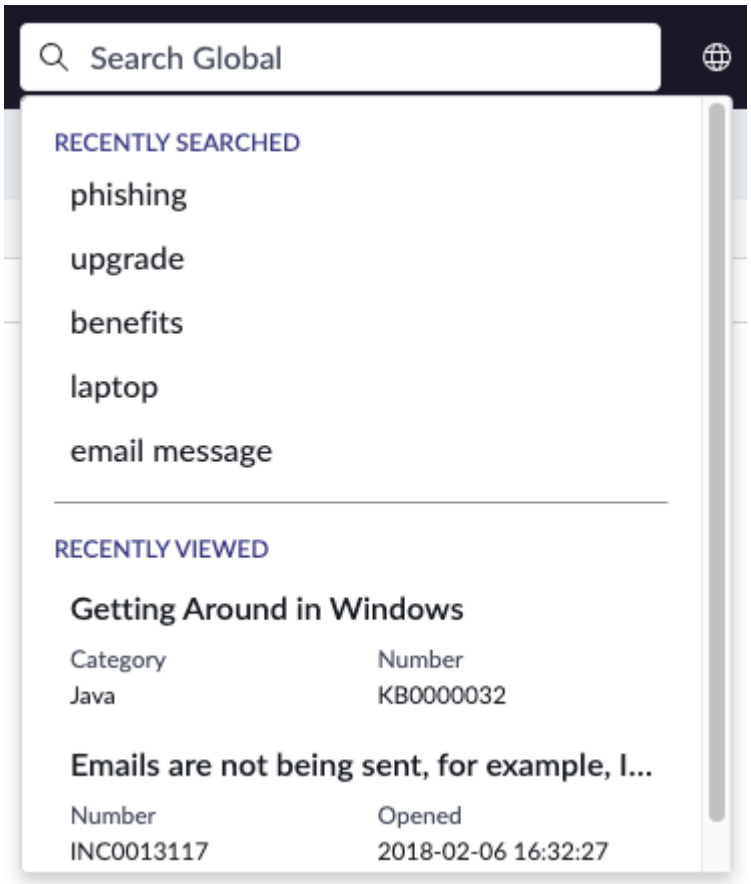
Geben Sie eine Datensatznummer in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, drücken Sie jedoch nicht die Eingabetaste, oder wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**aus. Das Suchfeld zeigt eine Vorschau des Datensatzes mit dem Tag „ **Genaue** Übereinstimmung“ an. Wählen Sie die Vorschau aus, um direkt zum übereinstimmenden Datensatz zu wechseln und die Suchergebnisseite zu umgehen.



Greifen Sie auf Ihre neuesten Suchabfragen und -ergebnisse zu

Wenn Sie das leere Suchfeld Zentrale Navigation auswählen, zeigt das System Listen mit Ihren letzten Suchabfragen und Ihren zuletzt angezeigten Suchergebnissen an. Wählen Sie eine Abfrage **Zuletzt** durchsucht aus, um sie zu wiederholen, oder wählen Sie einen Datensatz aus dem Suchergebnis **Zuletzt angezeigt** aus, um dorthin zu navigieren.

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



Zeigen Sie die Ergebnisse für Ihre Suche in einer verfügbaren Arbeitsbereichsanwendung an

Wenn Sie Zugriff auf die Suche in Arbeitsbereichsanwendungen haben, wird nach der Suche rechts neben dem Suchfeld Zentrale Navigation ein Pfeil angezeigt, mit dem Sie zwischen den Ergebnissen in der globalen Suche und in Ihren Arbeitsbereichsanwendungen wechseln können.



Beispiel: Wenn das Kontextmenü in der Abbildung nach einer globalen Suche verfügbar wäre, können Sie im Kontextmenü den **konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich** auswählen, um die Ergebnisse für die Suche im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Genaue Übereinstimmungen werden in der ausgewählten Arbeitsbereichsanwendung geöffnet. Wenn Sie beispielsweise **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**ausgewählt, eine Datensatznummer eingegeben und in den Suchergebnissen die Datensatzvorschau ausgewählt haben, wird der Datensatz im Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich 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.

Next Experience-Startseitenoptionen konfigurieren

Mehrere Optionen für die Startseite helfen Ihnen dabei, zu bestimmen, wo Sie Ihren Tag in Next Experienceam besten beginnen können. Konfigurieren Sie die Zielseite so, dass Sie und Ihre Benutzer auf einer Seite beginnen, die auf Ihre Anforderungen in ServiceNowzugeschnitten ist.

Es gibt mehrere Optionen für die Seite, die geöffnet wird, wenn Sie ServiceNow® starten oder das Logo oben auf dem Bildschirm auswählen.

Optionen der Startseite

Jede Seite kann Umleitungsregeln haben, wenn die Seite geladen wird, um den Benutzer auf eine andere Seite zu leiten.

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Sie bei der Orientierung für Ihre Aufgaben in einer mit Next Experienceaktivierten Instanz unterstützen. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Standardzielseite.

Konfigurierbare Startseite des Arbeitsbereichs

Jede Seite in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich kann die Startseite sein. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Vom Anwender ausgewählte Zielseite

Sie können je nach Benutzereinstellung eine beliebige Seite auf der Plattform als Ausgangspunkt auswählen. Eine vom Benutzer ausgewählte Zielseite kann auch eine beliebige Seite in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich sein.

Vom Administrator ausgewählte Zielseite

Diese Option kann eine beliebige Seite in einem Arbeitsbereich sein, aber auch ein klassisches Dashboard. Der Administrator kann rollenbasierte Logik einbeziehen, um Benutzer zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen zu leiten. Weitere Informationen finden Sie unter

- In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren
- Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

Interaktive Dashboards

Sie können mit einem interaktiven Dashboard beginnen, das in der klassischen Umgebung erstellt wurde, um ein vorhandenes Dashboard zu verwenden, das in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich nicht verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Set responsive dashboards as your home .

Homepages

Homepages sind eine veraltete Funktion. Homepages aus früheren Releases sind ab Release Tokyo schreibgeschützt. Weitere Informationen zum Konvertieren von Homepages in reaktionsfähige Dashboards finden Sie unter Homepage deprecation help tool .

So wählen Sie eine Startseite aus

Die verschiedenen Optionen für Startseiten dienen unterschiedlichen Zwecken. Wählen Sie beispielsweise ein reaktionsfähiges Dashboard für Ihre Startseite aus, wenn sich die meisten Ihrer Daten in der klassischen Umgebung und nicht in konfigurierbaren Arbeitsbereichen befinden.

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

Überlegungen zum Upgrade

Wenn Sie ein Upgrade auf eine Instanz durchführen, für die Next Experience aktiviert ist, ist es am besten, Homepages in interaktive Dashboards zu konvertieren, damit Sie die Bearbeitungsfunktionen nicht verlieren. Homepages sind standardmäßig deaktiviert, wenn Next Experience aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage deprecation help tool .

Next Experience Administrator-Startoptionen

Als Administrator können Sie konfigurieren, wo Benutzer beginnen, wenn sie sich bei ServiceNowanmelden.

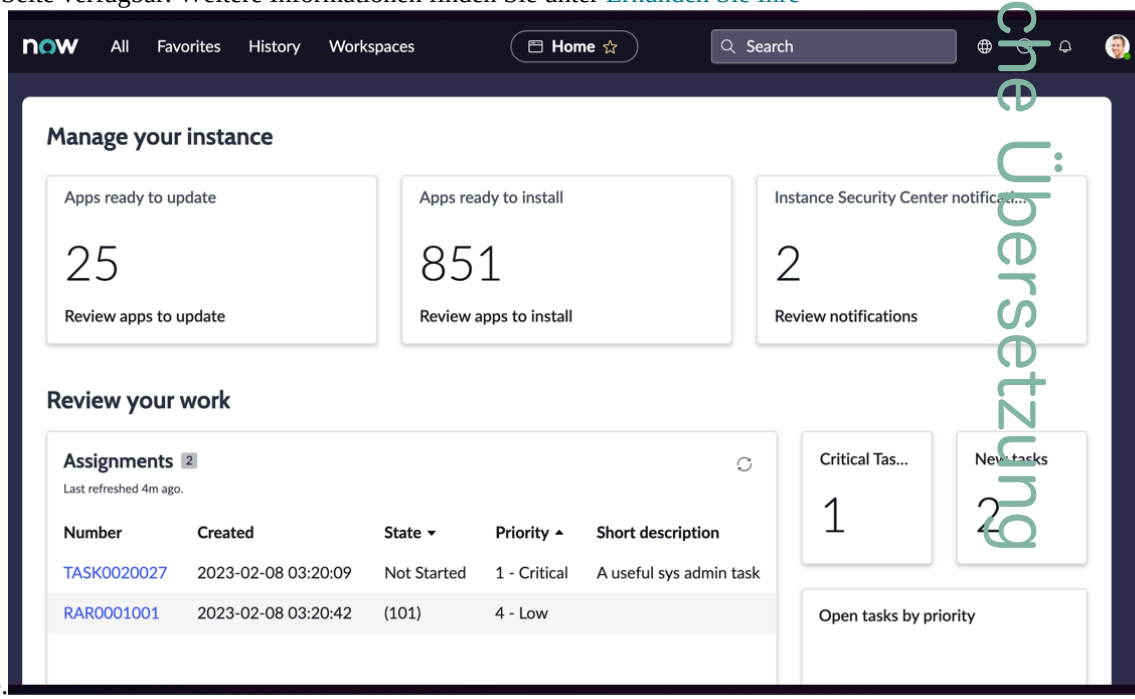
Legen Sie die Startseite fest

Die Startseite, die Sie konfigurieren, sollte Ihren Anforderungen und den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen. Next Experience Standardzielseiten zeigen Visualisierungen, die Sie auswählen können, um unmittelbare Aufgaben anzugehen. Dashboards und konfigurierbare Arbeitsbereiche können fokussiertere Informationen bereitstellen.

Optionen

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Ihnen helfen, sich an Ihren Aufgaben in einer Instanz zu orientieren, für die Next Experience aktiviert ist. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Standardzielseite.



Benutzerdefinierte Zielseite Next Experience .

Sie können Benutzern die Informationen bereitstellen, die sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen, indem Sie benutzerdefinierte Next Experience-Zielseiten für verschiedene Zielgruppen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Zielseiten erstellen.

Konfigurierbare Startseite des Arbeitsbereichs

Jede Seite in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich kann die Startseite sein. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Automatische Übersetzung

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

Vom Administrator ausgewählte Zielseite

Der Administrator kann eine Standardzielseite für alle Benutzer festlegen, die eine vom Benutzer ausgewählte Seite überschreiben kann. Diese Option kann eine beliebige Seite in einem Arbeitsbereich sein, aber auch ein klassisches interaktives Dashboard. Der Administrator kann auch rollenbasierte Logik einbeziehen, um Benutzer zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen zu leiten. Weitere Informationen finden Sie unter

- In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren
- Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

Interaktive Dashboards

Sie können mit einem interaktiven Dashboard beginnen, das in der klassischen Umgebung erstellt wurde, um ein vorhandenes Dashboard zu verwenden, das in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich nicht verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Set responsive dashboards as your home .

Next Experience Benutzerstartoptionen

Als Benutzer können Sie angeben, wo Sie beginnen möchten, wenn Sie sich bei ServiceNowanmelden.

Bestimmen Sie Ihre Startseite

Die von Ihnen konfigurierte Startseite sollte Ihren täglichen Anforderungen entsprechen. Next Experience Standardzielseiten zeigen Visualisierungen, die Sie auswählen können, um unmittelbare Aufgaben anzugehen. Konfigurierbare Arbeitsbereiche können fokussiertere Informationen bereitstellen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann eine Startseite konfigurieren, die von einzelnen Benutzern nicht überschrieben werden kann.

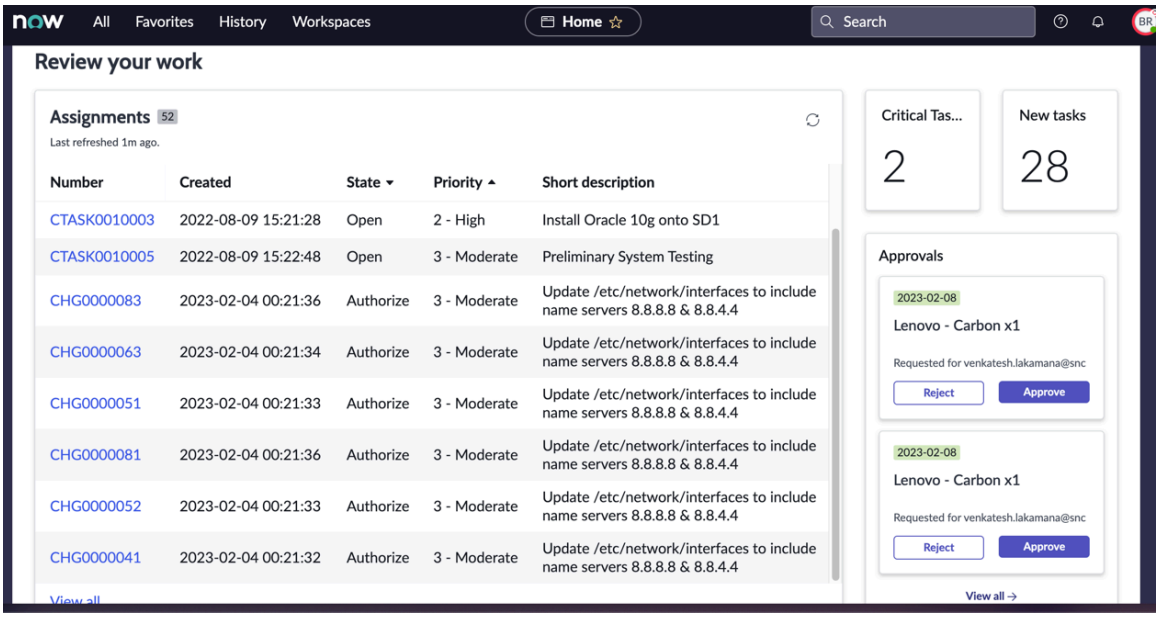
Optionen

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Ihnen helfen, sich an Ihren Aufgaben in einer Instanz zu orientieren, für die Next Experience aktiviert ist. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Standardzielseite.

Automatische Übersetzung

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



Konfigurierbare Startseite des Arbeitsbereichs

Jede Seite in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich kann die Startseite sein. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Eine andere vom Benutzer ausgewählte Zielseite

Sie können je nach Benutzereinstellung eine beliebige Seite auf der Plattform als Ausgangspunkt auswählen. Eine vom Benutzer ausgewählte Zielseite kann auch eine beliebige Seite in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine vom Benutzer ausgewählte Startseite.

Next Experience -Benutzereinstellungen

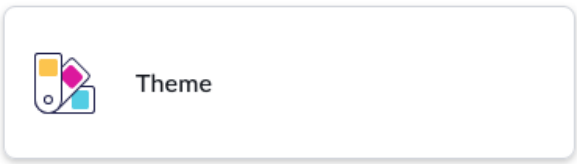
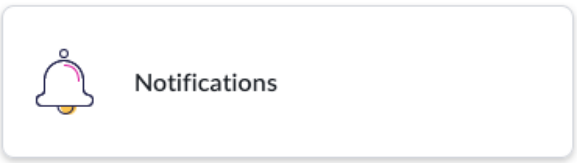
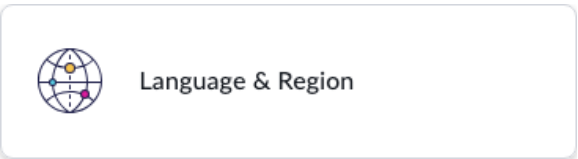
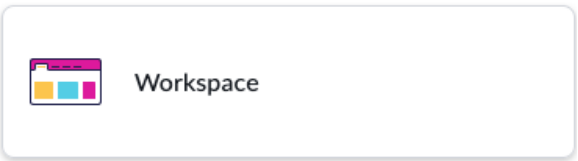
Next Experience bietet Benutzereinstellungen zum Anpassen der Instanz-UI.

Sie können das Verhalten von Next Experience in Ihrer Instanz anpassen, indem Sie globale Einstellungen festlegen.

Passen Sie die folgenden Voreinstellungstypen an:

Display	Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen für Next Experience .: Optionen, um eine für Sie geeignete Benutzeroberfläche zu erstellen.
Accessibility	Konfigurieren Sie die Voreinstellungen für die Barrierefreiheit von Next Experience .
Debugging	Konfigurieren Sie die Debugging-Einstellungen Next Experience .: Optionen für das Debuggen Ihrer Next Experience -Instanz, um vorhandene und potenzielle Fehler in Ihren Next Experience -Komponenten und -Skripts zu erkennen und zu entfernen.

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

	**Konfigurieren Sie das Next Experience-UI-Design**: Bei dunklem Design wird weniger blaues Licht abgegeben, sodass die Anzeige für Ihre Augen angenehmer und bei schlechten Lichtverhältnissen weniger störend ist. **Hinweis:** Dunkle Designs sind für Arbeitsbereiche verfügbar, jedoch nicht für die klassische Umgebung.
	Konfigurieren Sie Next Experience Benachrichtigungseinstellungen: Web- und E-Mail-Benachrichtigungen in Ihrer Instanz.
	Konfigurieren Sie Next Experience Sprach- und Regionseinstellungen: Optionen zum Einrichten von Datums- und Zeitformaten, Ihrer Zeitzone und bevorzugten Sprache.
	Konfigurieren Sie die Next Experience Arbeitsbereich -Einstellungen

Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen für Next Experience .

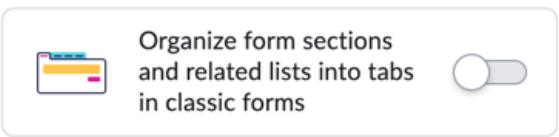
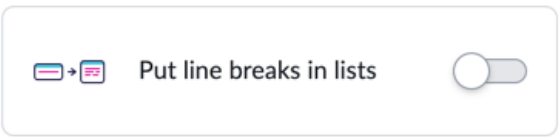
Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen Next Experience, um die für Sie am besten geeignete Benutzeroberfläche zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

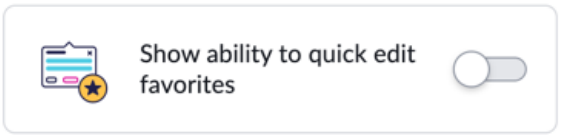
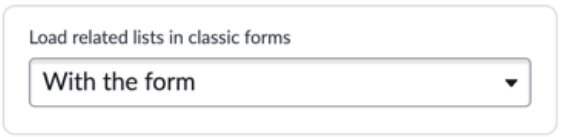
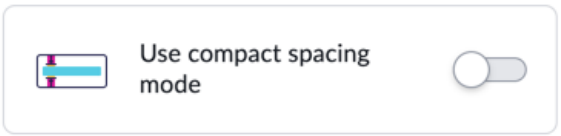
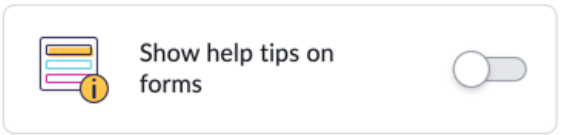
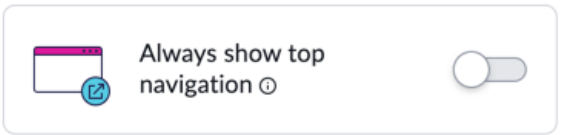
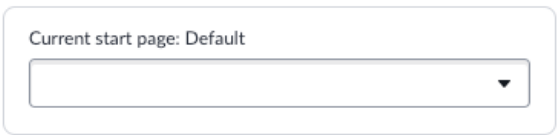
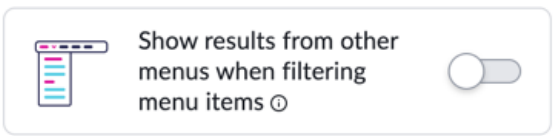
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Bildschirm**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die Sie konfigurieren möchten.

Anzeigeinstellungen

Option	Beschreibung
	Zeigt Formulare und zugehörige Listen in Registerkarten an, sodass Sie direkt zu Formularabschnitten navigieren können.
	Ermöglicht das Ende einer aktuellen Zeile und den Beginn einer neuen Zeile im selben Listeneintrag.

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

Option	Beschreibung
	Aktiviert die Möglichkeit, den Namen und den Speicherort eines Favoriten beim Hinzufügen zu bearbeiten.
	Lädt zugehörige Listen in klassischen Formularen zu einem der folgenden Zeitpunkte: ○ Mit dem Formular ○ Nach dem Laden des Formulars ○ Bei Bedarf
	Optimiert den Abstand zwischen Formularfeldern, Steuerelementen sowie Listenzeilen und -spalten und zeigt mehr Inhalt in Formularen und Listen an.
	Bietet Tooltips zum Verwenden und Konfigurieren von Funktionen in der Instanz.
	Legt die persistente obere Navigation fest, wenn ein neues Fenster aus dem Menü geöffnet wird, damit Sie weiterhin auf Ihre Menüs zugreifen können.
	Legt die Startseite fest, die angezeigt wird, wenn sich Benutzer bei ihren Next Experience -Instanzen anmelden. Weitere Informationen zu den Optionen auf der Startseite finden Sie unter Konfigurieren Sie eine vom Benutzer ausgewählte Startseite.
	Zeigt Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des Verlaufsmenüs an, wenn aus einem beliebigen Menü in Zentrale Navigationgefiltert wird. Wenn diese Option deaktiviert ist, zeigen Menüs nur Ergebnisse aus dem Menü an, aus dem Sie filtern. Das Menü **Alle** gibt Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des **Verlaufsmenüs** zurück, unabhängig von dieser Einstellung.

Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie die Voreinstellungen für die Barrierefreiheit von Next Experience .

Richten Sie Next Experience Eingabehilfeeinstellungen ein, um eine Benutzeroberfläche zu erstellen, die für Sie am zugänglichsten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Eingabehilfe**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die 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.

Barrierefreiheits-Einstellungen

Feld	Beschreibung
 Show date and time formats on forms  	Zeigt das Datum und die Uhrzeit auf Seiten in Klammern an.
 Replace colors with patterns in charts and graphs 	Passt Diagramme und Grafiken so an, dass sie mit einem Muster wie Streifen oder gestrichelten Linien anstelle nur einer Farbe angezeigt werden.
 Enable special keyboard shortcuts 	Verwenden Sie Tastenkombinationen, um häufige Aktionen in der Benutzeroberfläche schnell auszuführen. Die im Modal angezeigten Tastenkürzel sind spezifisch für den angezeigten Bildschirm. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Tastenkürzel. **Hinweis:** Wenn Sie in der klassischen Umgebung arbeiten, finden Sie weitere Informationen unter Core-UI-Tastenkürzel.
 Show all buttons without the need to hover 	Zeigt alle unsichtbaren Felder an, sodass der Benutzer den Mauszeiger nicht mehr darüber bewegen muss. Text beim Daraufzeigen ist deaktiviert.
 Enable data table for charts and graphs  	Zeigt eine Tabelle mit Diagramm- und Graphdaten für den einfacheren Zugriff auf Sprachausgabeprogramme an.
 Reduce motion 	Reduziert die Geschwindigkeit der Animationen beim Wechsel zwischen Bildschirmen. Diese Reduzierung betrifft hauptsächlich Anmeldeanimationen.
 Enable accessibility in classic 	Erweitert die Tastaturnavigation und ermöglicht mehr Tabulatoren in der klassischen Umgebung, sodass Sie per Tabulator zu Symbolen und Schaltflächen in Listen, Formularfeldern und Karten wechseln können. Diese Option enthält auch zusätzliche Informationen zu Formularen.
 Enable keyboard focus on truncated text 	Ermöglicht, dass der Fokus auf Feldern verbleibt, die abgeschnittenen Text enthalten, sodass der Benutzer die Tastatur verwenden kann, um

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

Feld	Beschreibung
	ausgeblendeten Text anzuzeigen. Text beim Daraufzeigen ist deaktiviert.

Hinweis:
Wenn Benutzer betriebssystemspezifische Einstellungen konfiguriert haben, z. B. erzwungene Farben oder Kontrast in Windows, werden diese Einstellungen nicht durch Next Experience Benutzereinstellungen oder Designs überschrieben. Wenn diese betriebssystemspezifischen Einstellungen deaktiviert sind, werden Farb- und Designverhalten auf die in der Next Experience -UI definierten Verhaltensweisen zurückgesetzt.

Konfigurieren Sie die Debugging-Einstellungen Next Experience .

Debuggen Sie Ihre Next Experience -Instanz, um vorhandene und potenzielle Fehler in Ihren Next Experience -Komponenten und -Skripts zu erkennen und zu entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Debugging**.
2. Wählen Sie eine der Debugging-Optionen aus.

Debugging

Feld	Beschreibung
Script Debugger	Öffnet einen JavaScript-Debugger mit einem Skript-Tracer und einem Sitzungsprotokoll. Weitere Informationen finden Sie unter Skripts debuggen .
UX-Quellzuordnungen	Ermöglicht das Debuggen mit UX-Quellzuordnungen in Ihrem Browser. Bei Verwendung mit Firefox v102+ kann der Benutzer beispielsweise einen Haltepunkt im Komponentencode festlegen, und wenn der Browser an diesem Haltepunkt anhält, sollten Variablennamen im Bereichsabschnitt angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn Sie nicht mit UX-Quellzuordnungen debuggen, ist es am besten, diese Benutzereinstellung zu deaktivieren, da dies zu einer Verschlechterung der Leistung der Instanz führen kann.
Automated Test Framework-Seiteninspektor	Ermöglicht das Identifizieren und Überprüfen von Seiten, die in klassischen benutzerdefinierten UI-Seiten erstellt wurden, mit dem Seiteninspektor. Weitere Informationen finden Sie unter Seiteninspektor .
Seismisches Entwicklertool	Öffnet einen Link zur Downloadseite der Seismic Developer Tools im Chrome Web Store. Die Chrome-Erweiterung „Seismic Dev Tools“ (SDT)

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	ist ein Tool, mit dem Seismic-Entwickler Fehler und Leistungsprobleme effektiv identifizieren, diagnostizieren und beheben können. **Hinweis:** Diese Option kann aus den Debugging-Benutzereinstellungen entfernt werden, indem die Systemeigenschaft `glide.ui.next_experience.seismic_developer_to` auf **false**festgelegt wird.

Konfigurieren Sie Next Experience Sprach- und Regionseinstellungen

Konfigurieren Sie Next Experience Sprach- und Regionseinstellungen, um die für Sie am besten geeignete Benutzeroberfläche zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Sprache und Region**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die Sie konfigurieren möchten.

Anzeigeeinstellungen

Option	Beschreibung
Date and time format YYYY-MM-DD 09:00:01	Legt das Format fest, in dem Datums- und Uhrzeitangaben angezeigt werden. Verfügbare Optionen: **a.** JJJJ-MM-TT 09:00:01 vor 5 Minuten **b.** JJJJ-MM-TT 09:00 vor 5 Minuten **c.** JJJJ-MM-TT 09:00:01 **d.** JJJJ-MM-TT 09:00 **e.** Vor 5 Minuten **Hinweis:** Wenn Sie für das aktuelle Jahr **JJJJ-MM-TT 09:00 vor 5 Minuten** oder **JJJJ-MM-TT 09:00** auswählen, wird das aktuelle Jahr (JJJJ) ausgelassen.
Timezone America/Los_Angeles	Bestimmt die Zeitzone oder kehrt zur Standardzeitzone für die aktuelle Sitzung zurück. Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Benutzerprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.

Automatische Übersetzung

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

Option	Beschreibung
	Legt die für Ihre Instanz verwendete Sprache fest, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Sprache haben. Diese Einstellung wird nur angezeigt, wenn das Sprach-Plugin installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .

Wählen Sie ein Design in Next Experience aus

Personalisieren Sie Ihre Instanz, indem Sie im Menü „Benutzereinstellungen“ eine Designvariante oder eine alternative Farbpalette auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: jeder Benutzer

Hinweis:
Ein Administrator muss mindestens eine Designvariante (z. B. dunkles Design) aktivieren, bevor Sie eine auswählen können, wie in dieser Aufgabe beschrieben. Weitere Informationen zu Designvarianten finden Sie unter Kernstile, Farben, Varianten und alternative Farbpaletten. Weitere Informationen zum Definieren alternativer Farbpaletten finden Sie unter Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu.

Prozedur

1. Wählen Sie das Benutzermenü  im Unified Navigation-Banner aus.
2. Wählen Sie **Einstellungen aus**.
3. Klicken Sie auf die **Schaltfläche** Design.
4. Wählen Sie ein verfügbares Design aus.

Konfigurieren Sie Next Experience Benachrichtigungseinstellungen

Richten Sie ein, wie Sie produktinterne und Systembenachrichtigungen in Next Experienceerhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen für Systembenachrichtigungen außerhalb der Plattform. Weitere Informationen zu erweiterten Benachrichtigungseinstellungen finden Sie unter System- und benutzerdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience .
4. Wählen Sie die Registerkarte **Next Experience** aus.
5. Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen für produktinterne Benachrichtigungen.

Konfigurieren Sie die Next Experience Arbeitsbereich -Einstellungen

Richten Sie die Anzeigeeinstellungen für Arbeitsbereich 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

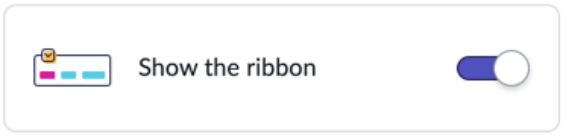
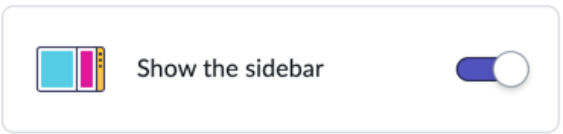
Arbeitsbereich -Einstellungen werden nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf einen Arbeitsbereich haben und Arbeitsbereich im Fokus ist.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie die Einstellung aus, die Sie konfigurieren möchten.

Arbeitsbereiche

Feld	Beschreibung
	Zeigt das Menüband-Widget standardmäßig an, wenn das Formular geladen wird.
	Zeigt beim Laden des Formulars standardmäßig den kontextbezogenen Seitenbereich an.

Next Experience-Tastenkürzel

Sie können Tastenkombinationen verwenden, um häufige Aktionen in der Benutzeroberfläche schnell auszuführen.

Die im Modal angezeigten Tastenkürzel sind spezifisch für den angezeigten Bildschirm. Tastenkombinationen hängen vom verwendeten Browser und Betriebssystem ab. Die häufigsten Tastenkombinationen sind in der Tabelle aufgeführt.

Gängige Next Experience Tastenkombinationen

Aktion	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Zeigen Sie die Verknüpfungen für die Seite an, die Sie in einem modalen Fenster anzeigen.	Strg+/	Befehl + /
E-Mail verfassen	Strg+Alt+e	Befehl + Wahl + e
Einen neuen Datensatz erstellen	Umschalt+Alt+n	Umschalt+Wahl+n
Aktuelle Seite als Favorit markieren oder Favoritenstatus aufheben	Strg+Umschalt+/	Befehl + Umschalt + /
Nehmen Sie die Identität eines Benutzers an	Strg+Umschalt+i	Befehl + Umschalt + i
Öffnen Sie die Zielseite der Instanz	Strg+Alt+z	Befehl + Wahl + z
Öffnen Sie die Instanzsymbolleiste, um die Domäne zu ändern	Strg+Alt+t	Befehl + Wahl + t
Liste aktualisieren	Umschalt+Alt+r	Umschalt+Wahl+r
Datensatz speichern	Strg+s	Befehl + s

Automatische Übersetzung

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

Next Experience Tastenkürzel zum Anzeigen von Menüs

Öffnen Sie dieses Menü	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Menü „Alle“	Strg+Alt+a	Befehl + Wahl + a
Admin-Menü	Strg+Umschalt+a	Befehl + Umschalt + a
Favoritenmenü	Strg+Alt+f	Befehl + Wahl + f
Hilfemenü	Strg+Umschalt+/	Befehl + Umschalt + /
Verlaufsmenü	Strg+Alt+h	Befehl + Wahl + h
Menü „Arbeitsbereiche“	Strg+Alt+w	Befehl + Wahl + w
Benachrichtigungsmenü	Strg+Umschalt+k	Befehl + Umschalt + k
Menü „Benutzerprofil“	Strg+Umschalt+u	Befehl + Umschalt + u

Next Experience Tastenkürzel zum Anwenden des Fokus

Wenden Sie den Fokus an	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Globale Suche	Strg+Alt+g	Befehl + Wahl + g
Hauptinhalt einer Seite	Strg+Alt+p	Befehl + Wahl + p
Breadcrumb-Navigation	Strg+Umschalt+c	Befehl + Umschalt + c
Seitliche Navigationsseite	Strg+Alt+1	Befehl + Wahl + 1
Registerkarte „Arbeitsbereich“.	Strg+Alt+2	Befehl + Wahl + 2
Registerkarte „Seite“	Strg+Alt+3	Befehl + Wahl + 3
Datensatz-Tabs	Strg+Alt+4	Befehl + Wahl + 4
Kontextabhängige Seitenleiste	Umschalt+Alt+x	Umschalt+Wahl+x
Aktivitätenstrom – Feld „Text verfassen“.	Umschalt+Alt+c	Umschalt+Wahl+c
Schaltfläche „Erste Aktion“.	Umschalt+Alt+t	Umschalt+Wahl+t
Erstes Feld im Formular	Umschalt+Alt+f	Umschalt+Wahl+f
Erste Kachel im Aktivitätenstrom	Strg+Alt+x	Befehl + Wahl + x
Bewegen Sie den Fokus vorwärts durch die wichtigsten Elemente der Seite	Strg+j	Befehlstaste+j
Bewegen Sie den Fokus rückwärts durch die wichtigsten Elemente der Seite	Strg+Umschalt+j	Befehl + Umschalt + j
Fokus durch die Überschriften des Formulars bewegen	Umschalt+Alt+h	Umschalt+Wahl+h

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

Aktion	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Öffnen Sie die Instanzsymbolleiste, um die Domäne zu ändern	Strg+Alt+t	Befehl + Wahl + t
Öffnen Sie den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters	Umschalt+Alt+i	Umschalt+Wahl+i
Öffnen Sie den Sidebar-Chat mit Diskussionen	Umschalt+Alt+d	Umschalt+Wahl+d
Listensuche öffnen	Umschalt+Alt+s	Umschalt+Wahl+s
Listenfilter öffnen	Umschalt+Alt+b	Umschalt+Wahl+b
Gehen Sie die Seitenlayouts durch	Umschalt+Alt+l	Umschalt+Wahl+l
Erweitern/Reduzieren Sie den größenverstellbaren Bereich	Umschalt+Alt+p	Umschalt+Wahl+p
Antworten Sie auf die letzte E-Mail-Korrespondenz	Umschalt+Alt+e	Umschalt+Wahl+e

Folgen Sie Datensätzen in Next Experience

Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn einem Datensatz eine Arbeitsnotiz oder ein Kommentar hinzugefügt wird, indem Sie sie in der klassischen Umgebung in Next Experienceverfolgen .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz in der klassischen Umgebung.

   Navigieren Sie beispielsweise zu **Alle** > **Incident** > **Mir zugewiesen** und wählen Sie einen Incident aus, dem Sie folgen möchten.

   Hinweis:
   Das Verfolgen von Datensätzen aus einem Arbeitsbereich wird nicht unterstützt.

2. Wählen **Sie Folgen aus**.

   Hinweis:
   Um keine Benachrichtigungen mehr zu einem Datensatz zu erhalten, wählen **Sie Verfolgung/Nicht mehr folgen**.

Ergebnisse
Wenn dem Datensatz Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzugefügt werden, erhalten Sie Benachrichtigungen als Banner und im Menü Benachrichtigungen entsprechend Ihren Benachrichtigungseinstellungen. Sie können die Benachrichtigung auswählen, um den aktualisierten Datensatz zu öffnen.

Das folgende Beispiel zeigt eine Beispielbenachrichtigung.

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

Konfigurieren Sie Next Experience Benachrichtigungseinstellungen

Next Experience -UI konfigurieren

Richten Sie ServiceNow Next Experience ein, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in Now Platformzu erhalten.

Wählen Sie die folgenden Links aus, um mehr über die Funktionalität von Next Experience mit der Administratorrolle und über die Konfiguration der Benutzeroberfläche von Next Experience] zu erfahren.

Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience

Next Experience bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamte Now Platform zu gewinnen. Ihr Pfad zur Aktivierung von Next Experience hängt möglicherweise von der Anpassungsebene Ihrer Instanz ab.

Die Anleitung und Unterstützung durch die Techniker, die Ihnen bei der Anpassung Ihrer Instanz geholfen haben, oder eines anderen zertifizierten Partners trägt dazu bei, dass Ihr Wechsel zu Next Experience reibungslos verläuft.

Hinweis:
Sie müssen UI16 installiert haben, bevor Sie Next Experienceaktivieren.

Neuer Kunde ab Release Tokyo .

Wenn Sie Neukunde sind, haben Sie automatisch Next Experience aktiviert, und Sie müssen die Benutzeroberfläche nicht ändern, um die neueste Benutzeroberfläche zu erhalten.

Bestandskunde, der Instanz ohne UI-Anpassung aktualisiert

Wenn Sie bereits Kunde sind, aber keine UI-Anpassungen implementiert oder erheblich in die Einführung von Arbeitsbereichinvestiert haben, wird die Benutzeroberfläche von Next Experience beim Upgrade aktiviert.

Bestandskunde, der eine Instanz mit UI-Anpassung aktualisiert

Wenn Sie bereits Kunde sind und eine der folgenden Änderungen an Ihrer Instanz vorgenommen hat, benötigen Sie möglicherweise die Unterstützung der Autoren der Änderung oder eines etablierten Partners, um eine nahtlose Aktivierung zu gewährleisten.

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

- Benutzeroberfläche angepasst. Zum Beispiel, wenn Sie hartcodierte Stile erstellt oder UI-Skripts implementiert haben.
- Sie haben eine klassische Arbeitsbereich übernommen und möchten eine neue konfigurierbarer Arbeitsbereich Alternative übernehmen.
- Sie haben benutzerdefinierte Komponenten in einem klassischen Arbeitsbereich erstellt und möchten eine neue konfigurierbarer Arbeitsbereich Alternative übernehmen.

Sie können die folgenden Tools und APIs mit Ihrem Implementierungspartner verwenden, um Ihre Anpassungen so anzupassen, dass sie mit dem neuen Next Experience -Design gut funktionieren:

- Skriptfähige PolarisUI-API
- Next Experience-Client-Skripting global
- Jelly Tags

Bestandskunde, der sich vor einem Upgrade von der Benutzeroberfläche von Next Experience abmeldet

Wenn Sie bereits Kunde von ServiceNow sind und entscheiden, dass Sie die Benutzeroberfläche von Next Experience während eines Upgrades nicht aktivieren möchten, können Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen `glide.ui.next_experience.opt_out` erstellen und den Wert auf **true**festlegen.

Während des Upgrades wird die Benutzeroberfläche Next Experience nicht aktiviert.

Funktionalität nicht unterstützt

Wichtig:

Connect-Chat ist in Next Experiencenicht verfügbar. Ab Washington DCsind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – Migration von Connect-Chat zu Sidebar .

Connect-Support ist in Next Experience nicht verfügbar und wird in Utah voraussichtlich vollständig veraltet. Wenn Sie Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern in Next Experiencezuweisen möchten, müssen Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatmigrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat .

Diese Funktionen und Produkte werden derzeit nicht mit Next Experienceunterstützt:

- 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.
- Benutzerdefinierte Headermenüs werden nicht unterstützt.
- Live-Feed wird nicht unterstützt.
- Das JavaScript-Konsolenprotokoll wird im Framework Next Experience 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.

- ATF unterstützt jetzt Formularkomponenten, die mit UI Builder erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Form category . ATF unterstützt die folgenden Elemente von Next Experiencenicht, aber die Unterstützung dieser Funktionen ist für zukünftige Releases geplant:
  - Mit UI Buildererstellte Seiten, einschließlich Seiten mit Listen und Formularkomponenten.
  - Zielseiten

Hinweis:
ATF unterstützt weiterhin Core-UI, einschließlich der klassischen Umgebung (z. B. klassische Listen und Formulare).

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KB1156736 – Wechsel von Connect-Chat zu AWA und Agent Chat
- KB1123615 – Wechsel von Connect-Chat zu Sidebar
- KB1113554 – Next Experience deaktivieren, um Connect in der Core-UI zu verwenden
- KB1157068 – Live-Feed wird in Next Experience nicht unterstützt

Aktivieren Next Experience

So aktivieren oder deaktivieren Sie die Next Experience -UI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Administrator können Sie Next Experience für alle Benutzer in Ihrer Instanz von Washington DC aktivieren oder Benutzer die zentrale Navigation für sich selbst aktivieren oder deaktivieren lassen.

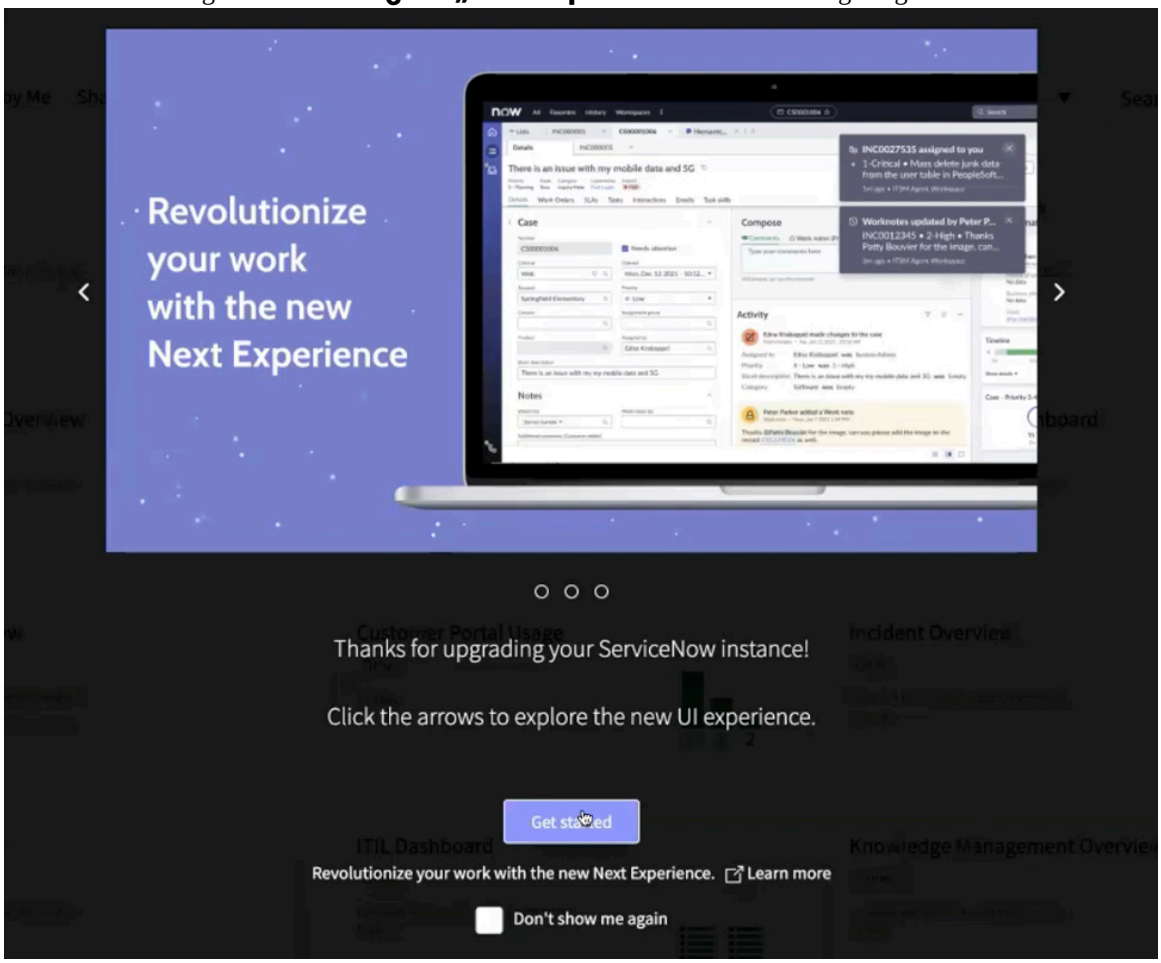
Wenn Sie Neukunde sind und das Release [Washington DC verwenden, ist Next Experience standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade durchführen, lesen Sie die Informationen unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience, bevor Sie Next Experienceaktivieren.

Warnung:
Es wird nicht empfohlen, die Next Experience -UI zu aktivieren oder zu deaktivieren, bis Sie erfahren haben, wie sich dies auf die Funktionalität Ihrer Instanz auswirken könnte. Möglicherweise benötigen Sie Unterstützung von den Autoren der Änderung oder einem etablierten Partner, um eine nahtlose Aktivierung sicherzustellen.

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

Prozedur

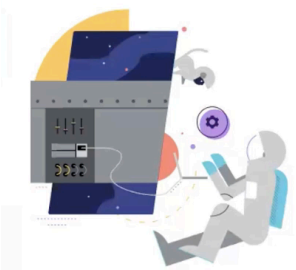
1. Bei der Anmeldung wird das **Dialogfeld „Next Experience** aktivieren“ angezeigt.



2. Wählen Sie **Erste Schritte**.

3. Lesen und bestimmen Sie, ob Next Experience für Ihre Benutzer





Introducing Next Experience!

Next Experience is a new, intuitive user interface that brings your applications together and makes it easy to access the items you need.

Why switch to Next Experience?

- Simple, unified navigation that you can easily configure to suit your users' needs
- Low-code and no-code options for creating experiences that fit the way you work
- Improved personalization and preference options that let users set up their environment the way they want
- Better performance and stability to get more work done faster
- Dynamic next-generation visualizations for dashboards and reports that give you better insight into your business

Turn on Next Experience

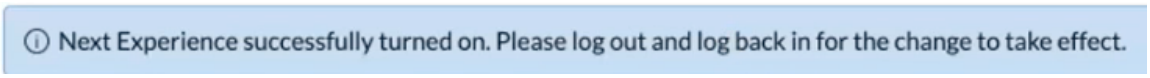
gilt.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Beachten Sie, dass die Aktivierung der Next Experience -UI alle Benutzer in Ihrer Instanz betrifft, nicht nur den Systemadministrator.

Beachten Sie auch, dass, wenn sich der Administrator in einer Produktionsinstanz befindet, eine Warnung angezeigt wird, um ihn über Funktionalitäten zu informieren, die in Next Experiencenicht unterstützt werden.

4. Wählen **Sie Next Experience aktivieren aus**.
   Ein Banner wird angezeigt, um Sie darüber zu informieren, dass Next Experience erfolgreich aktiviert wurde. 

5. Melden Sie sich ab und wieder bei Ihrer Instanz an.
6. Um Next Experience in Ihrer Instanz zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
   b. Legen Sie den Wert der Eigenschaft `glide.ui.polaris.experience` auf **false** fest, um Next Experiencezu deaktivieren.
   c. Laden Sie Ihre Instanz neu.

Next Experience-Bereitschaftsprüfung

Die Next Experience -Bereitschaftsprüfung hilft Benutzern bei der Entscheidung, ob Next Experience nach einem Upgrade aktiviert werden soll.

Übersicht

Mit dem Tool Next Experience Readiness Checker können Administratoren ihre Instanz untersuchen, um festzustellen, ob Service Desk-Mitarbeiter und andere Benutzer derzeit Anwendungen verwenden, die nicht mit Next Experiencekompatibel sind. Basierend auf der gefundenen Nutzung empfiehlt das Tool, Next Experience sofort zu aktivieren oder vor der Aktivierung eine zusätzliche Due Diligence durchzuführen.

Um auf die Bereitschaftsprüfung Next Experience zuzugreifen, navigieren Sie zu **Now-Experience-Framework** > **Next Experience-Bereitschaftsprüfung**.

Ergebnisse



Im Abschnitt „Ergebnisse der Bereitschaftsprüfung Next Experience “ werden die Anwendungskarten für jede der Anwendungen angezeigt, die auf Kompatibilität mit Next Experienceüberprüft werden. Folgende Anwendungen werden überprüft.

- Geführte Touren
- Connect-Chat
- Connect-Support

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

- Live-Feed
- Folgen

Unterhalb jeder Karte finden Sie Beschreibungen, aus denen hervorgeht, ob Ihre Anwendung in Next Experienceunterstützt wird. Außerdem finden Sie Links zu Alternativen, die für die Anwendungen verfügbar sind, die noch nicht oder nicht mehr unterstützt werden.

Aktuelle Version

Das Tool Next Experience Readiness Checker ruft die aktuelle Version Ihrer Instanz auf.

Führen Sie einen Kompatibilitätsscan aus

Hinweis:
Diese Abschnittsoptionen sind dynamisch und basieren auf der aktuellen Instanzversion, die Sie ausführen. Wenn für Ihre Version Anwendungen verfügbar sind, werden Links zur Dokumentation bereitgestellt.

Bei der Kompatibilitätsprüfung wird Ihre Instanz auf die Verwendung von Anwendungen untersucht, die nicht mit Next Experiencekompatibel sind. Nutzungsinstanzen werden nach der Ausführung des Scans angezeigt und zeigen die Anzahl der Verwendungen für jede Anwendung an. Sie können den Link **Nutzungsliste anzeigen** auswählen, um zu einer Liste der Nutzungsdatensätze für Ihre Anwendung zu navigieren. Sie können Listenfunktionen ausführen, z. B. Favoriten erstellen oder Datensätze



gruppieren.

Wenn keine Fehler vorliegen, wählen Sie die Schaltfläche **Next Experience** aktivieren, um Next Experiencezu aktivieren.

Themen in erkunden Next Experience

Mit Designs können Sie die visuelle Experience für Ihre Benutzer anpassen und dabei helfen, das Erscheinungsbild so zu aktualisieren, dass es Ihrer Marke ähnlicher wird.

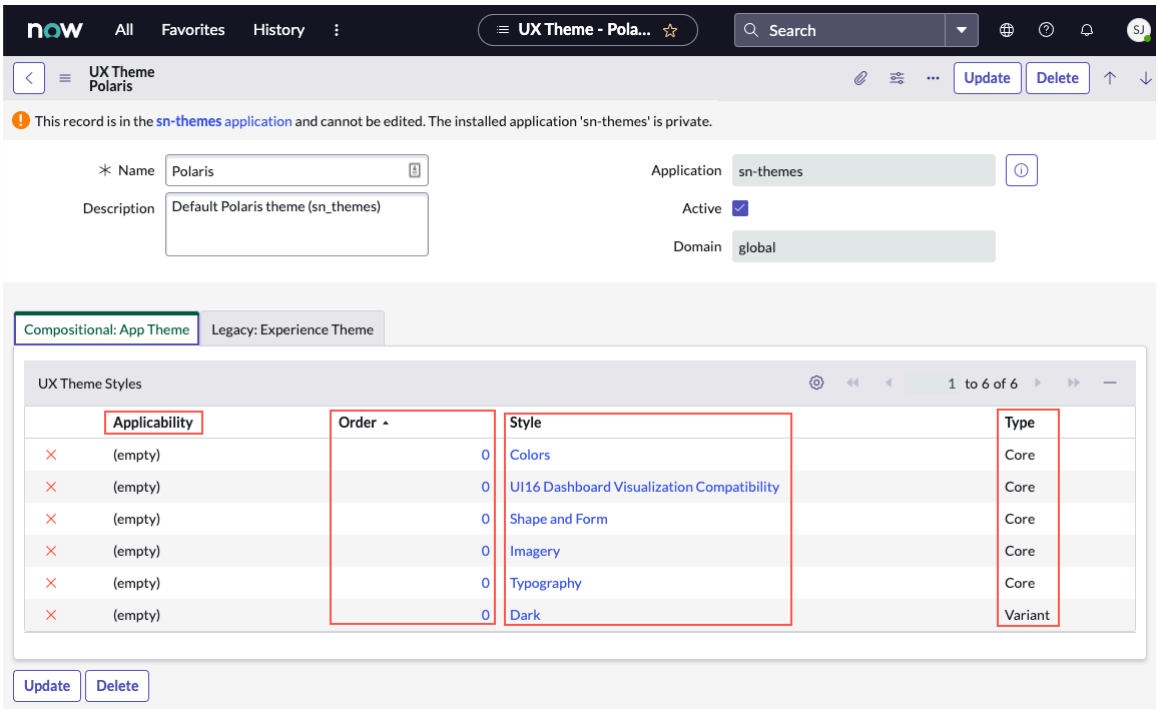
Mit Themengeneratorkönnen Sie Designs schnell erstellen, bearbeiten, in der Vorschau anzeigen und auf Ihre Experiences anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience mit dem Themengenerator konfigurieren.

Wichtig:
Das Design gilt für die klassische Umgebung in Listen, Formularen und Dashboards. Benutzerdefinierte Komponenten spiegeln das Design nicht wider.

Diese Abbildung zeigt das standardmäßige Polaris-Design, das schreibgeschützt ist. Sie erstellen Ihre eigenen Designs und Stile, die von Experiences in Ihrer Instanz verwendet werden sollen, indem Sie entweder das Polaris-Design klonen oder Themengeneratorverwenden. Wenn Sie das Polaris-Design klonen, müssen Sie auch die Stile unter UX-Designstile klonen und die gewünschten Änderungen daran vornehmen. Mindestens ein Core-Typ-Stil muss definiert sein.

Automatische Übersetzung

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



Designstile

Sie können in ServiceNowein Design konfigurieren, das dem Erscheinungsbild der Marke Ihres Unternehmens entspricht. Wenn Sie ein Design konfigurieren, passen Sie die Farbschemata, Schriftarten und Bilder Ihrer Anwendungen an. Im Formular Themengenerator Thema konfigurieren Sie die Einstellungen für Reihenfolge, Stil und Typ.

Bestellung

Stildatensätze mit höheren Werten überschreiben Stile mit niedrigeren Werten. Die Basissystemstile haben alle die Reihenfolge 0. Wenn Sie die Anwendbarkeitsbeschränkung erfüllen, überschreiben Stile mit höheren Werten die Basissystemstile. Wenn nicht, wird der Stil mit dem niedrigeren Wert verwendet.

Stil

Stildatensätze definieren wiederverwendbare Stile, die zusammen ein Thema bilden. Zu den Kernstilen gehören Farbe, Form und Form, Typografie und Bilder. Varianten sind eine andere Version des Designs, üblicherweise verschiedene Farben, die Benutzer in den Einstellungen auswählen können. Am häufigsten werden Varianten aus Gründen der Barrierefreiheit verwendet, insbesondere um Farbenblindheit zu berücksichtigen. Wenn Sie sich für ein dunkles Design entscheiden, sollten Sie das Polaris-Design auswählen.

Typ

Stile können entweder vom Typ „Core“ oder vom Typ „Variante“ sein. Kernstile sind standardmäßig aktiv. Benutzer können in den Benutzereinstellungen aus verfügbaren Varianten für sich selbst auswählen, und diese Variantenstile überschreiben den Kernstil. Themengenerator generiert nicht automatisch dunkle Designvarianten. Das Polaris-Design enthält jedoch eine dunkle Designvariante, die für Instanzen verfügbar ist, für die Next Experience aktiviert ist.

Apps im Store anfordern

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

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

Hilfe zu Themengenerator erhalten

Wenden Sie sich an den Kundenadministrator Ihres Unternehmens, um Benutzerkonten zu entsperren oder hinzuzufügen, Wiederherstellungen oder zBoots durchzuführen und vieles mehr. Now Support – Wer ist mein Kundenadministrator?

Next Experience mit Themengeneratorkonfigurieren

Verwalten, bearbeiten und implementieren Sie Next Experience -Designs auf einfache, effiziente und upgrade-sichere Weise, damit Sie die Marke Ihres Unternehmens widerspiegeln können.

Themengenerator unterstützt derzeit keine Varianten wie dunkle Designs. Ab dem Vancouver-Release unterstützt Themengenerator jedoch die Erstellung und Bearbeitung alternativer Farbpaletten. Weitere Informationen finden Sie unter Kernstile, Farben, Varianten und alternative Farbpaletten.

Hinweis:
Bevor Sie Themengeneratorverwenden können, müssen Sie es zuerst aus dem ServiceNow® Storeherunterladen. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Konfigurieren Sie Next Experience mit Themengenerator, indem Sie Folgendes verwenden.

- Ein Design erstellen
- Bearbeiten Sie ein Design und zeigen Sie eine Vorschau an
- Wenden Sie ein Design an

Erstellen Sie ein Thema mit Themengenerator

Sie können die Ansicht „Startseite“ in der Anwendung Themengenerator verwenden, um eine Themenseite ohne Design-Experience zu erstellen. Themen können für Web- und/oder mobile Experiences erstellt werden.

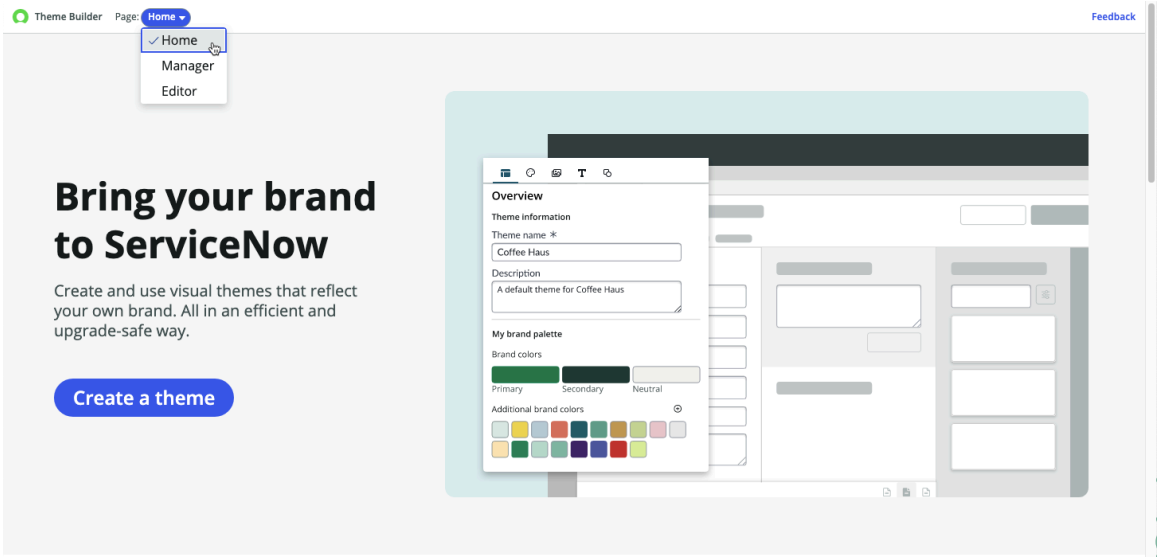
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes** > **Themengenerator**.
2. Vergewissern Sie sich, dass im Menü **Seite:** oben auf dem Bildschirm die Option **Homepage** ausgewählt ist.

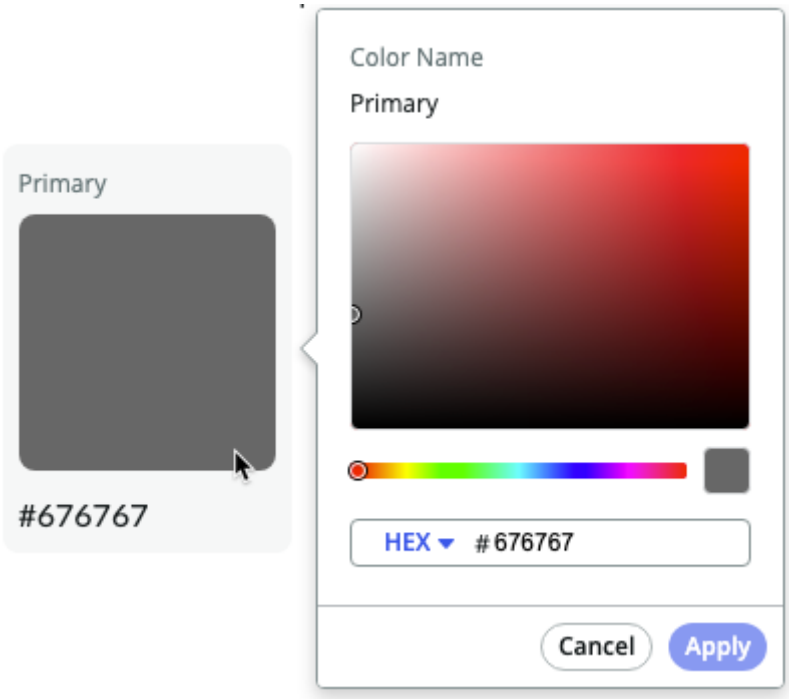
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Themengenerator-Startbildschirm



3. Wählen **Sie Thema erstellen aus**.
   Das **Dialogfeld Bevor wir beginnen** wird angezeigt, um Sie durch Ihre Markenkonfigurationen zu führen, die in den nächsten Schritten beschrieben werden. Der Themendatensatz wird während der Arbeit automatisch gespeichert.
4. Wählen **Sie Fortsetzen** aus, um mit der Definition Ihres neuen Designs zu beginnen.
5. Geben Sie den Namen und eine Beschreibung Ihres neuen Designs ein, und wählen Sie **Weiter**aus.

Primärfarbe Ihrer Marke



6. Wählen Sie die Kachel „ **Primär** “ aus, und wählen Sie die Primärfarbe Ihrer Marke aus. Überprüfen Sie die vereinfachte Vorschau, um zu sehen, wo die ausgewählte Farbe in Ihrer Instanz 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.

- Im Dialogfeld „ **Farbname** “ können Sie das gewünschte Farbmodell auswählen: HEX, RGB oder HSL.
- Wenn Sie Designfarben bearbeiten, können Sie das Kontrastverhältnis in der Farbauswahl anzeigen. Der Wert wird aktualisiert, wenn Sie die Farbe in der Palette oder in der Ansicht „Meine Farben“ ändern.

7. Nachdem Sie die Primärfarbe Ihrer Marke identifiziert haben, wählen **Sie Anwenden**und dann **Weiter**aus.
8. Wenn Ihre Marke eine Sekundärfarbe enthält, wiederholen Sie den vorherigen Schritt auf dem Bildschirm mit der Sekundärfarbe.
9. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt erneut, um eine neutrale Markenfarbe für Trennlinien und Oberflächencontainer zu definieren.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Farben für Ihre Marke aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
11. Laden Sie Ihr Markenlogo hoch, überprüfen Sie die vereinfachte Vorschau, um sicherzustellen, dass es wie erwartet mit der von Ihnen gewählten Primärfarbe angezeigt wird, und wählen Sie **Weiter**aus.
12. Wählen Sie die bevorzugte Schriftart für Ihren Text aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
13. Wählen Sie die Eckform Ihrer Komponenten in der Benutzeroberfläche aus, z. B. Schaltflächen, modale Elemente und Dropdown-Menüs, und wählen Sie **Weiter**aus.
14. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen **Sie Thema erstellen**aus.

Hinweis:
Sie können **Zurück** auswählen, um Änderungen im Assistenten vorzunehmen, bevor **Sie Thema erstellen**auswählen.

Nachdem Sie Ihr Design im Assistenten erstellt haben, werden Sie zur Editoransicht des Designs weitergeleitet, in der Sie Ihr Design ändern oder anwenden können.

Verwalten oder bearbeiten Sie ein Design mit Themengenerator

Sie können Ihr Design und Ihren Stil zeit- und kosteneffizient anpassen und verwalten. Neue Designs können auf reine Web-, reine Mobile- oder sowohl Web- als auch mobile Implementierungen Ihrer Instanz angewendet werden.

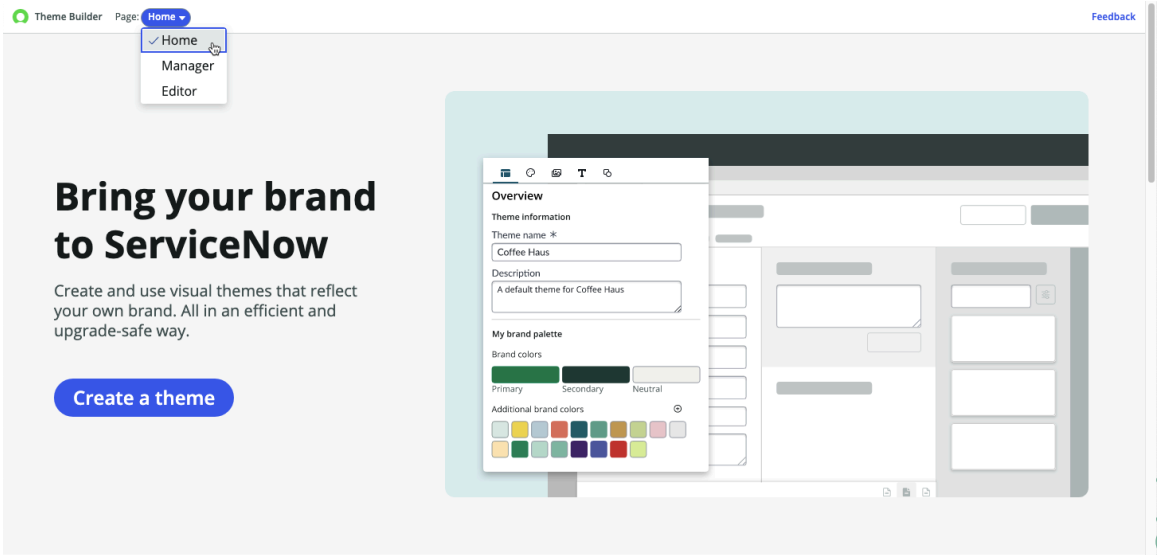
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Sie können das zu bearbeitende Design in der Manager- oder Editor-Seitenansicht 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.

Seitenmenü

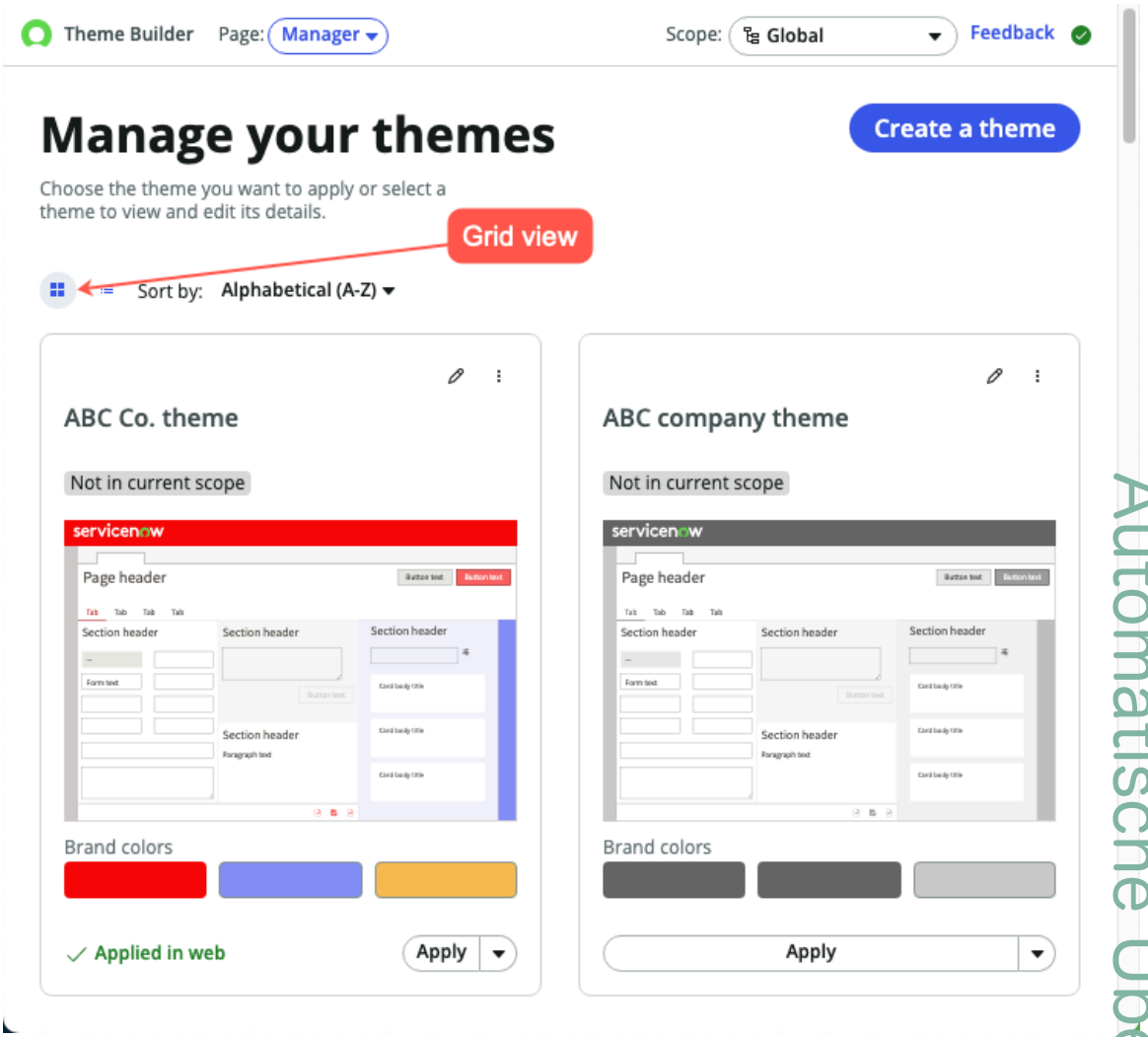


- In der **Manager** -Seitenansicht haben Sie die Möglichkeit, vorhandene Themen auf zwei Arten anzuzeigen: in der Rasteransicht oder in der Listenansicht, je nachdem, wie Sie mithilfe der folgenden Symbole auswählen. In der Manager-Seitenansicht können Sie alle von Ihnen erstellten Designs auf demselben Bildschirm 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.

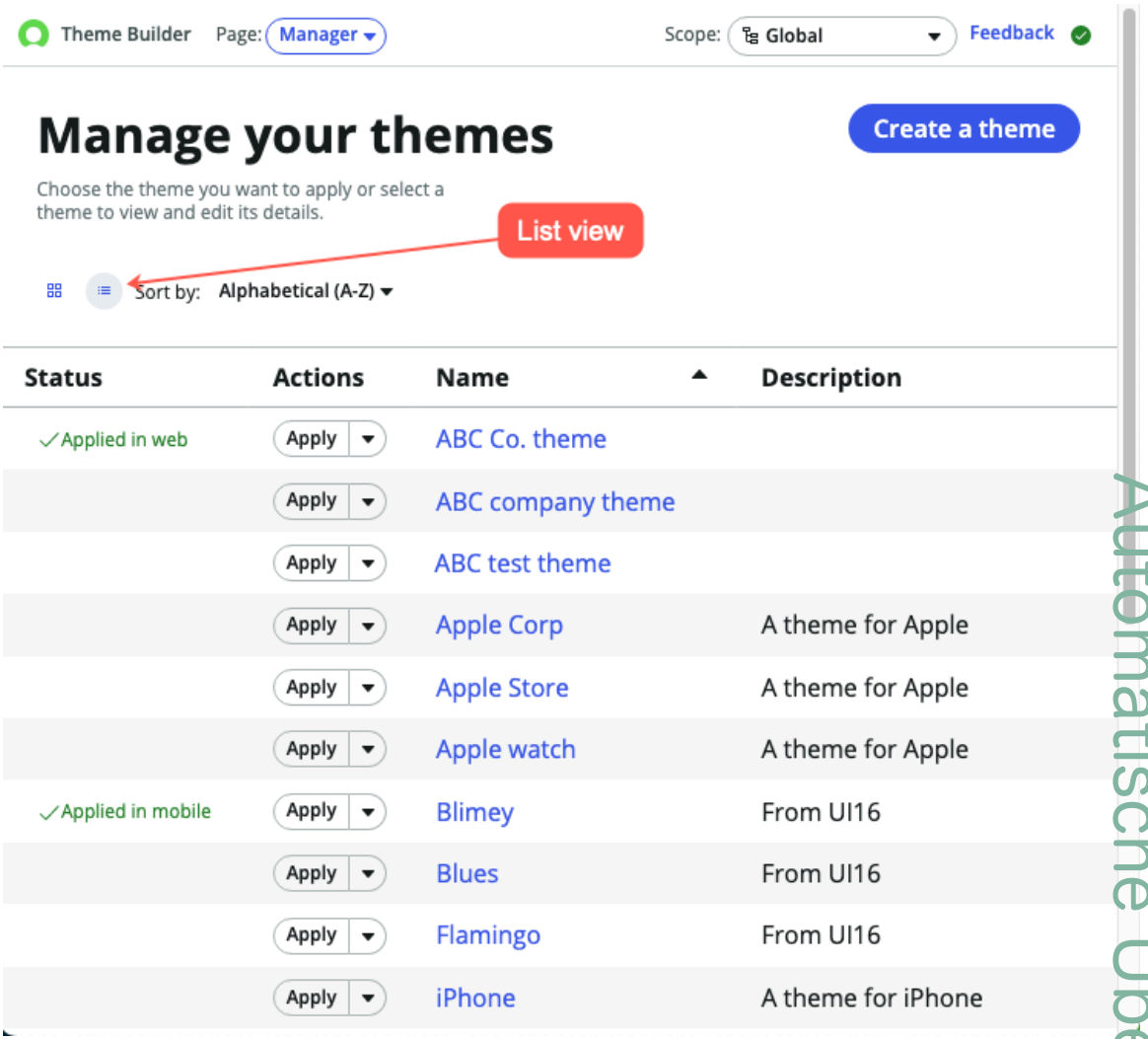
Rasteransicht



Automatische Übersetzung

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

Listenansicht



Hinweis:
Die Listenansicht zeigt die Experiences an, auf die Themen angewendet wurden. Zum Beispiel wurde das **ABC Co.** -Design in Web-Instanzen angewendet, und das **Blimity** -Design wurde in Mobile-Instanzen angewendet. In der Dropdown- **Liste Anwenden** können Sie **Web & Mobile**, **Nur Web**oder **Nur Mobile**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie Ihr Design mit an Themengenerator.

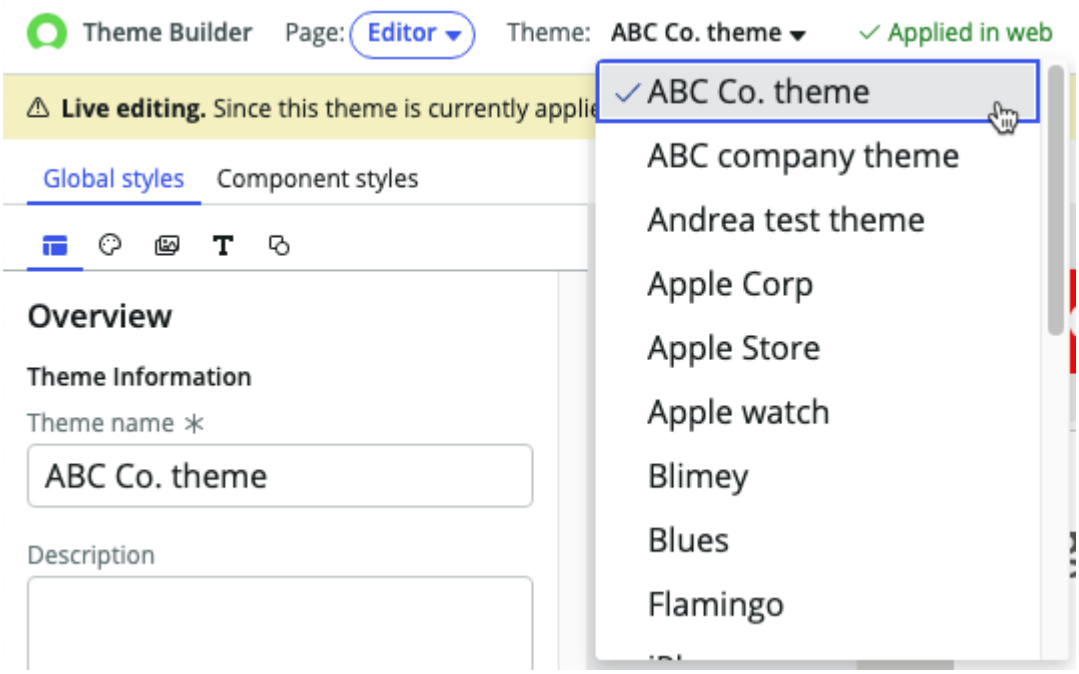
- In der **Editor** -Seitenansicht können Sie das zu bearbeitende **Thema** aus der Dropdown-Liste Thema auswählen. In der Editor-Seitenansicht können Sie nur das von Ihnen ausgewählte

Automatische Übersetzung

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

Design sehen. Um alle von Ihnen erstellten Themen auf demselben Bildschirm anzuzeigen, wechseln Sie zur Manager-Seitenansicht.

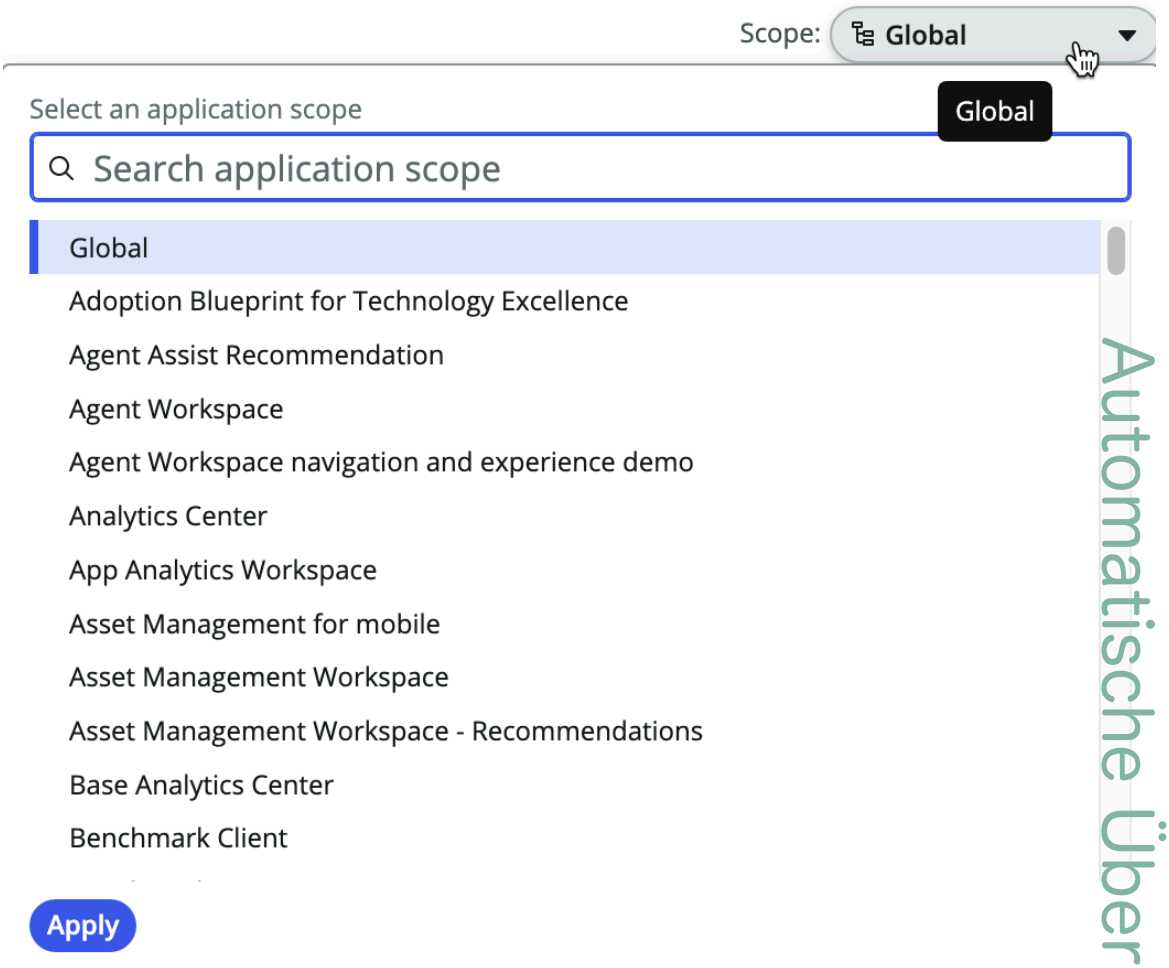
Wählen Sie ein Thema aus der Dropdown-Liste Thema aus



© 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 das Thema ausgewählt haben, an dem Sie arbeiten möchten, sollten Sie überprüfen, ob Sie in der Auswahl des Anwendungsbereichs den richtigen Bereich ausgewählt haben.

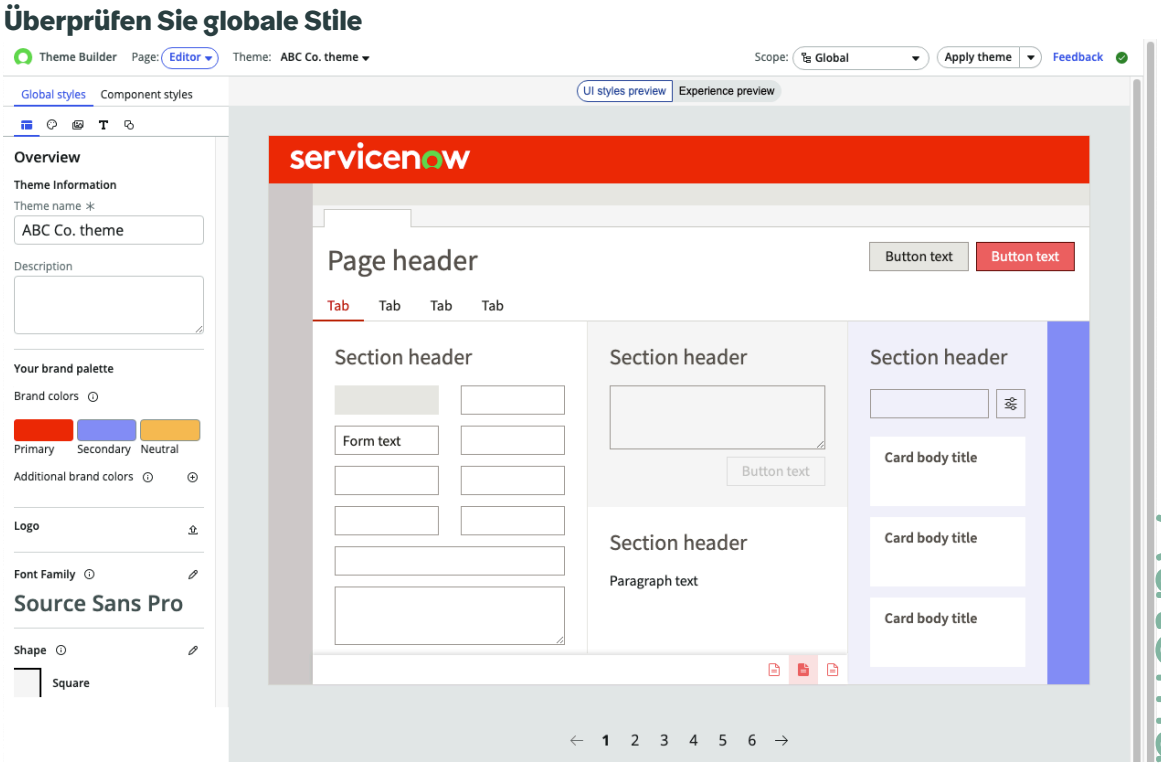
Auswahl des Anwendungsbereichs



3. Wenn Sie das Design ausgewählt haben, das Sie bearbeiten möchten, überprüfen und aktualisieren Sie die Komponenten für **globale Stile** nach Bedarf.

Automatische Übersetzung

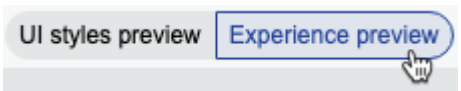
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Hinweis:
Im Folgenden finden Sie die Stildatensätze, die mit Ihrem Design generiert wurden.

- **Ihre Markenpalette**: Aktualisieren Sie die Farben der Benutzeroberfläche für Ihre Marke.
- **Logo**: Aktualisieren Sie das Logo. Sie können das Logo während der Designanwendung entweder aus Bildern oder von der Übersichtsseite hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Logo beim Anwenden eines Designs hochladen.
- **Schriftfamilie**: Aktualisieren Sie die global angewendeten Schriftarten auf Ihre Experience. Die Schriftarten werden in Überschriften, Titeln, Untertiteln, Textkörpern und Beschriftungen verwendet.
- **Form**: Aktualisiert die Eckenformen von Bildschirmkomponenten.

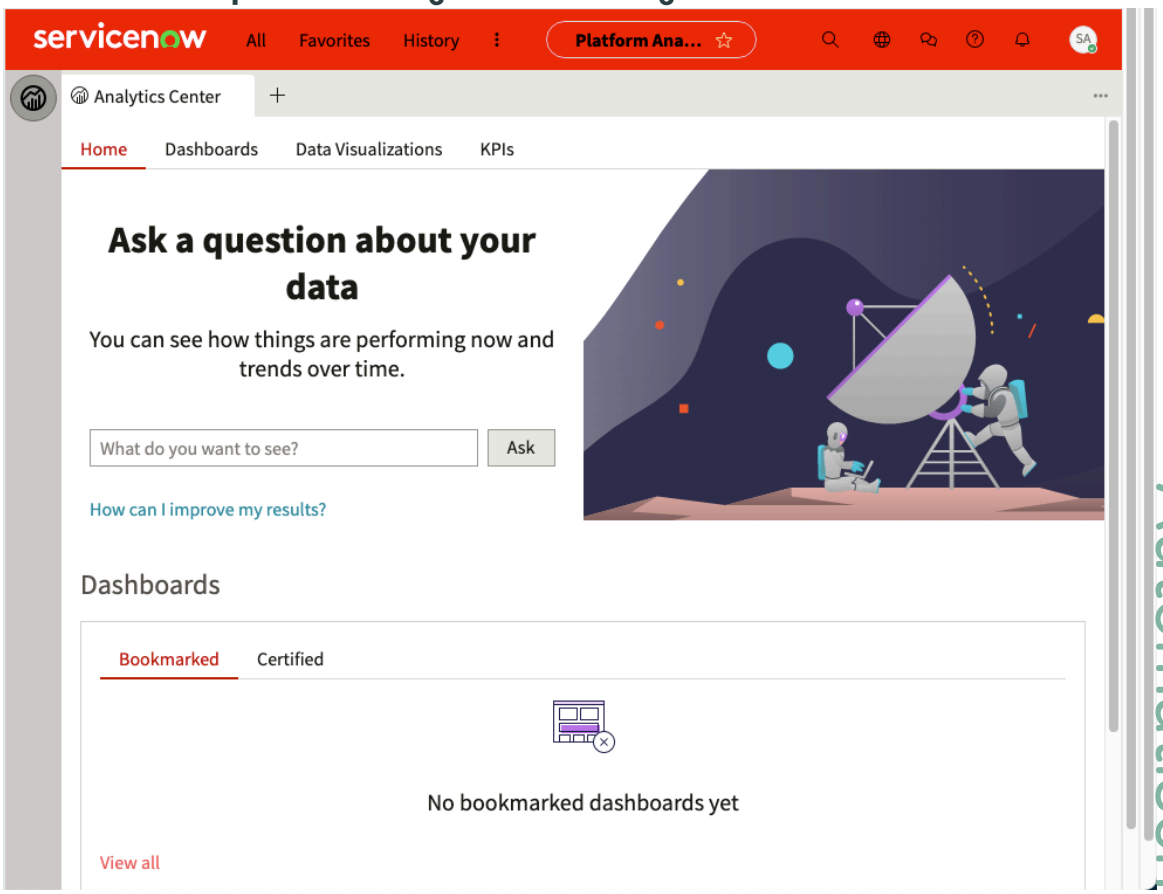
4. **Wahlweise:** Um eine Vorschau Ihres Designs anzuzeigen, bevor Sie es auf Ihre Instanz anwenden, wählen Sie die Registerkarte **Experience-Vorschau** aus.



Eine tatsächliche Live-Instanz wird mit allen angewendeten Designauswahlen angezeigt. Sie können eine Vorschau anzeigen, bevor Sie die ausgewählten Themen in der tatsächlichen Instanz implementieren.

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

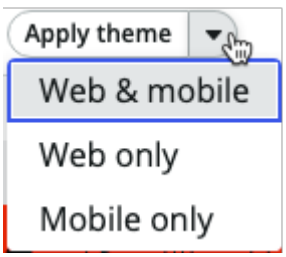
Vorschau Ihrer Experience mit angewendetem Design



Hinweis:
Daten in der Experience-Vorschau sind Live-Daten. In der Vorschau vorgenommene Änderungen werden in Ihrer Instanz berücksichtigt.

5. Um das Design auf Ihre Instanz anzuwenden, wählen Sie Design **anwenden** in der oberen rechten Ecke aus.

Hinweis:
Sie können Ihr Design nur auf Webimplementierungen Ihrer Instanz, nur auf mobile Implementierungen oder auf Web- und mobile Implementierungen anwenden.



6. Nachdem Sie eine Auswahl getroffen haben, wählen Sie im Bestätigungsfeld **Anwenden** aus.

Hinweis:
Wenn der Designname mit dem aktuell angewendeten Design identisch ist, ist die Schaltfläche Thema **anwenden** deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Themen anwenden.

Automatische Übersetzung

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

Kernstile, Farben, Varianten und alternative Farbpaletten

Sie können das Erscheinungsbild der Next Experience -UI für verschiedene Benutzer anpassen, indem Sie die Kernstile, Varianten und alternative Farbpaletten konfigurieren.

Kernstile in Themengenerator

Ein Kernstil ist die Basisversion eines Stils. Zu den Kernstilen gehören Farbe, Form und Form, Typografie und Bilder.

Farben in Themengenerator

Verwenden Sie die Farbauswahl, um die Hintergrundfarbe der Canvas zu ändern.

Hinweis:
Das Aktualisieren der Canvas-Farbe gilt nicht für die Instanz. Nur für Komponenten spezifische Hooks werden auf die Instanz angewendet, wenn Sie ein bearbeitetes Thema auf die Instanz anwenden.

Wenn Sie Designfarben bearbeiten, können Sie das Kontrastverhältnis in der Farbauswahl anzeigen. Der Wert wird aktualisiert, wenn Sie die Farbe in der Palette oder in der Ansicht „Meine Farben“ ändern.

Varianten/Alternative Farbpaletten in Themengenerator

Eine Variante (oder eine alternative Farbpalette, wie sie in Themengenerator genannt wird) ist eine alternative Version eines vorhandenen Designs, das Benutzer in den Einstellungen auswählen können. Ein Beispiel für eine Variante ist die dunkle Version des standardmäßigen Polaris-Designs, das im Lieferumfang von Next Experienceenthalten ist. Die dunkle Variante kann verwendet werden, um die Barrierefreiheit für sehbehinderte Benutzer zu verbessern, indem helle Hintergründe durch dunklere ersetzt und die Textfarben entsprechend kontrastiert werden.

Eine alternative Farbpalette ist eine Änderung, die Sie an den Farben eines Designs vornehmen können. Es kann in der Manager-Seitenansicht Themengenerator für jedes Design mit Ausnahme des Polaris-Standarddesigns definiert werden. Wenn Sie ein vorhandenes Design verwenden, um eine alternative Farbpalette zu erstellen, wird die alternative Farbpalette mit diesem primären Design gruppiert und verwendet anfänglich dessen Logo, Farbe, Typografie und Formstile. Der einzige Unterschied zum primären Design besteht zunächst darin, dass Sie ihm einen eindeutigen Namen zuweisen.

Als Nächstes definieren Sie die Primärfarbe für die alternative Farbpalette. Diese Farbe wird verwendet, um die Navigationsleiste, Menüs und andere allgemeine Komponenten zu kennzeichnen. Ebenso können Sie bei Bedarf eine Sekundärfarbe definieren. Wenn für Ihre Benutzeroberfläche keine Sekundärfarbe erforderlich ist, wird die Primärfarbe verwendet. Zuletzt definieren Sie eine neutrale Farbe, um die Definition von Trennlinien und Containern zu unterstützen.

Wenn die Palette mit den von Ihnen ausgewählten Farben erstellt wird, haben Sie die Möglichkeit, sie umzubenennen. Sie können auch Zeigen Sie eine Vorschau aller im verfügbaren UI-Assets an Now Platform , um zu visualisieren, wie sie gerendert werden, wenn Sie sie auf Ihre Instanz 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.

Hinweis:
Die dunkle Variante gilt nicht für die Kern-UI, die zuvor als UI16 bezeichnet wurde. Die Core-UI ist die Schnittstelle, die Sie verwenden, wenn Next Experience deaktiviert ist. Die dunkle Variante erstreckt sich jedoch auf die folgenden UI-Assets:

- Katalogelemente
- Formulare und Listen der klassischen -Umgebung
- Dashboards
- Wissensartikel
- Berichte
- Visual Task Boards
- Arbeitsbereiche

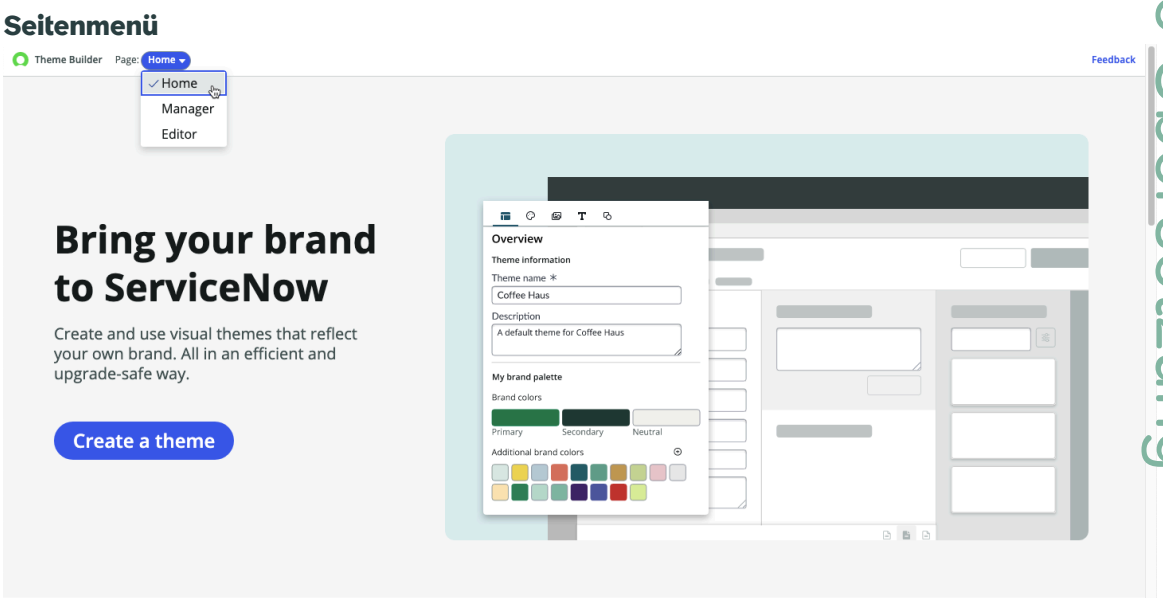
Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu

Nachdem Sie ein Design erstellt haben, können Sie es weiter anpassen, indem Sie eine alternative Farbpalette für das Design erstellen und auf Ihre Instanz anwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

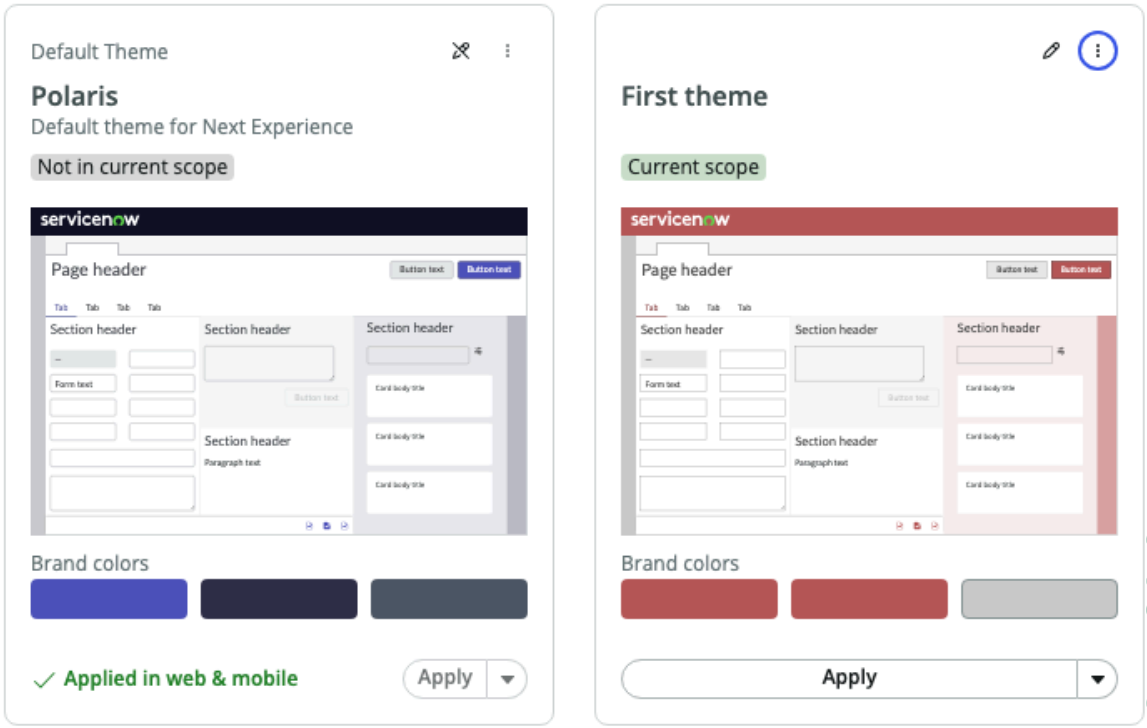
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.



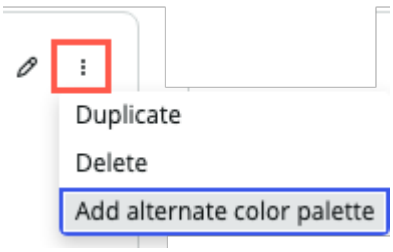
2. Wählen Sie auf der Schaltfläche „Startseite“ die **Manager** -Seitenansicht aus, um die zuvor definierten Themenanzuzeigen.

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



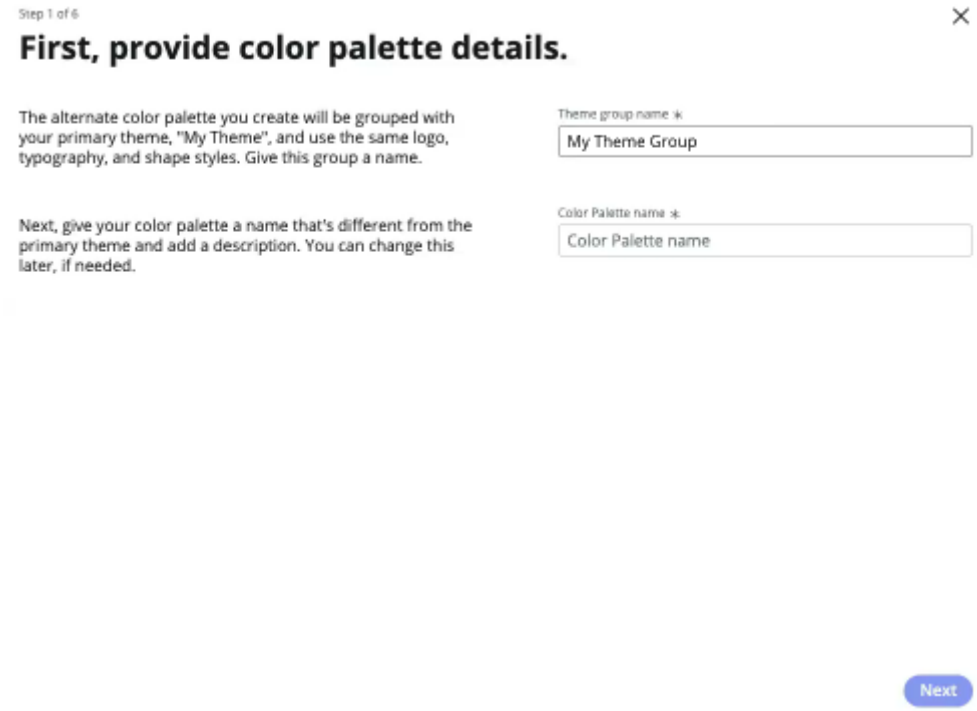
3. Wählen Sie in dem Design, das Sie bearbeiten möchten, das Symbol „ **Weitere Aktionen** “ (⋯) und **dann Alternative Farbpalette hinzufügen**aus.



Schritt 1 von 6 wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

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



4. Geben Sie einen Namen für die **Themengruppe und nach Bedarf den Namen** der **Farbpalette** an, und wählen Sie dann **Weiter**aus.
5. Definieren Sie die Farben für die alternative Palette, indem Sie nach der Definition jeder Farbe **Weiter** wählen:
   - Primär
   - Sekundär
   - Neutral
   - Zusätzliche Farben

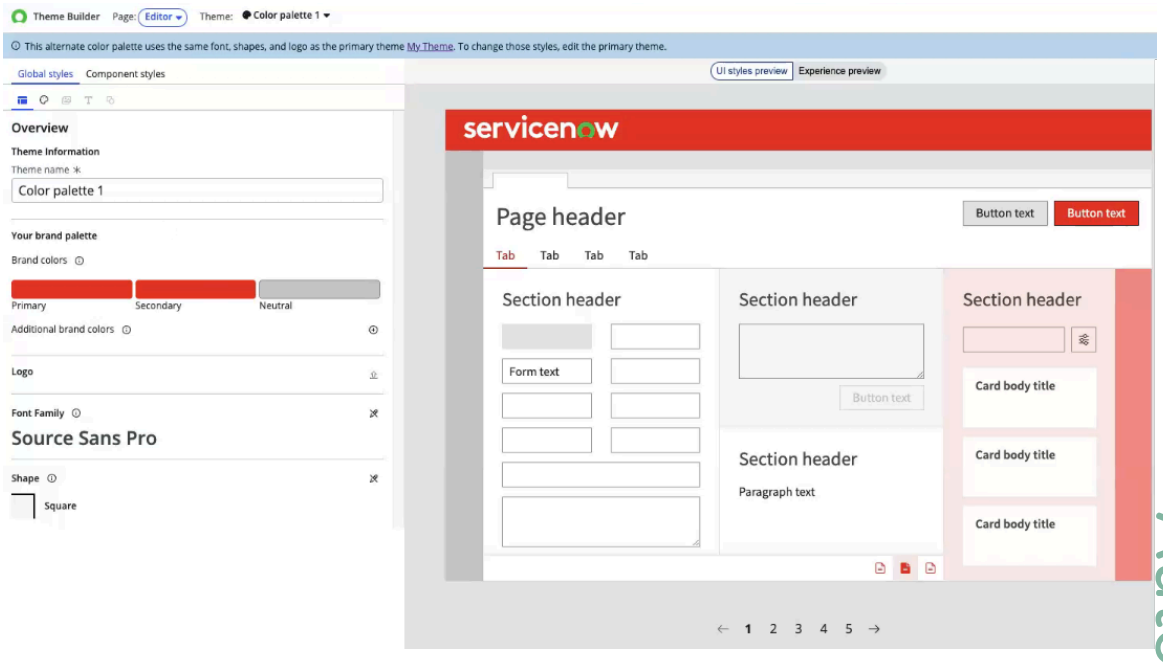
   Wenn Sie Designfarben bearbeiten, können Sie das Kontrastverhältnis in der Farbauswahl anzeigen. Der Wert wird aktualisiert, wenn Sie die Farbe in der Palette oder in der Ansicht „Meine Farben“ ändern.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema mit Themengenerator.

   Wenn Sie Ihre Eingaben in den Definitionsbildschirmen der 6-Farbpalette abgeschlossen haben, wird die Seite Bearbeiten für die aktuelle Palette angezeigt.

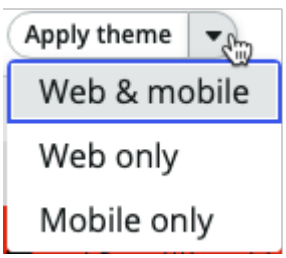
Automatische Übersetzung

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



6. Auf diesem Bildschirm können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
   - Ändern Sie den **Designnamen**.
   - Wählen Sie eine der drei in dieser Palette definierten Farben aus, und ändern Sie sie in der Farbauswahl.
7. Um das Design auf Ihre Instanz anzuwenden, wählen Sie Design **anwenden** in der oberen rechten Ecke aus.

Hinweis:
Sie können Ihr Design nur auf Webimplementierungen Ihrer Instanz, nur auf mobile Implementierungen oder auf Web- und mobile Implementierungen anwenden.



8. Nachdem Sie eine Auswahl getroffen haben, wählen Sie im Bestätigungsfeld **Anwenden** aus.

Hinweis:
Nachdem Sie eine alternative Farbpalette erstellt und auf Ihre Instanz angewendet haben, kann die Palette in den Designeinstellungen des Benutzers ausgewählt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie ein Design in Next Experience aus.

Zeigen Sie eine Vorschau der Komponenten an

Während Sie Ihr Design erstellen oder verwalten, können Sie eine Vorschau der Komponenten anzeigen, die für die Integration in Ihre Instanz verfügbar sind.

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.

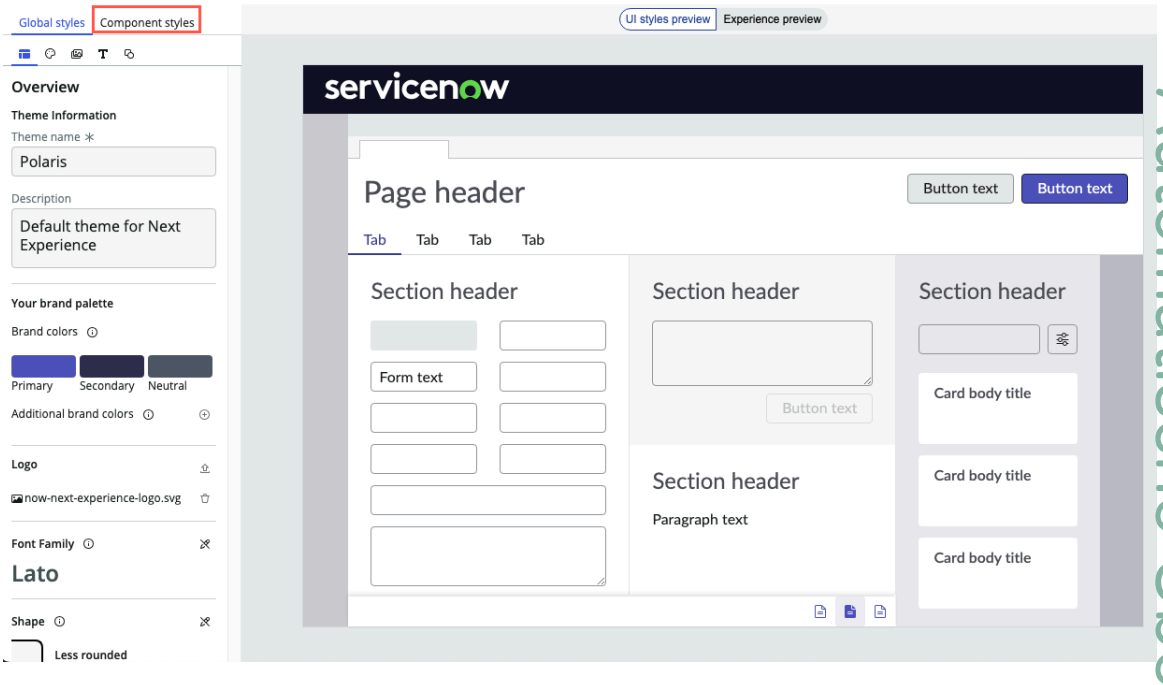
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Komponenten, die Sie in Themengenerator als Vorschau anzeigen können, wurden in Now Design Systemerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten im ServiceNow Developer Portal.

Prozedur

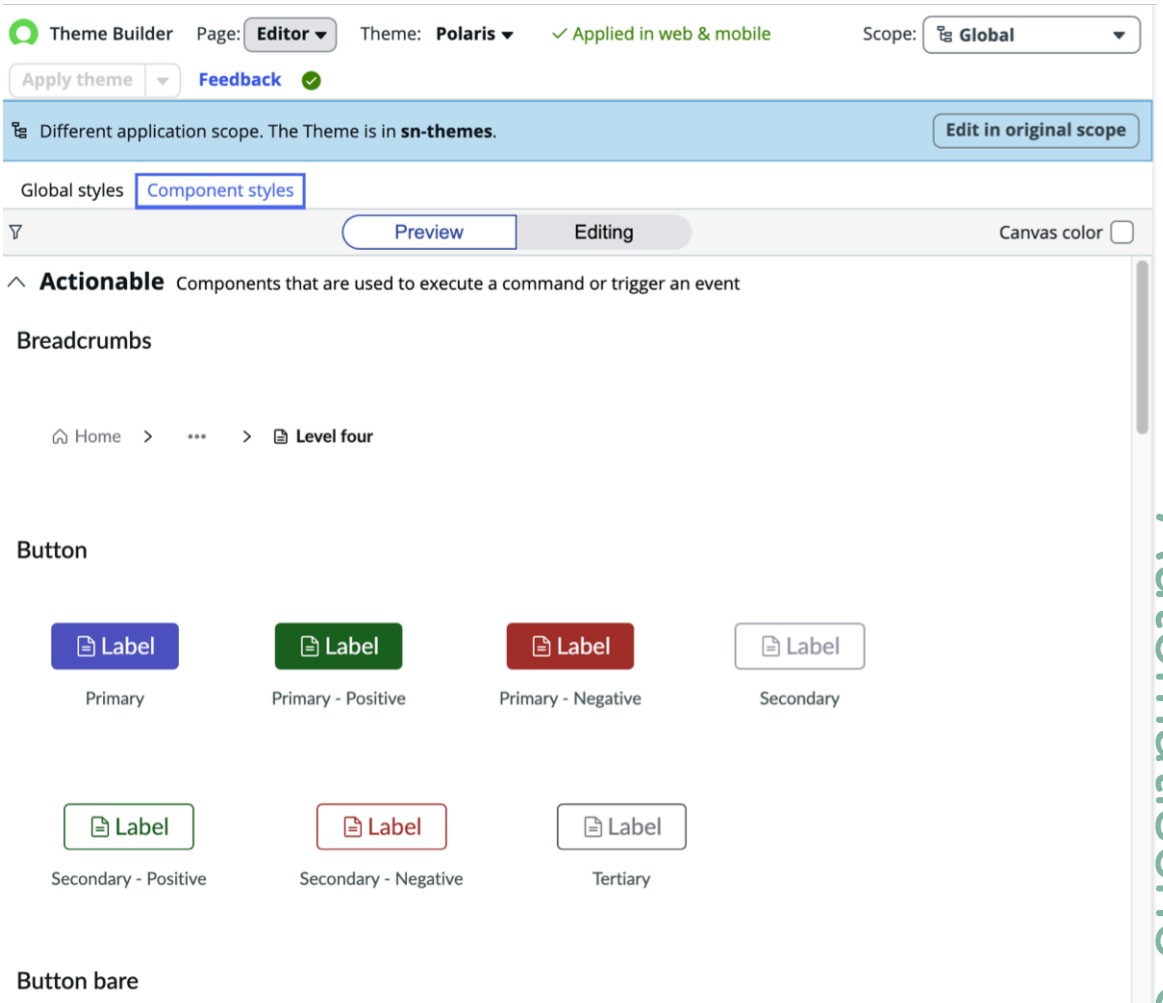
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Schaltfläche „ **Startseite** “ die Seitenansicht „ **Editor** “ aus.

Editor-Seitenansicht



3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Komponentenstile**.
   Die Komponentenstile werden grafisch aufgelistet.

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

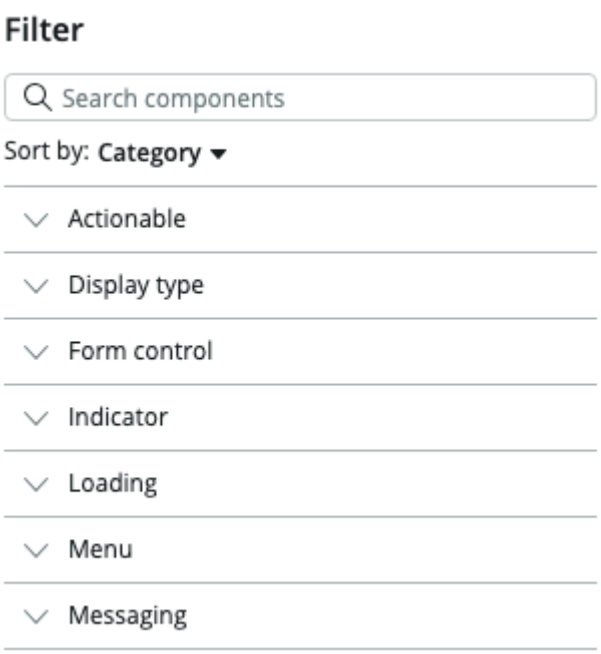


4. Sie können durch die Liste scrollen, um alle verfügbaren Komponenten anzuzeigen, oder die Liste filtern, um bestimmte Arten von Komponenten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

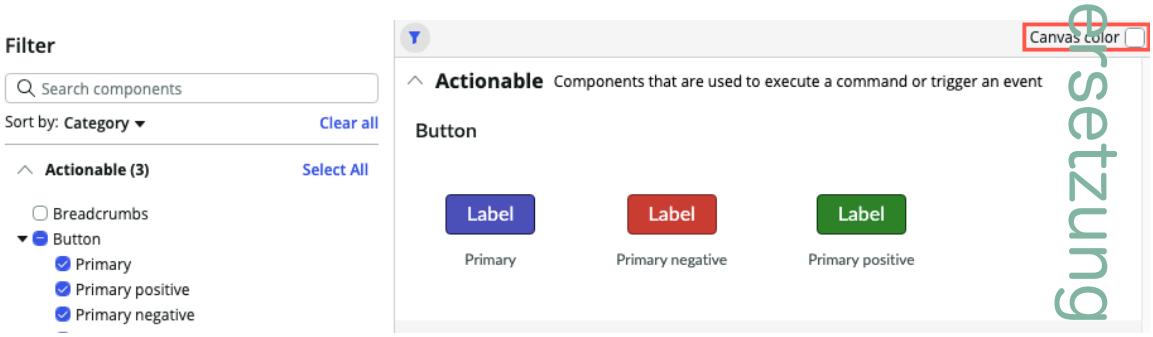
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus.



b. Erweitern Sie die Kategorien der Komponenten, die Sie anzeigen möchten, und wählen Sie die spezifischen Komponenten innerhalb dieser Kategorien aus, die Sie anzeigen möchten.

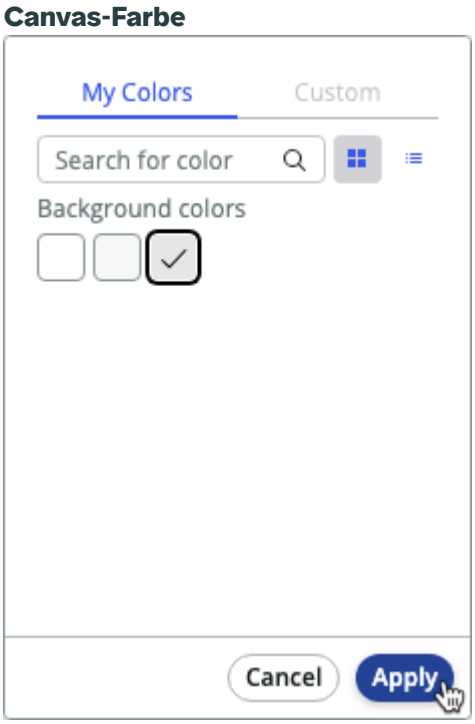
> **Hinweis:**
> Um beispielsweise Komponenten für alle primären Schaltflächen anzuzeigen, erweitern Sie die **Kategorie** „Schaltfläche“, und wählen Sie die Komponenten **Primär**, **Primär positiv**und **Primär negativ** aus. In der Liste werden die von Ihnen ausgewählten Komponenten angezeigt.



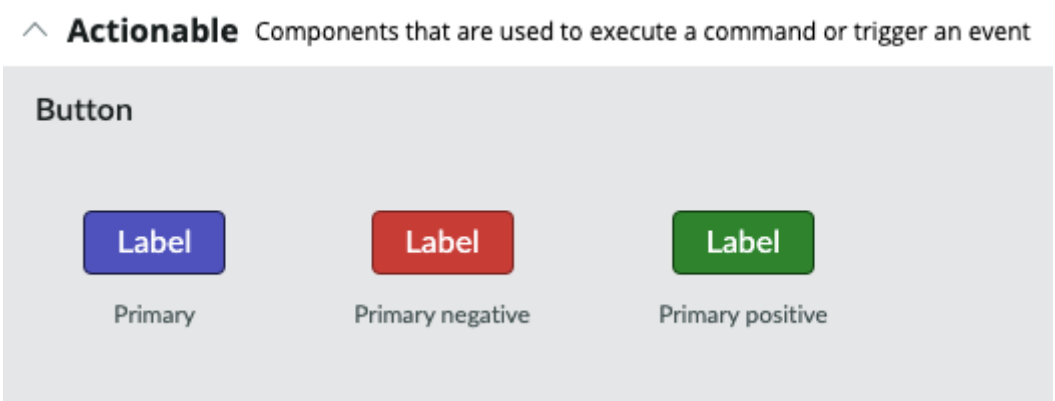
5. Um zu testen, wie die Komponenten mit verschiedenen Hintergrundfarben dargestellt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Canvas-Farbe**.

Automatische Übersetzung

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



6. Wählen Sie die **Hintergrundfarbe** aus, die Sie anzeigen möchten, und wählen **Sie Übernehmen**.



Bearbeiten Sie Komponenten

Beim Erstellen oder Verwalten Ihres Designs können Sie einzelne Komponenten so bearbeiten, dass sie besser zu Ihrer Marke passen und die Compliance-Standards für Barrierefreiheit erfüllen. Die Themen-Hooks, die Sie bearbeiten können, sind für jeden Komponententyp spezifisch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Komponenten, die Sie in Themengenerator bearbeiten können, wurden in Now Design Systemerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten im ServiceNow Developer Portal.

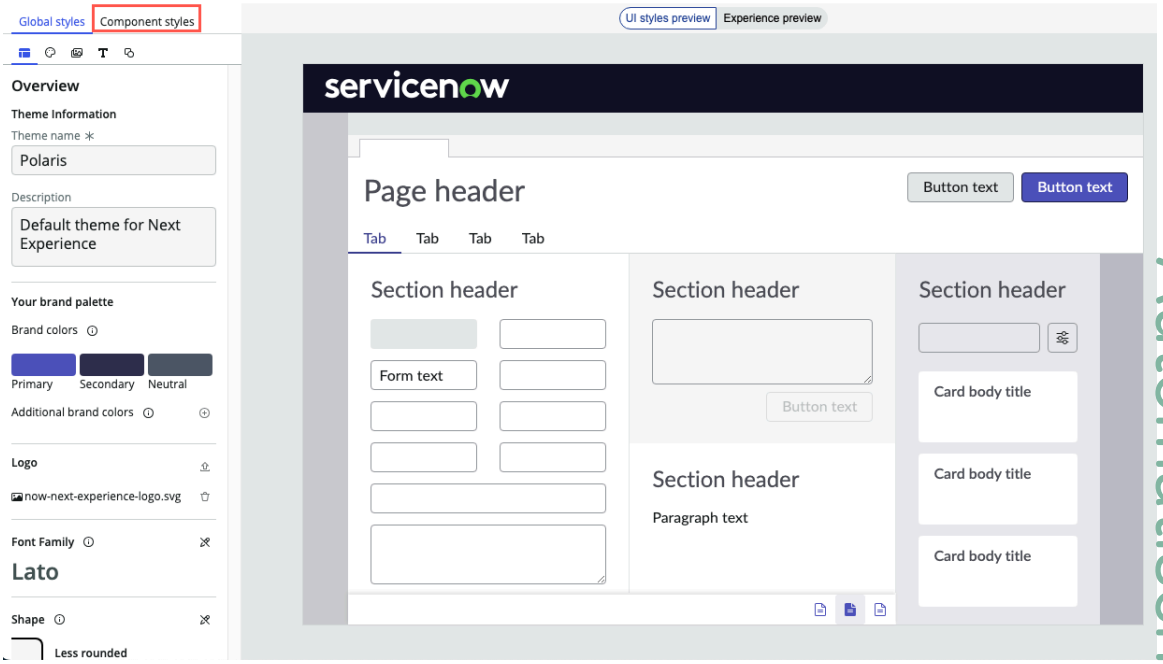
Die Gesamtzahl der Barrierefreiheitsverletzungen pro Komponente wird auf der Seite des Bearbeitungsbereichs angezeigt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Themes** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Schaltfläche „ **Startseite** “ die Seitenansicht „ **Editor** “ aus.

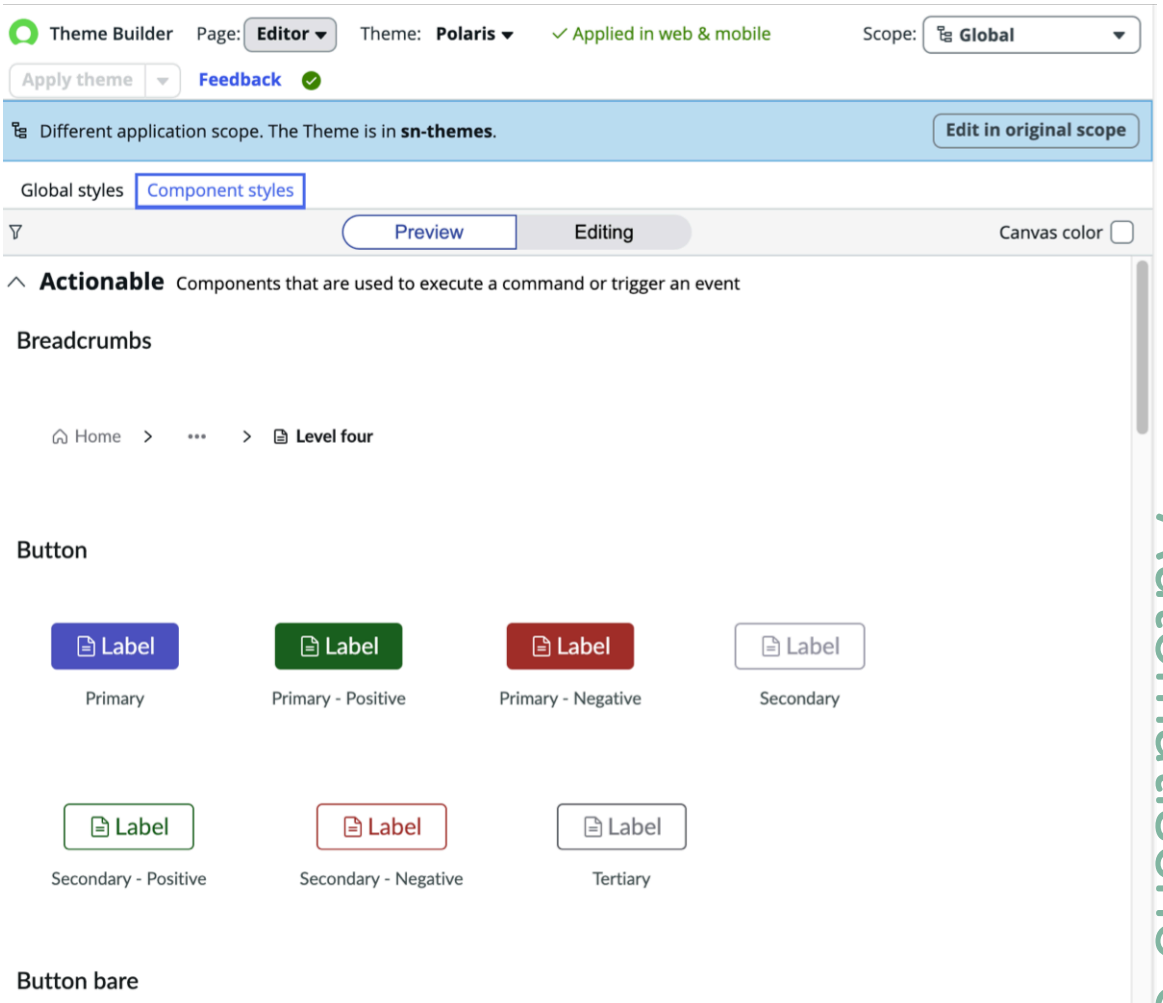
Editor-Seitenansicht



3. Wählen Sie das Design aus, für das Sie Komponenten bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie in der Editor-Seitenansicht die Registerkarte **Komponentenstile** aus.
   Die Komponentenstile werden grafisch 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.



5. Wählen Sie **Bearbeiten aus**.

> **Hinweis:**
> Die Komponenten, die bearbeitet werden können, werden angezeigt. Informationen zum Filtern der Liste der Komponenten, um die zu bearbeitende Komponente zu finden, finden Sie unter Zeigen Sie eine Vorschau der Komponenten an.

6. Wählen Sie die Komponente aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Wenn auf der Registerkarte „Bearbeitung“ eine Warnung angezeigt wird, müssen Sie alle Warnungen im Komponenteninteraktionsbereich auflösen, um das Warnzeichen von der Komponente zu entfernen.
7. Bearbeiten Sie im konfigurierbaren Stilbereich auf der rechten Seite die für die ausgewählte Komponente verfügbaren Themen-Hooks nach Bedarf.

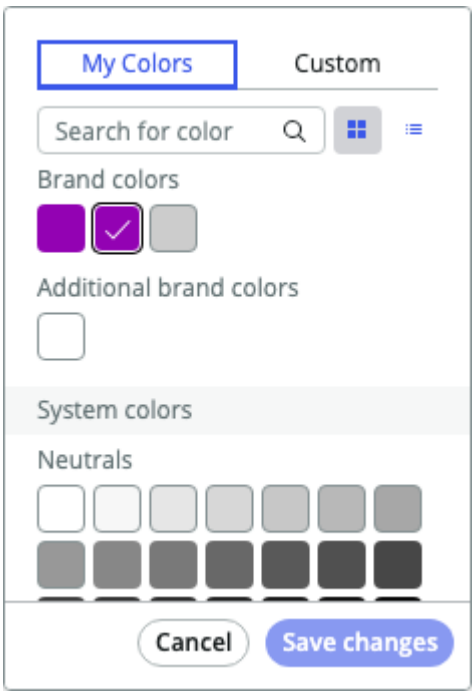
   Die verfügbaren bearbeitbaren Themen-Hooks hängen vom Typ der ausgewählten Komponente ab. Wenn Sie beispielsweise eine **Abzeichenkomponente** auswählen, können Sie die Farben und Zugänglichkeits-Hooks für das Abzeichen bearbeiten. Wenn Sie eine **Textlink** -Komponente auswählen, können Sie die Grundfarbe und die Haken für Barrierefreiheit bearbeiten.

   Nachdem Sie die komponentenspezifischen Hooks aktualisiert haben, werden die Komponentenstile durch Änderungen am globalen Stil nicht aktualisiert. Dies liegt daran, dass komponentenspezifische Stile Vorrang vor global definierten Stilen haben.
8. Wenn Sie eine Farbe auswählen, die bearbeitet werden soll, wird die Farbauswahl 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.

Farbauswahl



Hinweis:
Standardmäßig zeigt die Farbauswahl alle verfügbaren Farben für die Komponente an. Sie können den Schieberegler **Unzugängliche Auswahlmöglichkeiten ausblenden** auswählen, um die Farbauswahl auf diejenigen zu beschränken, die basierend auf den aktuellen WCAG-Richtlinien als zugänglich identifiziert wurden.

9. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, wählen **Sie Änderungen speichern**aus.
10. Beachten Sie beim Betrachten der auf der Bearbeitungsseite aufgeführten Komponenten, dass einige Komponenten möglicherweise das folgende Symbol anzeigen.



Hinweis:
Das Warnsymbol für Barrierefreiheit weist darauf hin, dass der Farbkontrast der ausgewählten Komponente nicht den WCAG 2.1-Zugänglichkeitsstandards für Farbkontrast entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Komponenten an, um die Standards für Barrierefreiheit zu erfüllen.

Passen Sie die Komponenten an, um die Standards für Barrierefreiheit zu erfüllen

Wenn Sie Komponenten in Themengeneratorbearbeiten, wird möglicherweise ein Fehlersymbol (⚠) angezeigt, das darauf hinweist, dass die Komponenten hinsichtlich des Farbkontrasts nicht der WCAG 2.1-Compliance entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das WCAG 2.1-Kontrastverhältnis, das Themengenerator für Inhalts- und UI-Variablen anstrebt, beträgt 4:5:1. Dieses Verhältnis bestimmt die Kontraste zwischen helleren und dunkleren Bildschirmfarben und deren Beziehung zur Benutzeroberfläche. Für diejenigen, die mit dem Kontrastverhältnis nicht vertraut sind: Die erste Ziffer zeigt die Stärke der hellen Farben und die zweite die relative Stärke der dunklen Farben an. Der 4:5:1-Schwellenwert bietet optimale Transparenz für sehbehinderte Benutzer. Weitere Informationen finden Sie auf der W3C-Empfehlungswebsite für WCAG 2.1 .

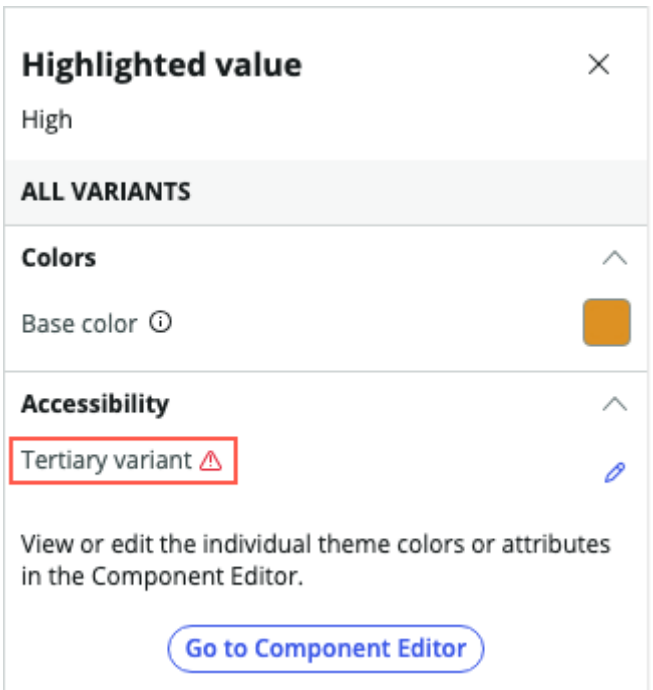
Die Gesamtzahl der Barrierefreiheitsverletzungen pro Komponente wird auf der Seite des Bearbeitungsbereichs angezeigt.

Prozedur

1. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Komponentenstile eine Komponente aus, die Sie verwenden und die das Warnsymbol für Barrierefreiheit anzeigt.



Im konfigurierbaren Stilbereich werden die bearbeitbaren Hooks angezeigt, die für die ausgewählte Komponente verfügbar sind.

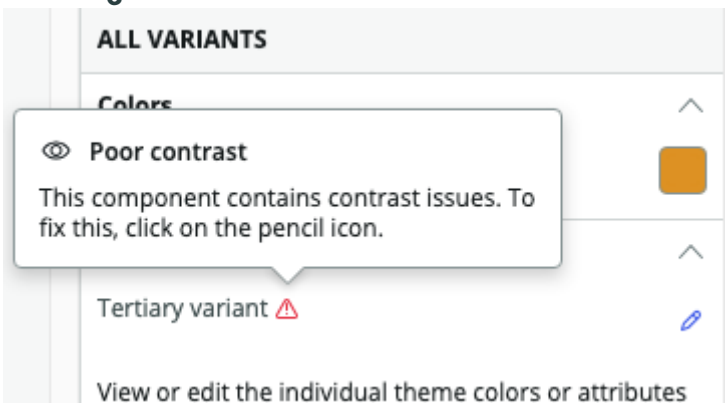


2. Sie können auf das Symbol klicken, um eine Beschreibung der Warnung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

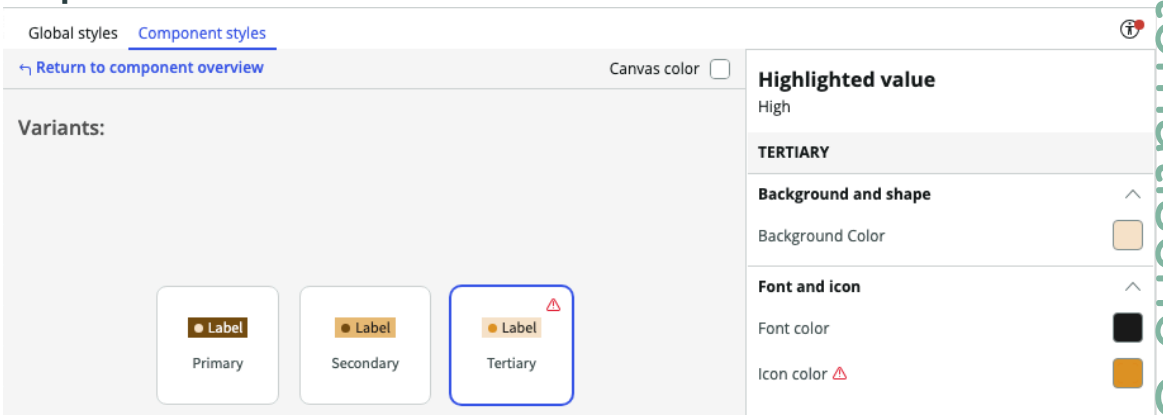
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warnung zur Barrierefreiheit



3. Wie in der Warnmeldung angegeben, können Sie das Bleistiftsymbol auswählen, um das Kontrastproblem zu verbessern.

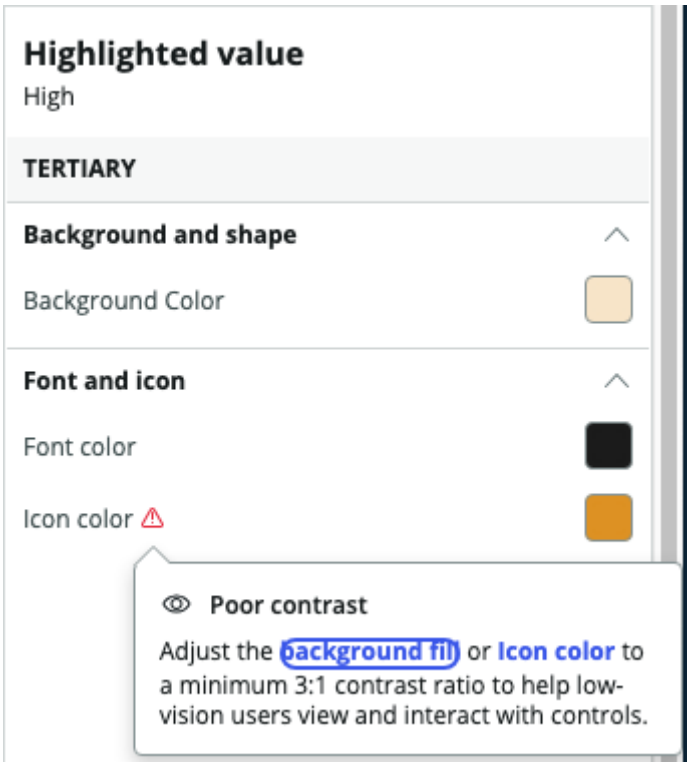
Komponenten-Editor



4. Wählen Sie im konfigurierbaren Stilbereich das Warnsymbol für Barrierefreiheit aus, um weitere Informationen zur Behebung des Problems 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.



5. Wählen Sie einen der Links in der Warnung aus, um entweder die Hintergrundfüllfarbe oder die Symbolfarbe zu korrigieren.

Hinweis:
Nachdem Sie Änderungen an einem der Farb-Hooks gespeichert haben, wird ein Symbol zum Rückgängigmachen angezeigt. Wählen Sie das Symbol „Rückgängig machen“ aus, um alle Ihre Änderungen auf die ursprüngliche Farbe zurückzusetzen.



6. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben und das Warnsymbol für Barrierefreiheit nicht mehr angezeigt wird, wählen **Sie Änderungen speichern**aus.
Sobald Sie beispielsweise eine Farbe ausgewählt haben, die die Kontrastverhältnisverletzung überschreitet, wird das Warnzeichen in der Farbauswahl grün.

Wenden Sie Ihr Design mit an Themengenerator

Wenden Sie ein Design auf Ihre Instanz an, um die Marke Ihres Unternehmens in Web- und/oder mobilen Instanzen widerzuspiegeln. In Themengenerator angewendete Designs überschreiben alle zuvor angewendeten Designs.

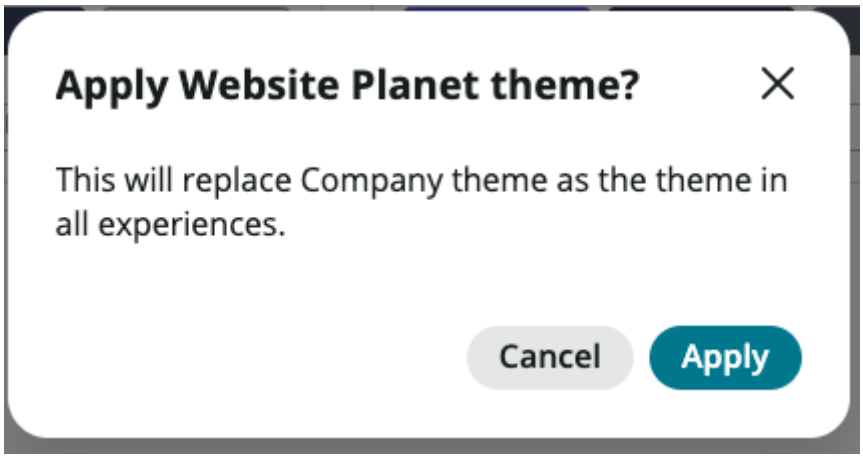
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Thema zu implementieren.

2. Wählen **Sie Anwenden** aus, wenn Sie das aktuelle Design durch das ausgewählte Design ersetzen möchten.

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



Hinweis:
Alle Web- und verfügbaren Mobile-Experiences erhalten das neue Design. Wenn Sie Designs auf bestimmte Mobile-Anwendungen anwenden möchten, können Sie Mobile App Builder verwenden. Alle mit Themengenerator erstellten Designs können in Mobile App Builder angewendet werden.

3. Aktualisieren Sie Ihren Browser, um das neue Design anzuzeigen.

Hinweis:
Nur in Themengenerator erstellte Designs können mit Themengeneratorbearbeitet und angewendet werden. Web- und Mobile-Designs, die Sie möglicherweise außerhalb von Next Experience erstellt haben (z. B. in der veralteten Mobile-UI oder Core-UI) können in Themengeneratornicht angezeigt oder bearbeitet werden. Um diese veralteten Designs wiederzuverwenden, müssen Sie sie in Themengeneratorneu erstellen.

Wenn Sie Designs außerhalb von Themengeneratorerstellt und angewendet haben und sie rückgängig machen möchten, müssen Sie außerdem zu den Tabellen navigieren, in denen sie gespeichert sind, und sie erneut anwenden. Wenn Sie jedoch Designs in einzelnen Mobile-Anwendungen ändern möchten, können Sie dies mit Mobile App Builder tun.

Laden Sie ein Logo hoch, während Sie ein Design mit anwenden Themengenerator

Laden Sie Ihr Logo hoch, während Sie in der Editor-Ansicht ein Design auf Ihre Instanz anwenden. Wenn Sie zuvor ein Logo auf Ihr Design angewendet haben, können Sie ein neues in Themengeneratorhochladen.

Vorbereitungen

Wenn in Themengenerator Version 1.0 ein neues oder aktualisiertes Logo ein zuvor hochgeladenes Logo in Ihrem Design überschreiben soll, musste die Systemeigenschaft glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo auf True festgelegt werden. Ab Version 1.1 wurde diese Anforderung entfernt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wenn **Editor** nicht im Menü **Seite:** oben auf dem Bildschirm ausgewählt ist, wählen Sie ihn aus.

Hinweis:
Sie können das Logo auch aus der **Startansicht** hochladen, aber beim Anwenden eines Designs wird nur die Editoransicht zum Hochladen eines Logos 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.

2. Laden Sie das Logo im Abschnitt „Logo“ der Registerkarte „ **Übersicht** “ hoch.

   Hinweis:
   Alternativ können Sie Ihr Logo über die Registerkarte „Bilder“ hochladen.

3. Wählen Sie das Design aus, und klicken Sie auf **Thema anwenden**.
   Das hochgeladene Logo wird im neu angewendeten Design angezeigt.

Ändern Sie die Größe eines Logos für Ihren Anmeldebildschirm

Nachdem Sie ein Logo für Ihren Anmeldebildschirm hochgeladen haben, können Sie die Größe des Logos ändern, indem Sie eine Systemeigenschaft erstellen und festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Add a system property mit dem Namen glide.ui.polaris.login.logo.height.
3. Legen Sie die Systemeigenschaft **Wert** auf den maximalen CSS-Höhenwert für Ihr Logo fest.
   Zum Beispiel wäre einer der folgenden gültige Einträge:
   - 150 Pixel
   - 6em
   - 75 %
   - automatisch

   Wenn Sie *auto*auswählen, berechnet der Browser eine Höhe für das angegebene Element.

   Hinweis:
   Bei einem Eintrag von 100 % wird das Logo auf seine ursprüngliche Größe zurückgesetzt.

4. Speichern Sie die Systemeigenschaft.
   Beim nächsten Start wird die Größe Ihres Logos basierend auf der Konfiguration der Systemeigenschaft geändert.

Themengenerator und Domänentrennung

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeiten mit dunklem Design

Das dunkle Design wird für konfigurierbare Arbeitsbereiche, Listen, Formulare, Dashboards und Berichte unterstützt.

Für das Next Experience Design ist standardmäßig eine dunkle Variante aktiviert, aber dunkle Varianten gelten möglicherweise nicht für alle Experiences.

Hinweis:
Einige benutzerdefinierte Seiten erben das dunkle Design nicht, was zu visuellen Inkonsistenzen in der klassischen Umgebung führen kann. Dies ist ein erwartetes Verhalten, und es liegt in der Verantwortung Ihres Administrators, das dunkle Design aus Ihrer klassischen Umgebung auszuschließen, wenn die Inkonsistenzen für die Verwendung durch das Unternehmen nicht akzeptabel sind.

Öffnen Sie das Designmenü

Am schnellsten können Sie Ihr Design über das Menü „Design“ ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können auswählen, welcher Designdatensatz für die Instanz aktiv ist. Anschließend werden alle zugehörigen Varianten und alternativen Farbpaletten im Menü „Designs“ angezeigt. Endbenutzer können im Menü „Designs“ aus den verfügbaren Varianten und alternativen Farbpaletten auswählen, die dem aktuellen Design zugeordnet sind.

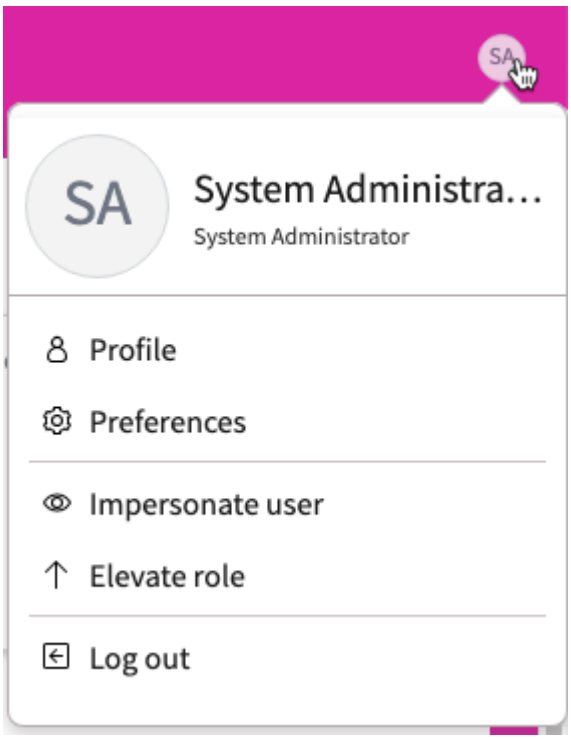
Automatische Übersetzung

© 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

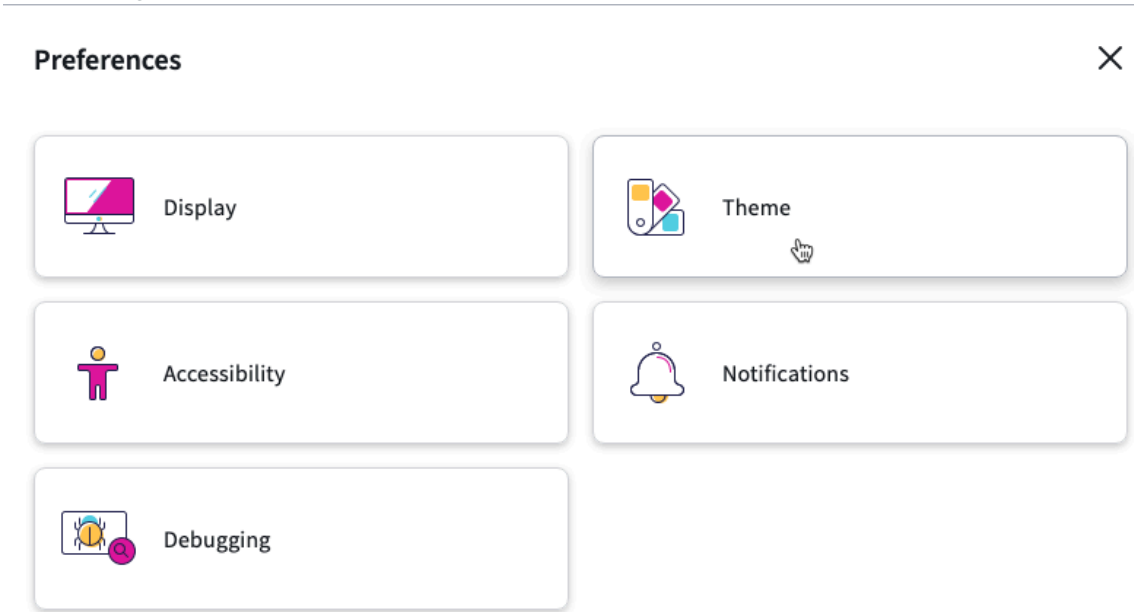
1. Wählen Sie das Benutzermenü aus, das durch Ihr Benutzersymbol oder Ihre Initialen im Next Experience Zentrale Navigationdargestellt wird.

Benutzermenü



2. Wählen Sie **Einstellungen aus**.

Einstellungen



3. Wählen Sie die Kachel **Thema** aus.

Automatische Übersetzung

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



Hinweis:
Die angezeigten Designbilder hängen vom Designdatensatz ab, der vom Administrator für die Instanz ausgewählt wurde. Endbenutzer können die Variante oder alternative Farbpalette auswählen, die an den Designdatensatz angehängt ist, den sie für ihre eigene Arbeitsumgebung verwenden möchten.

4. Endbenutzer können die Variante oder alternative Farbpalette auswählen, die sie für ihre Instanz übernehmen möchten.

Aktivieren Sie das dunkle Design mithilfe der Systemeigenschaften

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um das dunkle Design für eingeschränkte klassische Umgebungen und konfigurierbare Arbeitsbereiche zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im App-Navigator zu **Alle**, und suchen Sie nach `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`.
3. Legen Sie `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` auf **True** fest, um das dunkle Design für die Verwendung in allen Instanzen von Next Experience zu aktivieren.

Dunkles Design deaktivieren

Sie können das dunkle Design in allen Next Experience Instanzen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im App-Navigator zu **Alle**, und suchen Sie nach `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`.
3. Legen Sie `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled` auf **False** fest, um das dunkle Design in allen Next Experiencezu deaktivieren.

Aktivieren Sie das dunkle Design in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Sie können das dunkle Design nur in konfigurierbaren Arbeitsbereichen und nicht in der klassischen Umgebung aktivieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im App-Navigator zu **Alle**, und suchen Sie nach sys_properties.list.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Setzen Sie glide.ui.polaris.dark_themes_enabled auf **True**, um das dunkle Design in allen Next Experiencezu aktivieren.
4. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode.
5. Legen Sie „glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode“ auf „ **wahr** “ fest, um das dunkle Design in der klassischen Umgebung auszuschließen.

Hinweis:
Wenn Sie das dunkle Design auswählen, gilt das dunkle Design nur für konfigurierbare Arbeitsbereiche. Die klassische Umgebung behält das Standarddesign bei.

Next Experience -Designs und -Einstellungen konfigurieren

Die Gestaltung von Designs in Next Experience gilt für einzelne Experiences. Als Administratorbenutzer können Sie die Variablen für Farben, Formen, Schriftarten und andere Aspekte der Benutzer-Experience konfigurieren.

Um ein Design zu konfigurieren, erstellen Sie einen oder mehrere Stile mit Überschreibungen der Standardstile. Ihre neuen Stildatensätze überschreiben den Polaris-Standardstil. Die Standardschriftart Next Experience ist beispielsweise Lato. Um diese Schriftart zu überschreiben, laden Sie ein Schriftarten-Asset hoch und ändern die zugehörigen Schriftarteigenschaften in dem von Ihnen erstellten Stil.

Hinweis:

Normalerweise arbeiten Sie mit dem Kompositionsthema. Ausnahmen sind, wenn die Experience, die Sie konfigurieren, keine übergeordnete App hat oder eine andere App-Shell-UI als Breadcrumb-App-Shell oder Agent Workspace-App-Shell verwendet. Wenn Sie ein Thema für eine dieser Ausnahmen konfigurieren, finden Sie weitere Informationen unter Themen in UI Builder.

Erstellen Sie einen Next Experience -Stil

Wenn Sie ein Next Experience -Design erstellen oder ändern, erstellen und bearbeiten Sie einen oder mehrere Stile. Zu den Stilen gehören Schriftarten, Farben, Bilder sowie Formen und Formulare. Ihre neuen Stildatensätze überschreiben den Polaris-Standardstil. Die von Ihnen erstellten Stildatensätze überschreiben das standardmäßige Polaris-Design in Next Experience.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Next Experience -Stile bearbeiten, arbeiten Sie im JSON-Rohcode. Mit Sorgfalt bearbeiten.

Sie laden neue Schriftarten oder Bilder in einem separaten Prozess hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Next Experience Schriftart- und Bild-Assets 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.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld „Filternavigator“ sys_ux_style.do ein, um einen Stildatensatz zu erstellen.
2. Benennen Sie den Stil, und geben Sie an, ob es sich um einen Core-Stil oder eine Variante handelt.

   Hinweis:
   Das dunkle Design ist die einzige Variante, die im Lieferumfang von Next Experienceenthalten ist.

3. Fügen Sie im Feld **Stil** die Basis- und Eigenschaftsblöcke hinzu, die Überschreibungen im Stildatensatz enthalten sollen.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. **Wahlweise:** Um Ihre Arbeit zwischen den Schritten zu speichern, wählen Sie das Menü „ **Zusätzliche Aktionen** “ ( ) und dann Speichernaus.
5. Bearbeiten Sie im Feld **Stil** den JSON-Code, um die Überschreibungen anzugeben, die der Stil enthalten soll.

   a. Fügen Sie Ihre Hauptfarben im Basisabschnitt des JSON-Codes hinzu, oder bearbeiten Sie sie. Verwenden Sie RGB-Werte.

   Das folgende Beispiel zeigt Beispielfarbüberschreibungen.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. Bearbeiten Sie die Versionen der Farben im Abschnitt „Eigenschaften“ des JSON-Codes.

   c. Fügen Sie im Abschnitt „Eigenschaften“ des JSON-Codes Formen hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

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

Das folgende Beispiel zeigt Beispielformüberschreibungen.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Fügen Sie Schriftarten, Bilder und andere Design-Assets hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Next Experience Schriftart- und Bild-Assets hinzu.
7. Wenn Sie Schriftarten hochgeladen haben, fügen Sie im Eigenschaftenabschnitt des JSON-Codes Schriftarten hinzu oder bearbeiten sie, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Ergebnisse
Die aktualisierten Farben, Formen und Schriftarten sind in Ihrem Design sichtbar.

Konfigurieren Sie ein Next Experience -Design

Fügen Sie Ihrem Design die von Ihnen erstellten Stile hinzu, um das Erscheinungsbild der Benutzer-Experience zu ändern.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Systemeigenschaften auf **True**festgelegt sind:

- glide.ui.polaris.experience
- glide.ui.polaris.dark_themes_enabled – Zur Wiederverwendung der dunklen Polaris-Variante in diesem Design.

Erforderliche Rolle: admin

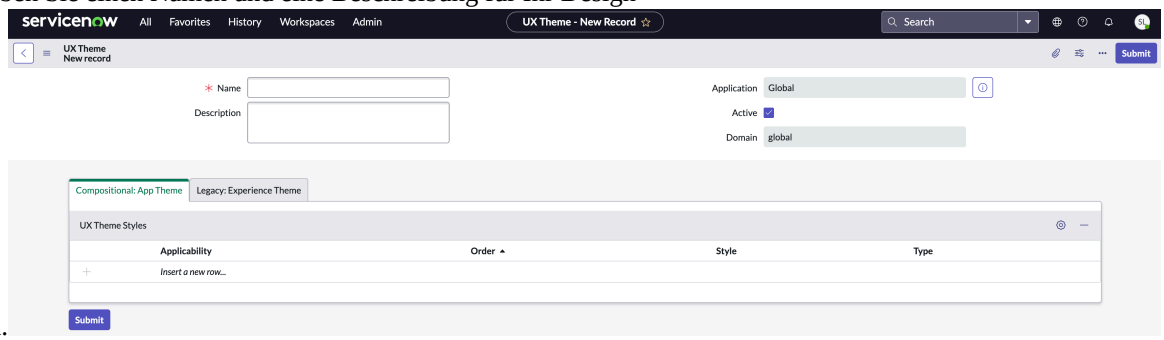
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Standarddesign von Next Experience heißt Polaris. Sie können das **Polaris** -Design als Ausgangspunkt wiederverwenden oder anpassen, wenn Sie eigene Designs erstellen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designverwaltung** > **Themes**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen Themendatensatz zu erstellen.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihr Design ein.



4. Klicken Sie auf das Symbol „ ≡ “) und dann auf **Speichern**.
5. Fügen Sie auf der Registerkarte **Komposition: App** -Design Zeilen hinzu, um Stile hinzuzufügen, die Ihrem Design zugeordnet sind.
   Sie weisen Werte in vier Spalten zu:

   Anwendungsbereich

   Die Anwendbarkeit ist so angegeben, dass das Basisthema überschrieben werden kann. Benutzer, die die Anwendbarkeitsbeschränkungen erfüllen, sehen diese Überschreibungen in ihrem Design und nicht im Basisstil. Beispielsweise kann ein Stil mit verschiedenen Schriftarten auf Manager angewendet werden. Benutzer, die die Anwendbarkeit für Manager erfüllen, sehen in der Next Experience-UI unterschiedliche Schriftarten, wodurch die Designwerte des Basissystems überschrieben werden. Administratoren müssen nicht ein ganzes Design mit Änderungen für die entsprechende Zielgruppe kopieren oder erstellen.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Anwendbarkeitsbeschränkung leer lassen, wird der Stil auf alle Benutzer angewendet.

   Bestellen

   Die Reihenfolge gibt an, wann der Stil angewendet wird. Je höher die Reihenfolge, desto höher die Priorität.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen benutzerdefinierten Stil verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Ihre Stil-Reihenfolgenummer höher ist als der Polaris-Standardstil.

   Stil

   Sie können vier Hauptstile konfigurieren. Sie können die Stilnamen, die im Polaris-Design verwendet werden, nicht bearbeiten. Sie können jedoch den JSON-Code, der jedem Stil zugeordnet ist, aus diesem Design kopieren und in das Formular Ihres benutzerdefinierten Stils einfügen und 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.

- **Farben:** Die Farbeigenschaften des Designs und alle Basisvarianten, die Sie hinzufügen möchten. Im Basisabschnitt des Farbstils wird eine Teilmenge der Farben, die das Design verwendet, mit RGB-Werten definiert. Das Design generiert mehr als 20 Farbverläufe dieser Farben in der Anwendung.
- **Form und Gestalt:** Das Erscheinungsbild von Rahmen sowie von Schaltflächen und anderen UI-Steuerungen.
- **Bilder:** Fügen Sie Bilder hinzu, die im Design Ihrer Anwendung verwendet werden.
- **Typografie:** Die in der Anwendung verwendeten Schriftarten.

Typ

Es gibt zwei Typen: Core und Variante. Zu den Kernstilen gehören Farbe, Form und Form, Typografie und Bilder. Varianten sind eine andere Version des Designs, verschiedene Farben, die Benutzer in den Einstellungen auswählen können. Die häufigste Variante ist eine dunkle Version des Designs. Das dunkle Design ist die einzige Variante, die im Lieferumfang von Next Experienceenthalten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Themen in erkunden Next Experience.

6. Wählen Sie das Feld **Stil** und dann das  .
7. Wählen Sie **Neu**.
8. Wählen Sie die Farben Primär, Sekundär und Neutral aus.

Hinweis:
Ein Design besteht aus mehreren Variablen, daher kann die Standardfarbgebung des Polaris-Designs an verschiedenen Stellen angezeigt werden.

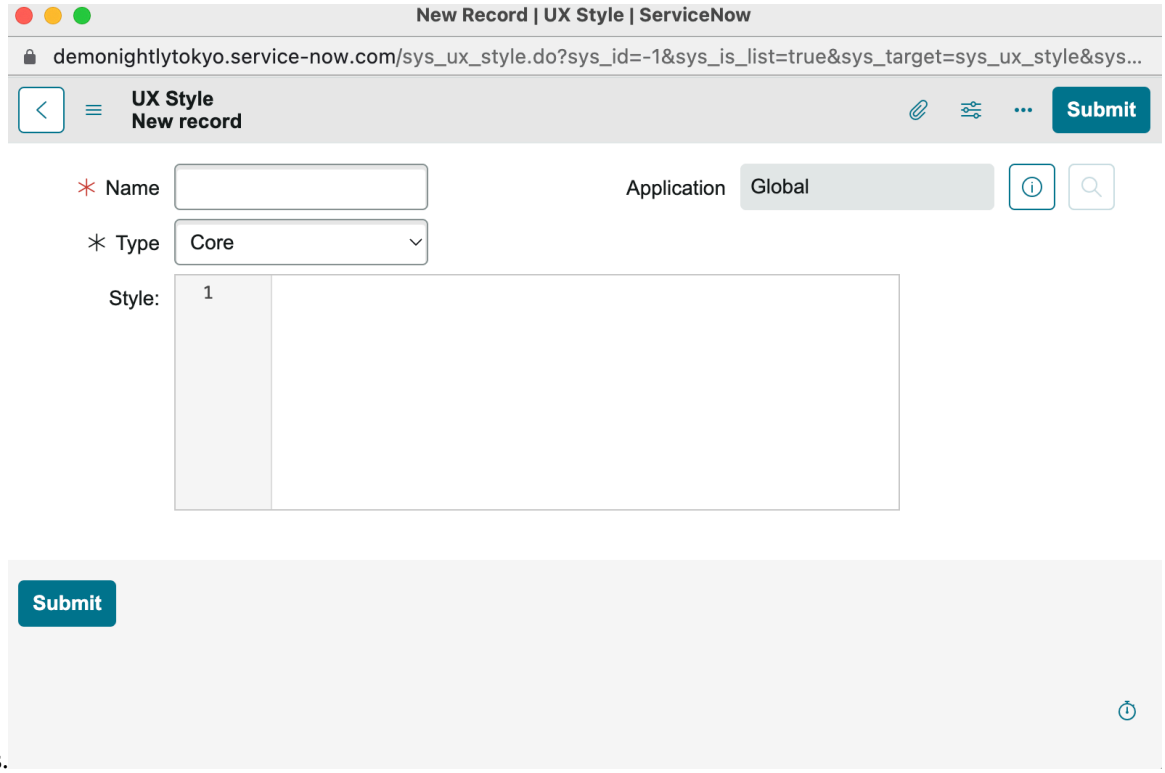
9. Wenn Sie die Branding-Farben Ihrer Organisation haben, navigieren Sie zum Farbgenerator https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 .
10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Automatisch generieren**.

    Ein modales Popup-Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, die drei Farben Ihrer Organisation einzugeben.

11. Geben Sie Ihre Hexadezimalcode-Werte für die Farben Ihrer Organisation ein.
12. Klicken Sie auf **Generieren**.
13. Klicken Sie auf **JSON kopieren**, um Ihre CSS-Variablen zu erfassen.

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

14. Füllen Sie das Formular „UX-Stil“



aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres UX-Stils.
Typ	○ Zentral ○ Variante Weitere Informationen zu Typen finden Sie unter Unterschiede zwischen Kernstilen und Varianten.
Stil	Die Werte für Farben, Formen und Formulare. Einige der Werte sind Farben und andere, wie Rahmen, Pixelwerte. **Wichtig:** JSON-Code muss wie folgt umschlossen werden.
Anwendung	Der Umfang des UX-Stils.

15. Wählen Sie **Absenden**.

16. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Informationen zum Überschreiben des Standarddesigns mit Ihrem neuen Design finden Sie unter Überschreiben Sie das Thema Next Experience ..

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie Next Experience Schriftart- und Bild-Assets hinzu

Fügen Sie Ihren Next Experience -Designs und -Stilen Assets hinzu, um zusätzliche Informationen zu einem Design zu speichern, einschließlich Schriftarten und Bilder.

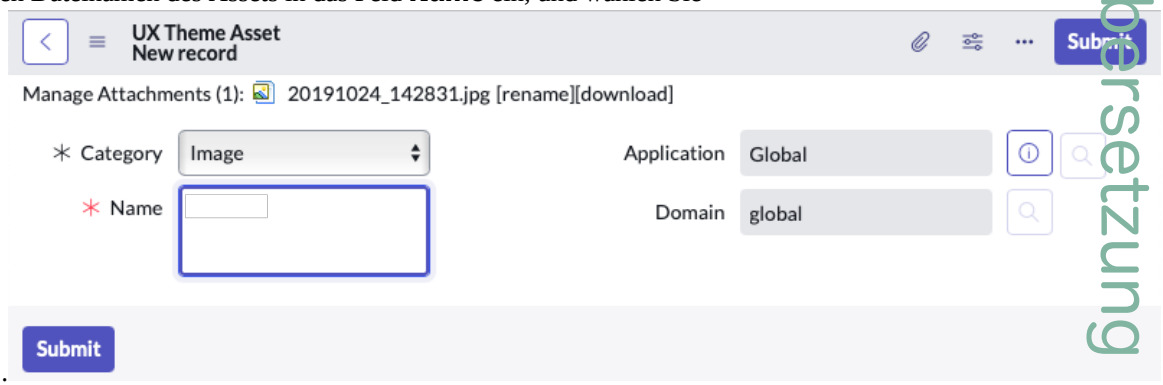
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Laden Sie Bilder hoch, die Ihrem Thema zugeordnet sind, einschließlich Bannerbildern und Logos. Fügen Sie Schriftarten hinzu, die Next Experience an das Erscheinungsbild Ihres Unternehmens anpassen.

Hinweis:
Sie können keine Assets hinzufügen oder die mit dem Standarddesign verknüpften Stile auf andere Weise bearbeiten.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld „Filternavigator“ sys_ux_style.doein.
2. Wählen Sie den Namen des Stils aus, dem Sie Assets hinzufügen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „ **UX-Stil-Assets** “ die Option **Neu**aus.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen“ (Symbol „ “) neben dem **Asset-** Element.
5. Wählen Sie in der Liste „UX-Design-Assets“ die Option **Neu**aus.
6. Klicken Sie auf das Symbol „ “), um ein Bild oder eine Schriftart hinzuzufügen.
   Ihr Schriftart-Asset verfügt möglicherweise über separate Dateien für verschiedene Merkmale, z. B. fett oder kursiv. Laden Sie jede dieser Dateien hoch.
7. Wenn das Asset hochgeladen ist, schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
8. Geben Sie den Dateinamen des Assets in das Feld **Name** ein, und wählen Sie **Absenden**.



9. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Asset im Feld **Asset-Eigenschaften** ein Skript hinzu.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Schriftart oder das Bild kann in Ihrem Design verwendet werden.

Ändern Sie das Instanzbannerlogo in Next Experience

Ändern Sie das auf Zentrale Navigation angezeigte Instanzbannerlogo und die Anmeldeseite so, dass es Ihr Firmenlogo widerspiegelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Mein Unternehmen**.
2. Um Ihr Firmenlogo hochzuladen, klicken Sie neben **UI16-Bannerbildauf Zum Hinzufügen klicken** oder **Aktualisieren**.
3. Klicken Sie auf **Datei** auswählen, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
   Um eine Bild-URL anstelle einer Datei auf Ihrer Festplatte zu verwenden, geben Sie die URL in das Datei-Upload-Fenster ein.

   Hinweis:
   Das Bild kann eine hohe Auflösung haben, wird jedoch bei der Anzeige basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Sie wird auf eine maximale Höhe von 20 px skaliert.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Wenn das neue Bannerbild nicht angezeigt wird, führen Sie „ cache.do“ und „logout.do“ aus, und melden Sie sich wieder bei Ihrer Instanz an.

Überschreiben Sie das Thema Next Experience .

Überschreiben Sie das Design Next Experience mit Ihrem benutzerdefinierten Design.

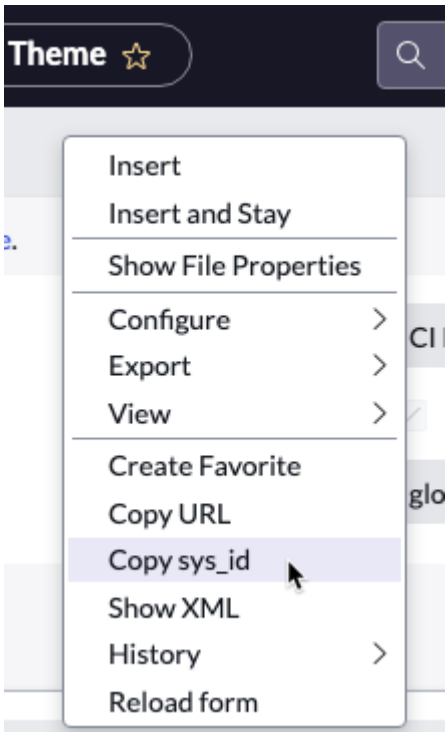
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überschreiben Sie das Standarddesign Next Experience, während Sie die Benutzeroberfläche von Next Experience beibehalten.

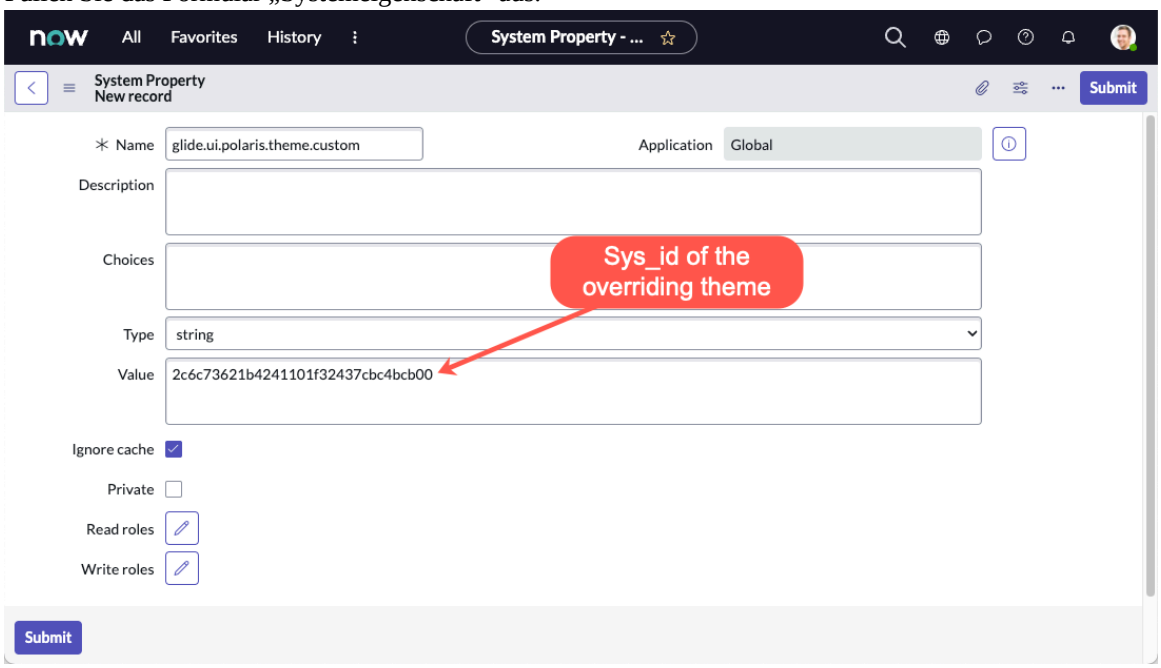
Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigatorfeld sys_ux_theme.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Wählen Sie das Design aus, mit dem Sie das Design Next Experience überschreiben möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen **Sie 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.



4. Geben Sie im Anwendungsnavigator-Feld `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie das Formular „Systemeigenschaft“ aus.



   - Benennen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.polaris.theme.custom`.
   - Legen Sie den Typwert auf Zeichenfolge fest.
   - Fügen Sie im Feld Wert die sys_id ein, die Sie in Schritt 3 kopiert haben.
7. 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.

Ihr benutzerdefiniertes Design wird angezeigt. Aktualisieren Sie ggf. Ihren Browser.

Hinweis:
Wenn Sie aus irgendeinem Grund zum Polaris-Design zurückkehren möchten, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7, und ersetzen Sie die sys_id im Feld **Wert** durch die sys_id des Polaris-Designs. Sie können auch die Systemeigenschaft glide.ui.polaris.theme.custom löschen.

Legen Sie die Position eines Benachrichtigungs-Toastbanners fest

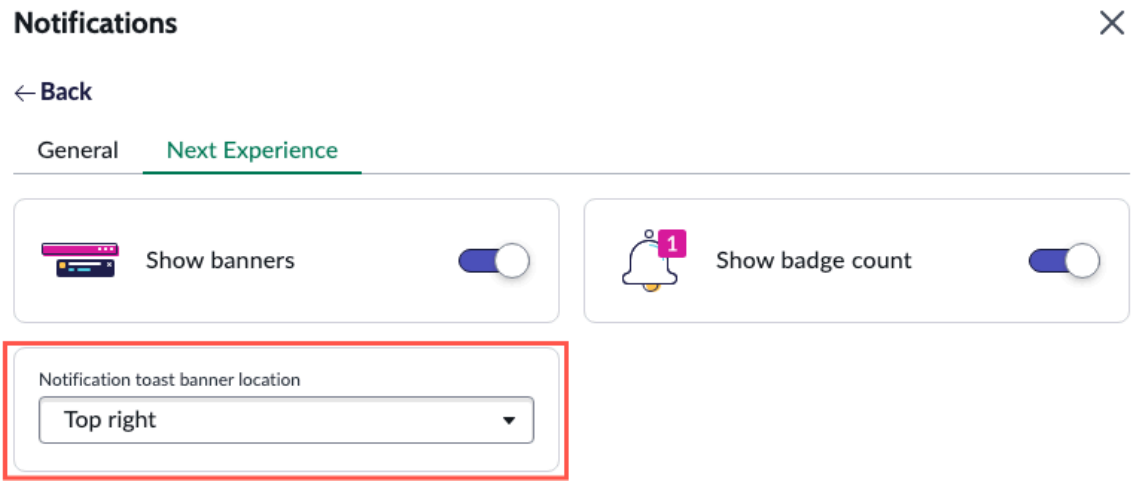
Eine Toast-Nachricht gibt in einem kleinen Popup einfaches Feedback zu einem Vorgang. Wählen Sie aus, in welcher Ecke des Bildschirms die Banner der Toast-Benachrichtigung für Benachrichtigungen angezeigt werden sollen, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie in Ihrer Instanz das **Benutzermenü**  .
2. Wählen Sie in der Benutzermenüliste **Einstellungen**aus.
3. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Next Experience** aus.

Next Experience-Benachrichtigungseinstellungen



5. Wählen Sie unter Standort des **Toast-Banners für Benachrichtigungen**Ihren bevorzugten Standort für Banner aus:
   - Oben links
   - Oben rechts
   - Unten links
   - Unten rechts

Hinweis:
Der Standardspeicherort befindet sich oben rechts in Ihrer Instanz. Wenn das Banner nicht an der erwarteten Position angezeigt wird, aktualisieren Sie Ihren Browser.

Automatische Übersetzung

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

Behalten Sie Ihr benutzerdefiniertes Next Experience -Design während Klonvorgängen bei

Behalten Sie Ihr benutzerdefiniertes Next Experience -Design während eines Klons mit einem Datenerhaltungsprogramm bei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Klondefinition** > **Daten erhalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Datenerhaltung klonen“

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name für Ihren Data Preserver, z. B. Next Experience-Designeigenschaften.
Design	Bestimmt, ob diese Beibehaltung themenbezogen ist. Aktivieren Sie in diesem Fall das Kontrollkästchen, um es als „true“ zu markieren.
Tabelle	Die von dieser Datenerhaltungsfunktion betroffene Tabelle. Verwenden Sie in diesem Fall die Systemeigenschaft [sys_properties].
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen diese Datenerhaltungsfunktion agiert. Erstellen Sie die Bedingung als Name ist glide.ui.polaris.theme.custom.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die zugehörige Liste Klonprofile wird angezeigt.
5. **Hinweis:**
   Wenn Sie kein Klonprofil haben oder benötigen, überspringen Sie diesen Schritt.

   Wenn Sie ein Klonprofil hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten**, verschieben Sie Ihr Klonprofil auf Ihren Data Preserver, und klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten Sie das Anmeldedesign in Next Experience

Passen Sie die Anmeldeabbildungen und den Willkommenstext von Next Experience an, um eine Anmelde-Experience zu bieten, die Ihr Branding widerspiegelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator-Feld sys_properties.list ein.
2. Verhindern Sie, dass auf dem Anmeldebildschirm Abbildungen angezeigt werden, indem Sie die Eigenschaft *glide.ui.polaris.login.show_illustrations* auf **false**setzen.

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

3. Zeigen Sie den Willkommenstext an, indem Sie die Eigenschaft `glide.ui.polaris.login.show_welcome` auf **true** setzen.
   Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, fügen Sie sie als true/false-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
4. Bearbeiten Sie den Text der Willkommensseite.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**.
   b. Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die den Anmeldeinhalt enthält, den Sie anzeigen möchten.
   Informationen zur Syntax der Bedingung `isLoggedIn()` finden Sie unter GlideSession – Global .

Next Experience-Zielseiten

Ändern Sie die Zielseiten in Ihrer Next Experience-Instanz so, dass Benutzer in ServiceNow eine auf ihre Experience zugeschnittene Zielseite sehen.

In Next Experience können Sie mehrere Zielseiten konfigurieren. Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

Standardmäßig sehen Benutzer in neuen Next Experience-Instanzen die Next Experience-Zielseite. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen die Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten. Sie können auch eine Core-UI-Zielseite für alle Benutzer festlegen und benutzerspezifische Zielseiten konfigurieren.

Hinweis:
Wenn Sie den Begrüßungsbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz deaktivieren möchten, lesen Sie unter Deaktivieren Sie den Next Experience-Willkommensbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz nach.

Next Experience-Zielseiten erstellen

Stellen Sie Benutzern die Informationen bereit, die sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen, indem Sie benutzerdefinierte Next Experience-Zielseiten für verschiedene Zielgruppen erstellen.

Vorbereitungen

Um benutzerdefinierte Next Experience-Zielseiten zu erstellen, müssen Sie Seitenkomponenten in UI Builder konfigurieren. Ein kurzes Tutorial zur Verwendung von UI Builder finden Sie unter UI Builder quick start in der UI Builder-Dokumentation.

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können verschiedene Arten von Seiten als Startseiten festlegen, die verschiedenen Benutzern angezeigt werden, wenn sie sich bei einer Instanz anmelden. Standardmäßig ist eine Next Experience-Zielseite die Startseite für alle Benutzer.

Um eine Next Experience-Zielseite für verschiedene Zielgruppen und Anwendungsfälle anzupassen, können Sie mit UI Builder eine Variante der standardmäßigen Next Experience-Zielseite erstellen, wie in diesem Verfahren beschrieben. Sie können auch eine Next Experience-Zielseite von Grund auf neu erstellen, indem Sie in UI Builder eine neue Seite anlegen.

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

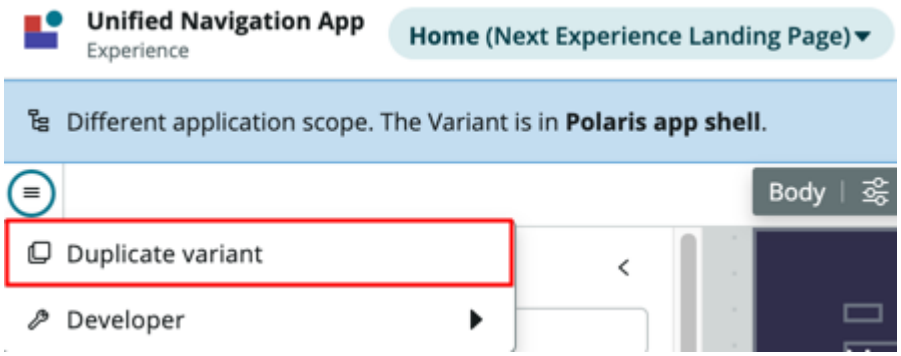
Hinweis:
Dieses Verfahren gilt nicht zum Erstellen von Zielseiten für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Unified Navigation-App** aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ unter „Startseite“ entweder **Next Experience-Zielseite** oder **Next Experience-Zielseite – Administratorrolle** aus.
   „Next Experience-Zielseite“ ist die Standardzielseite für Benutzer, die keine Administratoren sind, und „Next Experience-Zielseite – Administratorrolle“ ist die Standardzielseite für Administratorbenutzer. Wählen Sie die Seite aus, die der Zielgruppe entspricht, für die Sie eine benutzerdefinierte Zielseite erstellen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie in der oberen Leiste den Anwendungsbereich, in dem Sie arbeiten, indem Sie den Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl auswählen.
5. Erstellen Sie eine Variante der Standardzielseite, indem Sie sie duplizieren.

   a. Wählen Sie in der linken vertikalen Leiste das Kontextmenü aus, und wählen Sie dann **Variante duplizieren** aus.

   Example

   b. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Seitenvariante ein.

   c. **Wahlweise:** Klicken Sie neben dem Feld **Zielgruppen** auf **Hinzufügen**, und wählen Sie eine Zielgruppe aus der Liste aus.

   (Optional) Mit der Zielgruppe wird festgelegt, wer die Seite sehen kann. Standardmäßig können alle Benutzer eine Seite sehen. Weitere Informationen zu Zielgruppen finden Sie unter Learn about audiences in der UI Builder-Dokumentation.

   d. **Wahlweise:** Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Kriterien hinzu, wann die Seite angezeigt werden soll, indem Sie eine codierte Abfragezeichenfolge eingeben.

   Example
   Beispiel: Mit der Abfragezeichenfolge `table=incident^sysId!=-1` wird diese Variante nur angezeigt, wenn das Tabellenfeld „Incident“ ist und das Feld „sysId“ nicht -1 ist.

   e. Wählen Sie **Erstellen** aus.

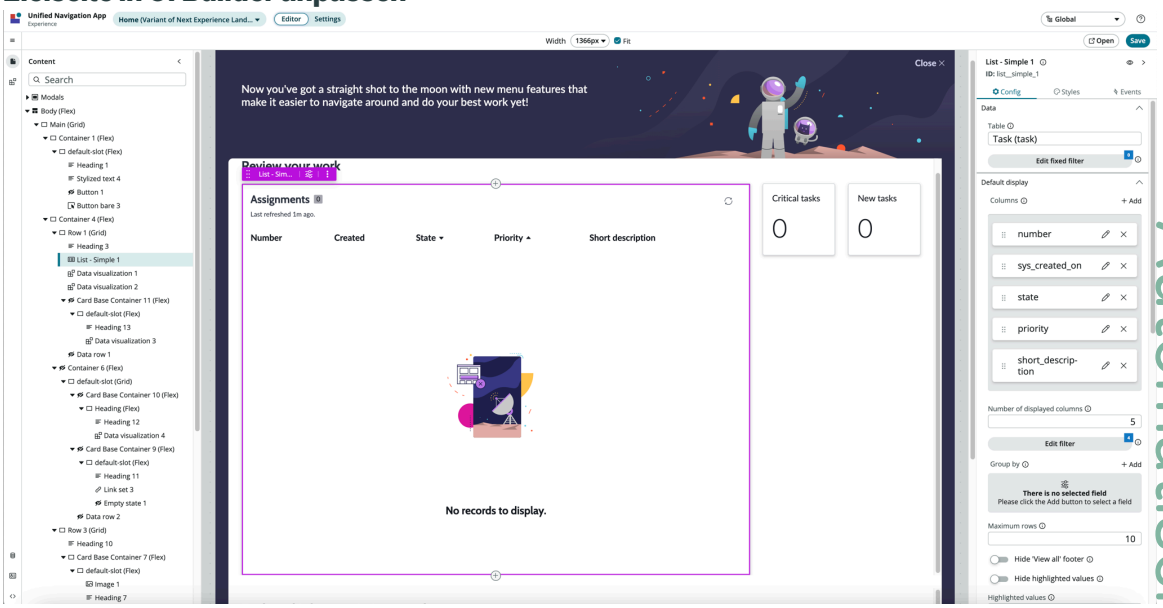
6. Passen Sie die Komponenten auf der Seite an die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe an.

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

Sie können die auf der Seite enthaltenen Komponenten, die verbundenen Daten, ihren Stil und Event-Zuordnungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Komponenten auf einer Seite finden Sie unter Customize UI Builder pages using components in der UI Builder-Dokumentation.

Informationen zum Aktivieren einer Fußzeile für die Seite finden Sie unter Fußzeile für Next Experience-Zielseiten konfigurieren.

Zielseite in UI Builder anpassen



7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Legen Sie diese Seitenvariante als Startseite für die ausgewählte Zielgruppe fest.
   a. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Einstellungen**.
   b. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert für die Prioritätsreihenfolge der Seitenvariante einen niedrigeren Wert als für die Next Experience-Standardzielseite fest.

      Standardmäßig ist der Reihenfolgewert der Next Experience-Standardzielseite auf 1000 festgelegt, und der Reihenfolgewert der „Next Experience-Zielseite – Administrator“ ist auf 99 festgelegt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

In neuen Next Experience-Instanzen sehen Benutzer die Next Experience-Zielseite. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen die dieselben Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten. Sie können auch benutzerspezifische Zielseiten konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre

Automatische Übersetzung

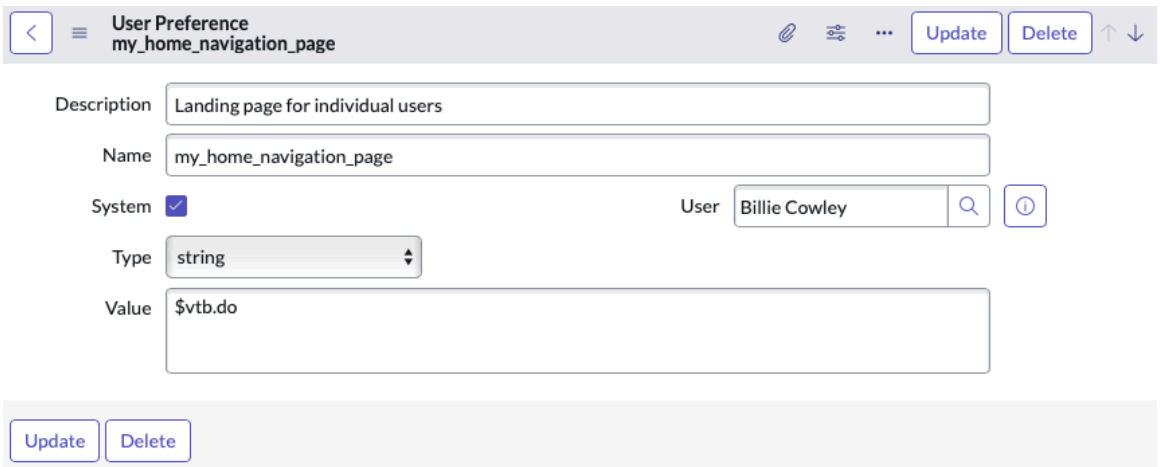
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** `my_home_navigation_page` ein.
4. Klicken Sie im Feld **Benutzer** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie einen Benutzer aus.
   Sie können mehrere Einträge dieser Einstellung für verschiedene Benutzer haben.
5. Geben Sie den Wert der Zielseite an.
   Um beispielsweise die Visual Task Board-Übersicht als Zielseite zu verwenden, geben Sie `$vtb.do` ein. Um ein bestimmtes VTB zuzuweisen, geben Sie den Teil der URL ab `$vtb.do` ein.

   Hinweis:
   Wenn Sie die URL-Informationen kopieren, müssen Sie alle HTML-Entitäten durch ihre decodierten Werte ersetzen. Ersetzen Sie beispielsweise die Entität %24 durch $.



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie eine vom Benutzer ausgewählte Startseite

Konfigurieren Sie eine andere vom Benutzer ausgewählte Startseite als die Standardzielseite, die angezeigt wird, wenn Sie sich bei ServiceNowanmelden.

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. Der Administrator muss die Systemeigenschaft *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* aktivieren.
   a. Wählen Sie **Alle** aus, um den Navigationsfilter zu öffnen, geben Sie sys_properties.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um die Tabelle „Systemeigenschaft“ in der Listenansicht anzuzeigen.
   b. Suchen und öffnen Sie die Eigenschaft *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*.
   c. Vergewissern Sie sich, dass **Wert** auf „true“ festgelegt ist.
2. Wählen Sie in Ihrer Instanz  .
3. Wählen Sie in der Benutzermenüliste **Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie die Kachel **Anzeige** aus.
5. Wählen Sie die Liste **Aktuelle Startseite** aus.
6. Wählen Sie Ihre Startseite aus diesen Optionen aus.

Aktuelle Startseitenliste

Feld	Beschreibung
Standardeinstellung verwenden	Die Standardzielseite, wie vom Administrator konfiguriert.
Dashboards verwenden	Wenn Sie reaktionsfähige Core-UI-Dashboards verwenden, wird die Startseite auf das zuletzt aufgerufene Dashboard festgelegt.
Verwenden Sie die Seite, auf der ich mich gerade befinde	Legen Sie die aktuelle Seite als Standardstartseite fest.
Dort weitermachen, wo ich letztes Mal aufgehört habe.	Legen Sie die zuletzt in ServiceNow aufgerufene Seite als Startseite fest, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren

Legen Sie eine Core-UI-Zielseite für alle Benutzer fest, damit Benutzer in Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, dieselbe Zielseite wie Benutzer in aktualisierten Instanzen sehen. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen dieselben Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

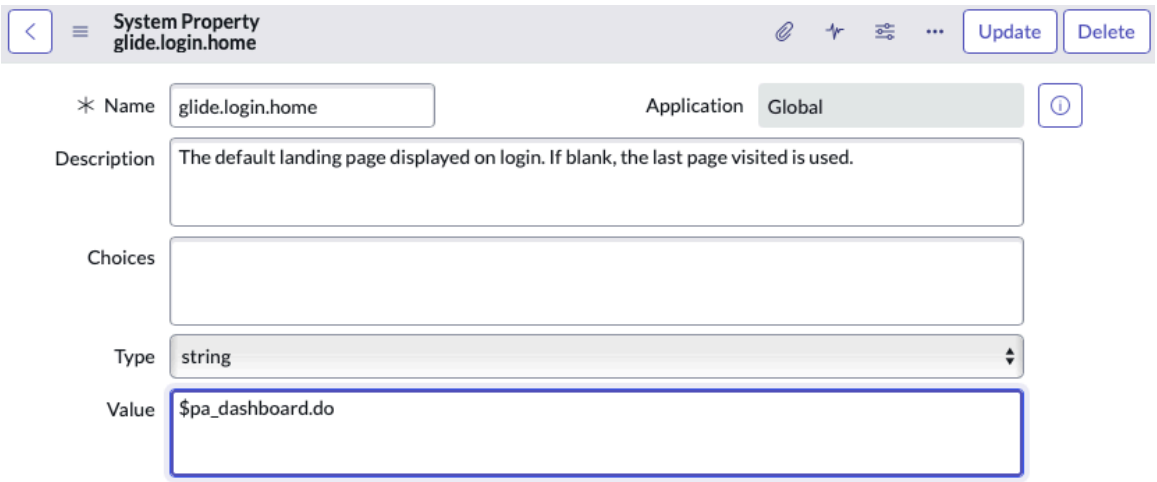
Werte in der Benutzereinstellung *my_home_navigation_page* überschreiben den Wert in der Systemeigenschaft *glide.login.home*. Wenn in *my_home_navigation_page* kein Benutzer angegeben ist, wird *glide.login.home* für alle Benutzer durch den Wert der Benutzereinstellung überschrieben.

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

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator-Feld `sys_properties.list` ein.
2. Bearbeiten Sie den Wert der Systemeigenschaft *`glide.login.home`*, um eine instanzweite Core-UI-Zielseite festzulegen.
   Um beispielsweise die Dashboardübersicht als Zielseite zuzuweisen, geben Sie `$pa_dashboard.do` ein. Um ein bestimmtes Dashboard als Zielseite zuzuweisen, geben Sie den Teil der URL ab `$pa_dashboard.do` ein.

Hinweis:
Wenn Sie die URL-Informationen kopieren, müssen Sie die HTML-Entitäten durch ihre decodierten Werte ersetzen. Ersetzen Sie beispielsweise die Entität %24 durch $.



3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die neue Zielseite wird erst angezeigt, wenn Sie sich abmelden und erneut anmelden.

Ergebnisse
Wenn Benutzer sich anmelden, sehen sie die ausgewählte Zielseite anstelle der Standardseite.

Fußzeile für Next Experience-Zielseiten konfigurieren

Zeigen Sie in der Fußzeile Ihrer Next Experience-Zielseiten nützliche Links an. Die Fußzeile enthält zwei vollständig konfigurierbare Linksatzkomponenten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

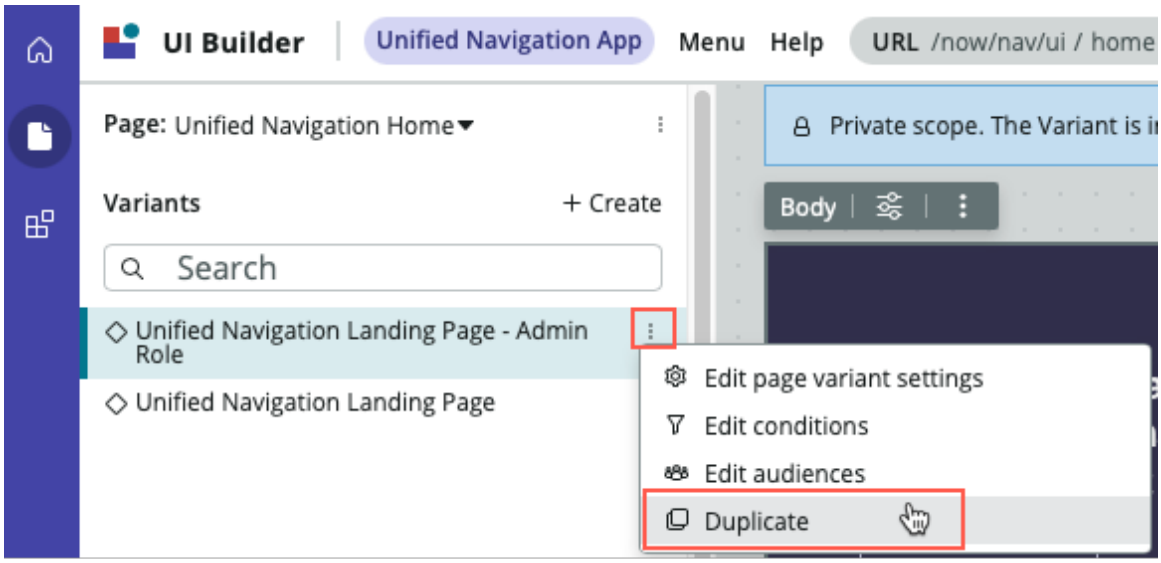
Die Fußzeile ist standardmäßig ausgeblendet. Um die Fußzeile zu konfigurieren, aktivieren Sie sie in UI Builder, und bearbeiten Sie dann die Linksatzkomponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie **Unified Navigation-App** aus.

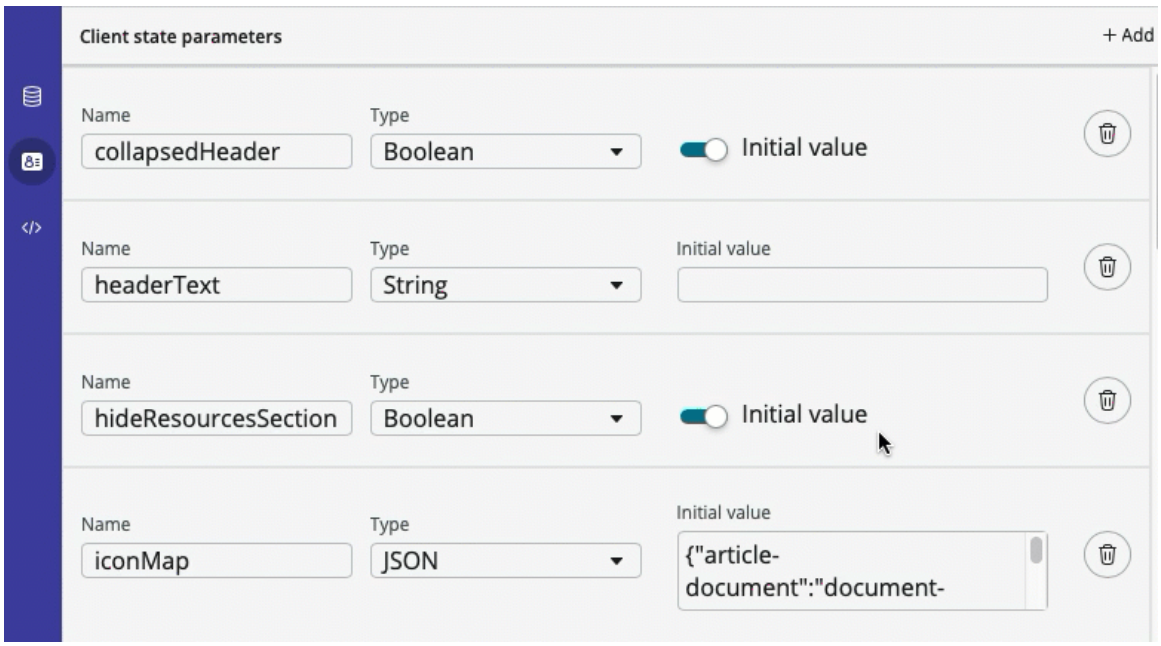
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Wählen Sie im Abschnitt „Varianten“ für „Unified Navigation-Zielseite – Administratorrolle“ das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮) aus, und wählen Sie **Duplikat** aus.
   Die Hauptvariante der Zielseite ist schreibgeschützt. Zum Bearbeiten arbeiten Sie in einer Kopie.



4. Wählen Sie in der Gliederung „Unified Navigation-Zielseite – Administratorrolle – Copy Content Body (Inhaltstext kopieren)“ „Container 5“ und dann das Symbol „Statusparameter für Clients“ ( ) aus.

5. Deaktivieren Sie im Abschnitt „Statusparameter für Clients“ den Wert **hideResourcesSection**.
   Mit dieser Aktion wird die Zielseiten-Fußzeile aktiviert.



6. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie UI Builder neu laden oder die Zielseite zur Laufzeit öffnen, wird die Standardfußzeile mit zwei Linksätzen angezeigt: „Häufige Besuche“ und „Weitere Informationen“.

7. Um die Links in der Fußzeile zu konfigurieren, wählen Sie Linksatz 1 oder Linksatz 2 unter „Container 5“ 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.

8. Bearbeiten Sie die Links im Abschnitt „Konfiguration“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Linksatz-UIB einrichten in der ServiceNow-Entwicklerdokumentation.

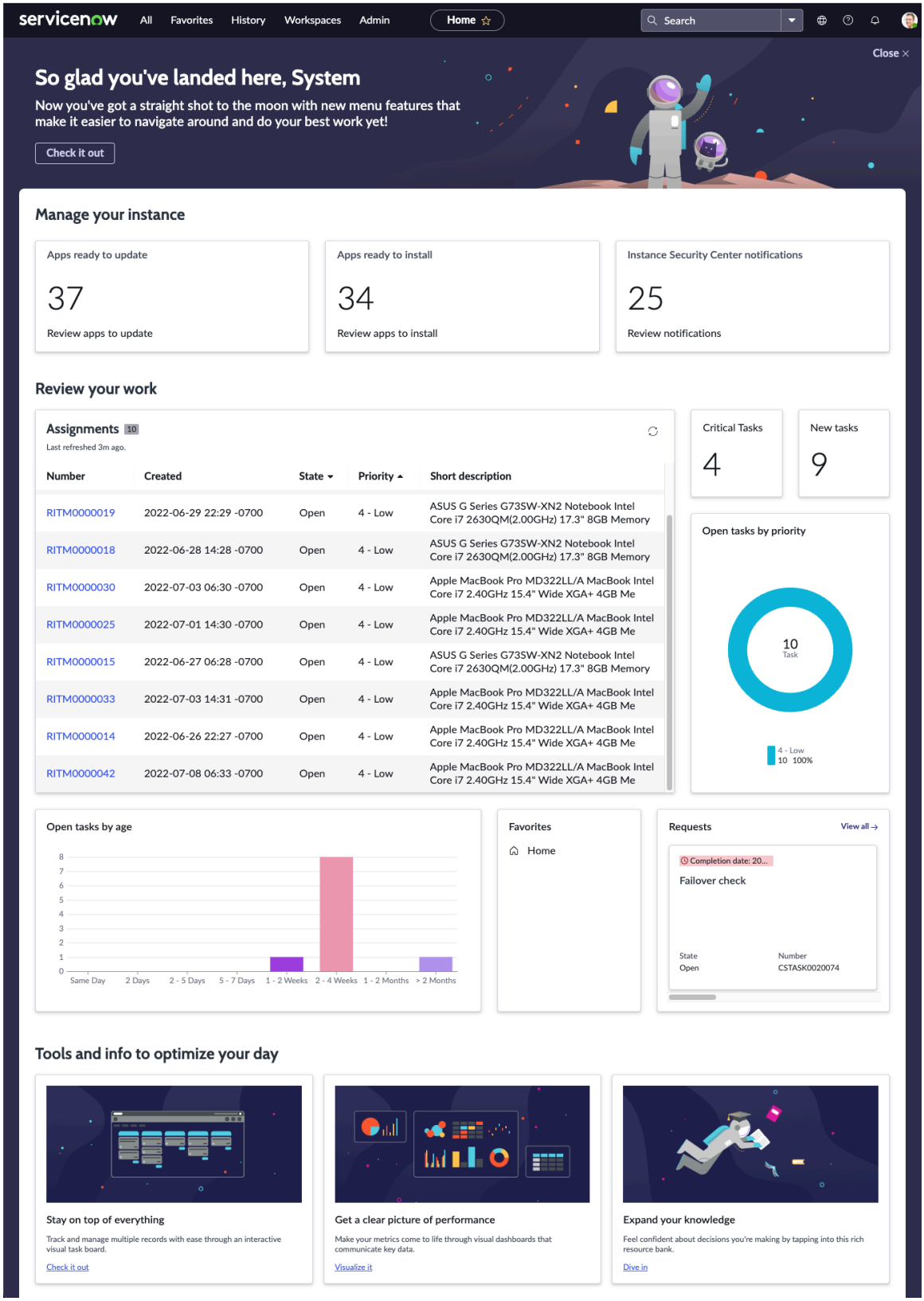
Next Experience-Standardzielseite für Administratoren

Verwenden Sie die Administrator-Standardzielseite, um Ihre administratorspezifische Arbeit auf einen Blick zu sehen und Elemente zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, einschließlich offener Aufgaben, Sicherheitsprobleme und Genehmigungen.

Administratoren wird eine administratorspezifische Variante der Zielseite angezeigt. Administrator-Zielseiten können die folgenden Elemente enthalten:

- Anzahl der installierten Apps, für die aktualisierte Versionen verfügbar sind
- Anzahl der berechtigten, aber nicht aktivierten oder nicht installierten Apps
- Sicherheitsbenachrichtigungen in Echtzeit
- Listen und Visualisierungen Ihrer Zuweisungen
- Weitere Ressourcen, um mehr über Funktionen zu erfahren

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

In der Instanz neuer Kunden, die mit San Diego starten, oder von Kunden, die in ihrer Instanz einen zBoot ausgeführt haben, wird automatisch die Next Experience-UI aktiviert. Außerdem wird für diese Kunden automatisch die Standardzielseite aktiviert, die zum Lieferumfang der Next Experience-UI gehört.

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

Bestandskunden

Bestandskunden, die ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, sehen die Standardzielseite beim Aktivieren der Next Experience-UI nicht. Bestandskunden sehen weiterhin ihre bisherige Startseite (Homepage oder Dashboard). Durch die Verwendung vorhandener Startseiten erhalten Administratoren die Möglichkeit, die Next Experience-UI zu aktivieren, damit Benutzer die neue Benutzeroberfläche verwenden können. Administratoren können organisationsspezifische Zielseiten erstellen. Bestandskunden können die Standardzielseite verwenden, indem sie die Systemeigenschaft **glide.login.home** ändern. Es wird jedoch empfohlen, Tests auf der Standardzielseite in einer Unterproduktinstanz durchzuführen, um sicherzustellen, dass die aktuellen Benutzeranforderungen erfüllt werden.

Ausführen von Administratorbenutzerfunktionen in Next Experience

Verwenden Sie Administratorfunktionen im Benutzermenü, um Rollen zu erweitern, die Identität von Benutzern anzunehmen und einen Arbeitsbereich zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Benutzermenü**.
2. Wählen Sie eine dieser Benutzermenüoptionen für Administratoren aus.

Feld	Beschreibung
Identität eines Anwenders annehmen	Option, um zu Testzwecken die Identität anderer authentifizierter Benutzer anzunehmen und Identitätswechselprotokolle anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Identität eines Benutzers annehmen .
Rolle erweitern	Option zum Erhöhen der Rolle auf eine privilegierte Rolle, um Zugriff auf die Funktionen der strengen Sicherheitseinstellungen für die aktuelle Sitzung zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen . **Hinweis:** Benutzer, denen die Administratorrolle gewährt wurde, können nicht auf eine privilegierte Rolle hochgestuft werden. Nur der Basissystemadministrator kann hochgestuft werden.
Arbeitsbereich konfigurieren	Dynamische Links zu Konfigurationsseiten, um auf Konfigurationen zuzugreifen, die für Listen oder Formulare relevant sind. Diese Elemente werden im Benutzermenü angezeigt, wenn ein Arbeitsbereich im Fokus 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
	○ **Arbeitsbereich konfigurieren**: Link zum Konfigurieren des Arbeitsbereichs in UI Builder. ○ **Seite konfigurieren**: Menü zum Konfigurieren von Seitenelementen in der klassischen Umgebung. Die Elemente werden dynamisch angezeigt, um Elemente anzuzeigen, die sich auf Listen beziehen, und Elemente, die sich auf Formulare beziehen.

Konfigurieren Sie benutzerdefinierte Menüs für Zentrale Navigation

Erstellen Sie benutzerdefinierte Menüs in Zentrale Navigation, die genau das enthalten, was die Benutzer zur Steigerung der Produktivität und Effizienz benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Menüs der zentralen Navigation**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zentrale Navigation Menüformular

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Zentrale Navigation Menüs.
Menü aktiv	Menü, das bei Aktivierung aktiv ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Menü anstelle anderer Menüs angezeigt wird.
Anwendung	Umfang des Menüs. **Global** ist die Standardeinstellung.
Ausgeblendete Rollen	Rollen, in denen dieses Menü ausgeblendet ist.
Sichtbare Rollen	Rollen, für die dieses Menü sichtbar ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Um Zentrale Navigation konfigurierbare Menüelemente zu konfigurieren, wählen Sie Ihr Menü aus der Liste der zentralen Navigationsmenüs aus.
6. Wählen Sie **Neu**. Das Formular zeigt je nach Auswahl das Feld **Anwendung** oder **Modul** an.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Zentrale Navigation Formular „Konfigurierbare Menüelemente“.

Feld	Beschreibung
Menü	Name des Menüs, dem Sie die neuen Menüelemente hinzufügen.
Typ	Typ des Menüelements, das Sie erstellen. ○ Anwendung ○ Modul
Anwendung oder Modul	**Anwendung** oder **Modul**, die Sie als Menüelement hinzufügen.
Anwendung (Umfang)	Umfang des Menüelements. Der Standardwert ist **Global**.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Menüelement in der Menüliste angezeigt wird.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Das neue Menü wird angezeigt. Wenn es nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Aktiv markiert ist, und aktualisieren Sie dann Ihre Instanz.

Fügen Sie dem Menü Zentrale Navigation Arbeitsbereiche einen Arbeitsbereich hinzu

Konfigurieren Sie Zentrale Navigation, um einen Arbeitsbereich im Menü „Arbeitsbereiche“ anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der verfügbare Arbeitsbereich wird in Zentrale Navigation angezeigt, wenn Benutzer Zugriff auf mindestens einen Arbeitsbereich haben. Mehrere Arbeitsbereiche werden im Menü „Arbeitsbereiche“ angezeigt, wenn Benutzer Zugriff auf mehr als einen Arbeitsbereich haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie dem Menü „Arbeitsbereiche“ in Zentrale Navigationhinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in zugehörigen Listen die Registerkarte **UX-Anwendungskategorie M2M aus**.
4. Wählen Sie in der Liste „UX-Anwendungskategorie M2M“ die Option **Neu** aus.
5. Wählen Sie **Arbeitsbereich** in der Spalte „Experience-Kategorie“ aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „UX-Anwendungskategorie M2M“.

Feld	Beschreibung
Experience-Kategorie	Kategorie der Experience, die zu Zentrale Navigationhinzugefügt wurde. Wählen Sie **Arbeitsbereich aus**.
Anwendung	Anwendung, für die die Experience gilt. Global ist die Standardanwendung und gilt für die gesamte Organisation.
UX-Anwendung	UX-Anwendung, die Sie dem Menü „ **Arbeitsbereiche** “ hinzufügen möchten. Wählen Sie die Arbeitsbereich aus, die Sie im Menü „Arbeitsbereiche“ anzeigen möchten.

7. Wählen Sie **Absenden**.

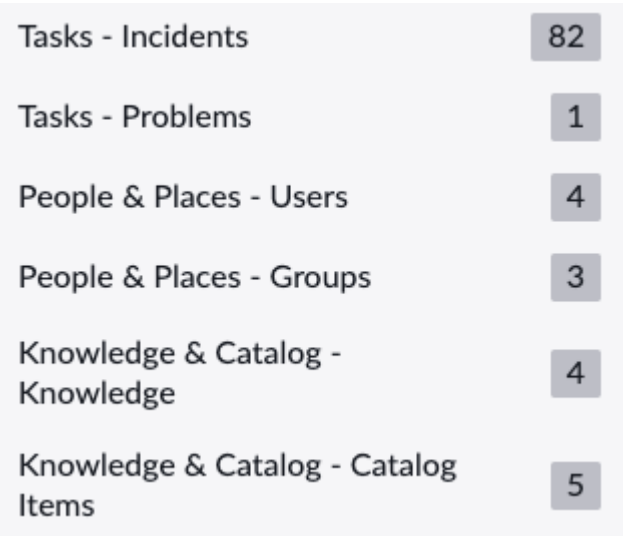
Suche in konfigurieren Next Experience

Administratoren können die Sucheinstellungen von Next Experience anpassen. Fügen Sie neue durchsuchbare Tabellen hinzu, ändern Sie die Felder, die für Suchergebnisse aus einer Tabelle angezeigt werden, oder fügen Sie dem Suchkontextmenü für Benutzer Arbeitsbereichsanwendungen hinzu.

DieNext Experience -Suche ist in Zentrale Navigationstandardmäßig aktiviert.

Fügen Sie eine durchsuchbare Tabelle hinzu

Eine Suchquelle gibt eine Tabelle an, die in die Suche Next Experience aufgenommen werden soll. Auf der Suchergebnisseite werden übereinstimmende Datensätze und deren Anzahl pro Tabelle angezeigt. Benutzer können eine Tabelle auswählen, um ihre Suchergebnisse zu filtern und nur übereinstimmende Datensätze aus der ausgewählten Tabelle anzuzeigen.



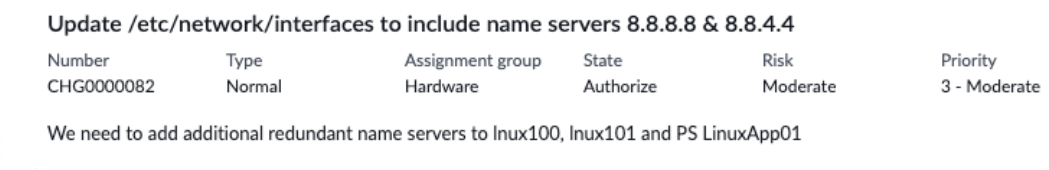
Um eine Tabelle in Next Experiencedurchsuchbar zu machen, fügen Sie sie als neue Suchquelle hinzu. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Fügen Sie eine Suchquelle für hinzu Next Experience .

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

Eine Liste der Tabellen, die im Basissystem standardmäßig durchsucht werden können, finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience .

Ändern Sie die Felder, die für jedes Suchergebnis aus einer Tabelle angezeigt werden

Die Listenansicht „text_search“ für eine durchsuchbare Tabelle bestimmt, welche Felder das System verwendet, um den Titel, die Feldliste und die Beschreibung für jedes Ergebnis aus dieser Tabelle auszufüllen.



Informationen dazu, wie das System Felder in der Listenansicht „text_search“ verwendet, um Suchergebnisseinträge auszufüllen, finden Sie unter Textsuchansichten steuern das Format globaler Suchergebnisse für Tabellen .

Eine Liste der Felder, die in den text_search-Listenansichten des Basissystems für die standardmäßig durchsuchbaren Tabellen enthalten sind, finden Sie unter Standardanzeigefelder für globale Suchtabellen.

Fügen Sie dem Suchkontextmenü eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu

Über das Suchkontextmenü können Benutzer Suchergebnisse in verfügbaren Arbeitsbereichsanwendungen sowie in der globalen Suche anzeigen und öffnen.



Informationen zum Hinzufügen einer Arbeitsbereichsanwendung zum Suchkontextmenü finden Sie unter Fügen Sie dem eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu Zentrale Navigation Kontextmenü für Suche .

Weitere Informationen zur Verwendung des Suchkontextmenüs finden Sie unter Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation .

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Sucheinstellungen in Next Experiencefinden Sie unter Globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen .

Erstellen Sie benutzerdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience

Bieten Sie besseren Kontext und Informationen zur Arbeit von Benutzern, indem Sie benutzerdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen in Next Experienceerstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Benachrichtigungen mit benutzerdefinierten Titeln und Nachrichteninhalten für Ihre Anwendungen und Anwendungsfälle. Next Experience Benachrichtigungen werden als Toast-Banner und im Benachrichtigungsmenü angezeigt.

Hinweis:
Next Experience -Benachrichtigungen werden in der Vorgängerversion von Mitarbeiterbereichnicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Absendezeitpunkt	
Auslöser	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Auslöser** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Auslöser** auswählen.
Ereignis	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das `incident.inactive`-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Ereignis** im Feld **Auslöser** 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
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Benutzer	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten **Hinweis:** Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Benutzer mit ServiceNow -Konten (sys_user-Profile) gesendet. Verbraucher und Kundenkontakte werden als Gäste betrachtet und können keine Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen erhalten.
Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Schließen Sie die Person ein, deren Aktion die Benachrichtigung ausgelöst hat.	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Empfänger, die im Ereignis parm1 aufgeführt sind	Option zum Auswählen, ob Parameter 1 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Klassische Events .
Empfänger, die im Ereignisparameter 2 aufgeführt sind	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält
Tabelle mit Empfängern aus Ereignisparameter 1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 1 auswählen.
Tabelle mit Empfängern aus Ereignisparameter 1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 2 auswählen.
Erweiterte Event-Bedingung	Option zur Auswahl, wenn die Empfänger aus mehr als zwei Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalte** und dann **Neuer Anbieterinhalt**aus.
6. Wählen Sie **Next Experience** als Inhaltsanbieter aus.

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

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Next Experience-Inhalt für Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein interner Name für den Benachrichtigungsinhalt.
Benachrichtigung	Der Benachrichtigungsauslöser, der den Benachrichtigungsinhalt sendet.
Aktiv	Option, ob die Benachrichtigung bei Auslösung gesendet wird.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Route	Next Experience-Route
Nachrichtenüberschrift	Headertext oben in der Nachricht. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die in die Nachrichtenüberschrift aufgenommen werden sollen.
Nachricht	Sekundärer Text der Nachricht, die auf die Überschrift folgt. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die in den Nachrichtentext aufgenommen werden sollen.

Example

Das folgende Beispiel zeigt die Werte für eine Benachrichtigung mit benutzerdefiniertem Inhalt, die auf die Nummer und Kurzbeschreibung eines Incident verweist.

Feld	Wert
Name	Inhalt der Incident-Datensatzaktualisierung
Benachrichtigung	Incident-Datensätze
Aktiv	Wahr
Nachrichtenüberschrift	${number} geändert
Nachricht	Kurzbeschreibung: ${short_description}

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Bei Auslösung sehen Benutzer, die für den Empfang der Benachrichtigungen konfiguriert sind, Benachrichtigungen mit benutzerdefiniertem Inhalt als Banner und im Menü Benachrichtigungen im Next Experience Zentrale Navigation.

In der Tabelle „UI-Benachrichtigungs-Posteingang“ [ui_notification_inbox] werden alle gesendeten Benachrichtigungen und ihre Empfänger aufgelistet.

Trouble?

Wenn Benutzer doppelte Benachrichtigungen erhalten, stellen Sie sicher, dass der Benachrichtigungsauslöser nur einen Inhaltsanbieter hat. Wenn die Benachrichtigung sowohl einen Next Experience - als auch einen Workspace-Inhaltsanbieter enthält, entfernen Sie den Workspace-Inhaltsanbieter aus dem Benachrichtigungsauslöser, um nur die Next Experience -Benachrichtigung mit benutzerdefiniertem Inhalt zu senden.

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

Next Experience produktinterne Hilfe

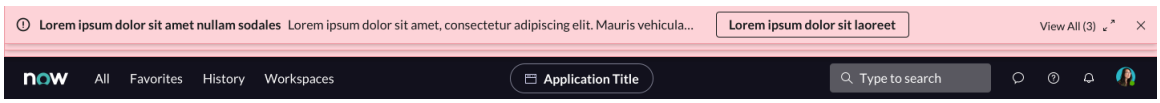
Die Bereitstellung von Anweisungen, die in Ihrer Next Experience -UI angezeigt werden, kann dazu beitragen, die Benutzer an die Benutzeroberfläche heranzuführen und Informationen zu ihren Aufgaben bereitzustellen.

Mit der produktinternen Hilfe können Sie verschiedene Arten von Anweisungen bereitstellen, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden, um Benutzer bei der Arbeit zu unterstützen. Diese Anweisungen umfassen Informationen über die UI-Seite, die der Benutzer betrachtet, eingebettete Hilfeinhalte basierend auf Rollen, das Onboarding von Benutzern durch eine geführte Tour durch die Benutzeroberfläche und Unterstützung beim Einrichten von Produkten. Sie können den Inhalt ändern, der im Onboarding Zentrale Navigation angezeigt wird, oder ein eigenes Onboarding erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Adoption Services.

Next Experience Bannerankündigungen

Mit Bannerankündigungen können Sie die Betroffenen oder alle anderen über geplante Wartungen, ungeplante Ausfälle oder wichtige Ereignisse wie Aktienpläne für Aktien oder die Registrierung für Zusatzleistungen informieren. Sie können auf bestimmte Experiences oder alle Experiences abzielen.

Hinweis:
Konfigurieren Sie ab Release San Diego Bannerankündigungen, anstatt die Systemeigenschaft `glide.product.description` zu aktualisieren.



Sie können die folgenden Aspekte von Bannerankündigungen konfigurieren:

- Verwenden Sie Farben und Symbole, um die Art der Ankündigung und die Wichtigkeit der Bannerankündigung zu kommunizieren.
- Geben Sie einen Link für Informationen oder zum Abschließen einer Aufgabe an.
- Planen Sie Bannerankündigungen für eine bestimmte Zeit.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer während einer Sitzung eine Bannerankündigung schließt und die Ankündigung noch aktiv ist, wird sie erneut angezeigt, sobald sich der Benutzer abmeldet und bei einer neuen Sitzung wieder anmeldet.

Konfigurieren Sie Next Experience Bannerankündigungen

Konfigurieren Sie Bannerankündigungen, um Ihren Benutzern wichtige Informationen mitzuteilen, während sie sich in einer Experience befinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ankündigung_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Bannerankündigungen** , um eine Ankündigung zu erstellen.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Bannerankündigungen“

Feld	Beschreibung
Überschrift	Eindeutiger Name für die Zuordnung der Bannerankündigung, der als Titel der Bannerankündigung angezeigt wird.
Zusammenfassung	Optionaler zusätzlicher Bannerinhalt, der unter der Überschrift in der Bannerankündigung angezeigt wird.
Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Bannerankündigung in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Ende	Datum und Uhrzeit, zu der die Bannerankündigung in der Benutzeroberfläche nicht mehr angezeigt wird.
Farbe	Farbe, um die Wichtigkeit oder Dringlichkeit der Bannerankündigung anzuzeigen.
Link hinzufügen	Option zur Bereitstellung eines Links in der Bannerankündigung. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Link-Konfigurationsfelder angezeigt: ○ Klickverhalten: Verhalten des Links bei Auswahl, entweder im selben Fenster oder in einem neuen Fenster. ○ Bezeichnung: Text, der mit dem Link angezeigt wird. ○ URL: URL des Links.
Anzeigen für	Umfang der Anzeige der Bannerankündigung, entweder für alle angemeldeten Benutzer, Benutzer mit bestimmten Rollen oder Gruppen oder anonym und alle angemeldeten Benutzer.
Symbol	Symbol zur Darstellung der Dringlichkeit oder Kategorie der Bannerankündigung. Zum Beispiel kann ein Feuersymbol eine erhöhte Dringlichkeit anzeigen, und ein Abschlusssymbol zeigt weitere Lernmöglichkeiten an.
Symbol-Tooltip	Text, der das Symbol beschreibt.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste Zu Konfigurationen wird am unteren Rand des Formulars angezeigt.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zu Konfigurationen zugeordnet“ die Option **Neu**aus.
6. Klicken Sie im Feld Ankündigungskonfiguration auf das Symbol  .
7. Wählen Sie **Unified Navigation** aus der Liste „Bannerankündigungskonfigurationen“ 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.

8. **Wahlweise:** Legen Sie im Formular „Bannerankündigungszuordnung“ die Reihenfolge der Bannerankündigungszuordnung fest.
   Je niedriger die Reihenfolge der Bannerankündigungszuordnung ist, desto höher ist die Priorität der Bannerankündigungszuordnung.
9. Wählen Sie im Formular „ **Bannerankündigungszuordnung“ Absenden**aus.
10. Wählen Sie im Formular „Bannerankündigung **“ Aktualisieren**aus.

Auswahlen von Next Experience erkunden

Next Experience Bereichsauswahlen bieten eine einfache und konsistente Bereichsauswahl in Ihrer Instanz.

Das Menüsymbol für die Bereichsauswahl ( für Bereichsauswahl) wird in Zentrale Navigation für Benutzer mit Rollen angezeigt, die Zugriff auf die Bereichsauswahlen für Anwendungen, Domänen und Update Sets bieten.

- **Anwendungsbereich**: Ermöglicht Anwendungsentwicklern, die Anwendung anzuzeigen und auszuwählen, in der ihre Änderungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsbereich .
- **Domänenbereich**: Definiert, auf was Benutzer zugreifen können. Nur Benutzer mit Zugriff auf die Domänentrennung sehen die Domänenbereichsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenbereich .
- **Update Set**: Ermöglicht Administratoren die Auswahl eines Update Set für die Durchführung und Nachverfolgung von Anpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set-Verwaltung .
- **Krypto-Modulauswahl**: Ermöglicht Benutzern mit mehr als einem Kryptografiemodul, bei der Eingabe von Daten ein Modul auszuwählen. Diese Auswahl wird anstelle der Verschlüsselungskontextauswahl angezeigt, wenn Key Management Framework [] über die Systemeigenschaft `com.glide.kmf.global` aktiviert und die Systemeigenschaft `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop` auf **opt_in festgelegt**ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografische Module erstellen .

Tastenkombinationen für das Bereichsauswahlmenü

Fügen Sie Tastenkombinationen für Bereichsauswahlmenüs hinzu, um mit der Tastatur in Bereichsauswahlen navigieren zu können.

Tastenkürzel für Bereichsauswahlmenüs müssen konfiguriert werden. Sie sind standardmäßig nicht verfügbar.

Hinweis:
Jede der folgenden Auswahlmöglichkeiten enthält zwei Systemeigenschaften, die der Administrator erstellen muss. Das Feld **„Wert“** des ersten muss auf „true“ festgelegt werden. Das Feld **Wert** des zweiten muss auf die Tastaturkombination für die Auswahl festgelegt 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.

Tastenkürzel im Bereichsauswahlmenü

Auswahl	Eigenschaften	Standardtastenkürzel
Anwendung	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	Strg+Alt+a
Domäne	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	Strg+Alt+d
Update-Satz	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	Strg+Alt+U

Next Experience Clientseitige Skripterstellung globale Variablen

Die globalen VariablenNext Experience werden in Client-Skripts verwendet, um zu bestimmen, ob Next Experience auf eine Seite angewendet wird.

NOW.isUsingPolaris

Gibt „ **true** “ zurück, wenn Next Experience auf die aktuelle Seite angewendet wird.

NOW.isPolarisWrapper

Gibt „ **true** “ zurück, wenn die Seite in Next Experience Zentrale Navigationausgeführt wird. Diese globale Variable ist nur in Zentrale Navigationvorhanden.

Weitere Informationen zu Zentrale Navigation finden Sie unter Verwenden von Next Experience Zentrale Navigation.

Client-Skript:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Zugehörige Informationen

PolarisUI-API – Scoped

Next Experience-Systemeigenschaften

Liste der Systemeigenschaften im Zusammenhang mit der Benutzeroberfläche Next Experience.

Next Experience UI-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
glide.ui.polarisberg	wahr | falsch	Wahr	Deaktiviert die Polarisberg Core-UI-Stile

Automatische Übersetzung

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

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	wahr | falsch	Wahr	Schließt dunkles Design in der klassischen Umgebung aus.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	wahr | falsch	Wahr	Aktiviert dunkles Design.
glide.ui.polaris.experience	wahr | falsch	Wahr	Aktiviert die Experience Zentrale Navigation auf der Plattform.
glide.ui.polaris.global_search	wahr | falsch	Wahr	Schalten Sie die Suchfunktion Zentrale Navigation im Header um.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	Zeichenfolge	[„kleine ID“]	URL-Parameter, die beim Entfernen doppelter URLs aus dem Verlaufsmenü ignoriert werden sollen.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	wahr | falsch	Wahr	Aktivieren Sie den hervorgehobenen Wertstil für Listenzellen. Bei „false“ wird ein Punkt neben Werten in Listen anstelle einer hervorgehobenen Farbe über dem Wert angezeigt.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	wahr | falsch	Wahr	Blenden Sie die Grafik aus, die angezeigt wird, wenn ein Bildschirm ohne Datensätze 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.

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
			Hinweis: Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Core-UI.
glide.ui.polaris.menus	wahr | falsch	Wahr	Schalten Sie die Menüs Zentrale Navigation im Header um. **Hinweis:** Wenn „false“ erforderlich ist, wird empfohlen, Menüs für bestimmte Rollen auszublenden.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	Zeichenfolge	Wahr	Ermöglicht die Anzeige von anschaulichen Grafiken auf der Standardanmeldeseite.
glide.ui.polaris.login.style.background	RGB-Farben		Ändert die Hintergrundfarbe der Anmeldung.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	RGB-Farben		Ändert die Farben des Anfangs des Hintergrundverlaufs der Anmeldung.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	RGB-Farben		Ändert die Farben des Hintergrundverlaufs der Anmeldung.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	RGB-Farben		Ändert die Primärfarben der Login-Mountain-Grafik.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	RGB-Farben		Ändert die Sekundärfarben der Login-

Automatische Übersetzung

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

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
			Mountain-Grafik.
Overview_help.visited.navui	Zeichenfolge	Wahr	Legt fest, ob das Popup für Onboarding angezeigt wird, wenn sich der Benutzer zum ersten Mal mit Next Experience UI bei einer Instanz anmeldet.

Arbeitsbereich-UI

Die Arbeitsbereich-UI bietet eine neue Arbeitsweise, die die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern erhöht und die Kunden-Experience verbessert.

Übersicht

Mit einem Arbeitsbereich, der auf die Lösung von Problemen ausgerichtet ist, lassen sich Probleme schneller lösen. Die zentrale Ansicht bietet Ihnen einen vollständigen Kontext, Analysen und KI-gestützte Empfehlungen.

Arbeitsbereich-UI

Verbesserte Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter

Arbeiten Sie in einem optimierten, intuitiven Layout gleichzeitig an mehreren Problemen.

Schnelle Lösung

Lösen Sie Probleme schneller mit automatisierten Vorschlägen, die auf maschinellem Lernen basieren.

Proaktive Identifizierung schwerwiegender Incidents

Lassen Sie sich basierend auf Problemhäufigkeit und Auswirkung über potenziell schwerwiegende Incidents benachrichtigen.

Höhere Transparenz für Service Desk-Mitarbeiter

Mit dem Live-Aktivitäts-Feed und mit Analysen bleiben Sie über Updates auf dem Laufenden und gewinnen wichtige Einblicke.

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

Überlegungen zur Arbeit in Workspace  Überlegungen zur Arbeit in veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich	**Arbeiten Sie in Ihrem Arbeitsbereich**  Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Arbeitsbereich.	**Konfigurieren Sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich**  Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.
Migrieren Sie zum konfigurierbaren Arbeitsbereich  Migrieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich.	**Konfigurieren Sie einen veralteten Arbeitsbereich**  Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Arbeitsbereich Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Navigieren in der Dokumentation Arbeitsbereich .

Erfahren Sie, welche Inhalte für Sie gemäß dem Typ von Arbeitsbereich gelten, in dem Sie arbeiten.

Feststellen, ob Sie veralteter Arbeitsbereich oder Konfigurierbarer Arbeitsbereichverwenden

Wenn Sie einen Arbeitsbereich konfigurieren, müssen Sie bestimmen, ob Sie einen veralteter Arbeitsbereich oder einen Konfigurierbarer Arbeitsbereichkonfigurieren. veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind Begriffe, die beschreiben, wie ein Arbeitsbereich erstellt wird. Veraltete Arbeitsbereiche werden mit der klassischen Umgebung erstellt, und konfigurierbare Arbeitsbereiche werden mit UI Builder (UIB) und einigen Konfigurationen in der klassischen Umgebung erstellt. Sie würden die UIB nicht mit Legacy-Arbeitsbereichen verwenden.

Bestimmen, welche Dokumentation für mich gilt

- Arbeiten in Ihrem Arbeitsbereich: Orientierung am Arbeitsbereich. Dieser Abschnitt gilt für Benutzer von veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
- Einrichten von Konfigurierbarer Arbeitsbereich: Inhalt, der Sie durch die Einrichtung von Konfigurierbarer Arbeitsbereichführt. Dieser Inhalt gilt nur für Konfigurierbarer Arbeitsbereichs.

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

- Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren: Inhalt mit Anweisungen zum Neuerstellen Ihrer **Legacy-Arbeitsbereichskonfigurationen** in Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
- Legacy-Arbeitsbereich einrichten: Inhalt, der Sie durch die Einrichtung der klassischen Listen und Formulare in veralteter Arbeitsbereich und einiger Konfigurationen in Konfigurierbarer Arbeitsbereichführt.

Hinweis:
In klassischen Listen und Formularen vorgenommene Änderungen können sich auf veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereichauswirken.

Arbeiten in Ihrem Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit Ihrem ServiceNow -Arbeitsbereich vertraut.

Ein Arbeitsbereich ist eine Suite von Tools, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Fachleuten und Managern Tools zur Verfügung stellt, mit denen sie Kundenfragen beantworten und Kundenprobleme lösen können. ServiceNow bietet viele Arbeitsbereiche, die jeweils auf einen bestimmten Benutzer ausgerichtet sind. Beispielsweise sind Arbeitsbereiche für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 konzipiert, die interne oder externe Kundenprobleme lösen.

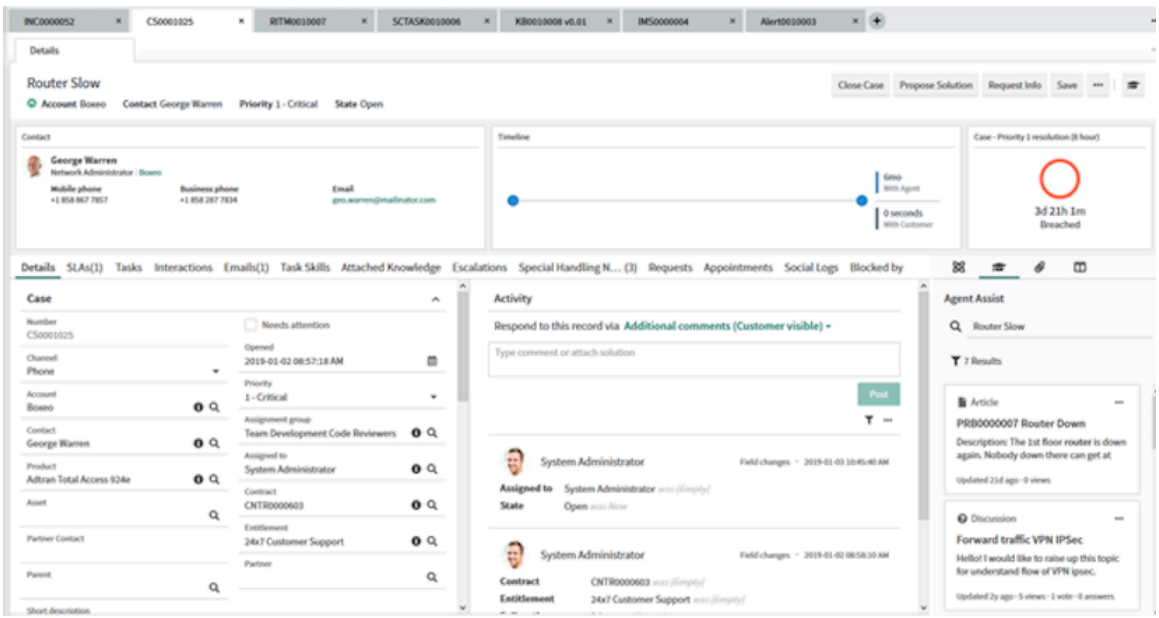
Arbeitsbereiche umfassen alle Tools, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um Probleme zu finden, zu untersuchen und zu lösen. ServiceNow bietet verschiedene Arbeitsbereiche für verschiedene Problemtypen. Beispielsweise können Service Desk-Mitarbeiter, die IT Service Management Workspace (ITSM) verwenden, IT-Probleme nachverfolgen und lösen. Service Desk-Mitarbeiter, die Customer Service Management Workspace (CSM) verwenden, lösen Kundenfälle, z. B. das Senden von Computerhardware, um die Anforderung eines Kunden zu erfüllen.

Arbeitsbereich – Übersicht

Schlüsselfunktionen

Einzelbereich-Ansicht

Service Desk-Mitarbeiter können alle Details im Zusammenhang mit einem Problem an einem Ort anzeigen.

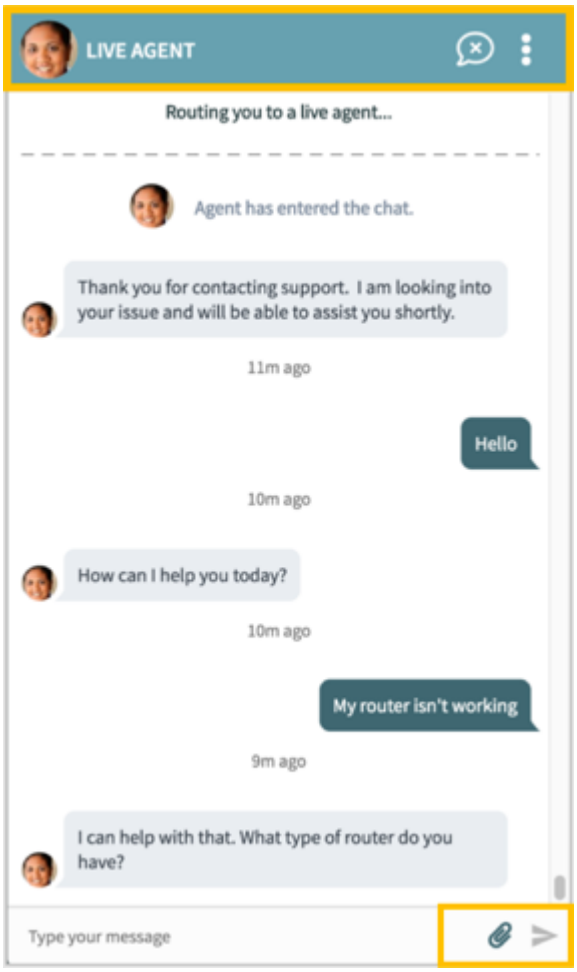


Automatische Übersetzung

© 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.

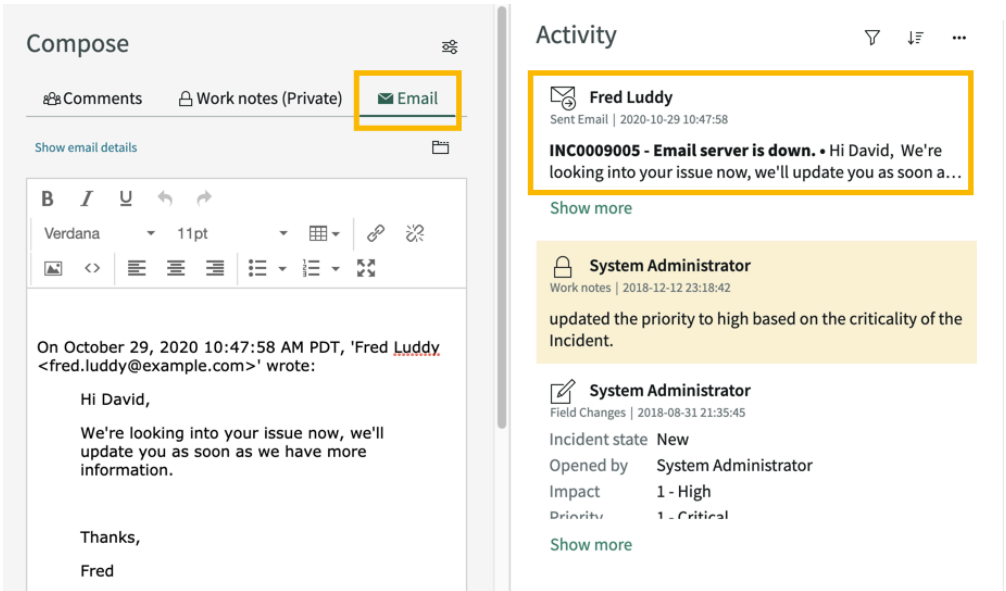
Integrierte Kommunikationskanäle

Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit mit Kunden per Mitarbeiterchat oder Telefon in derselben Schnittstelle kommunizieren.



Integrierter E-Mail-Client

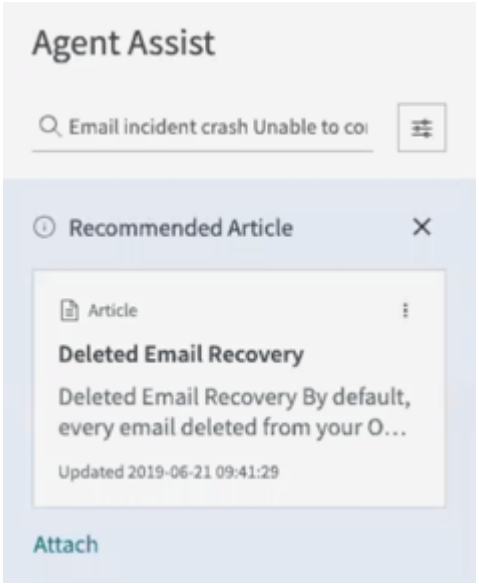
Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails nebeneinander lesen und beantworten.



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

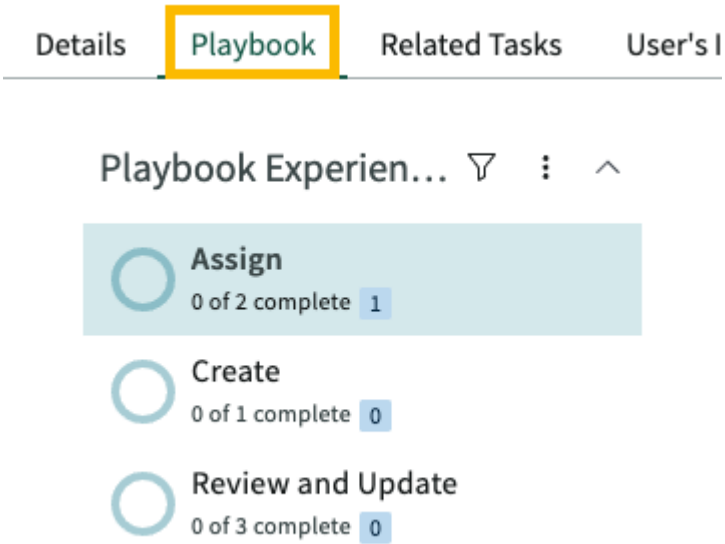
Agent-Unterstützung

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Incidents mit durch künstliche Intelligenz unterstützten Empfehlungen schneller schließen.



Playbook

Service Desk-Mitarbeiter können Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht durchführen.



Dynamische Übersetzung

Unterstützung für dynamische Übersetzung für Zeichenfolge, Textbereich und Breittext ist im Arbeitsbereich verfügbar.

Funktionalität nicht unterstützt

Geführte Touren

Guided Tours werden in Arbeitsbereichnicht unterstützt.

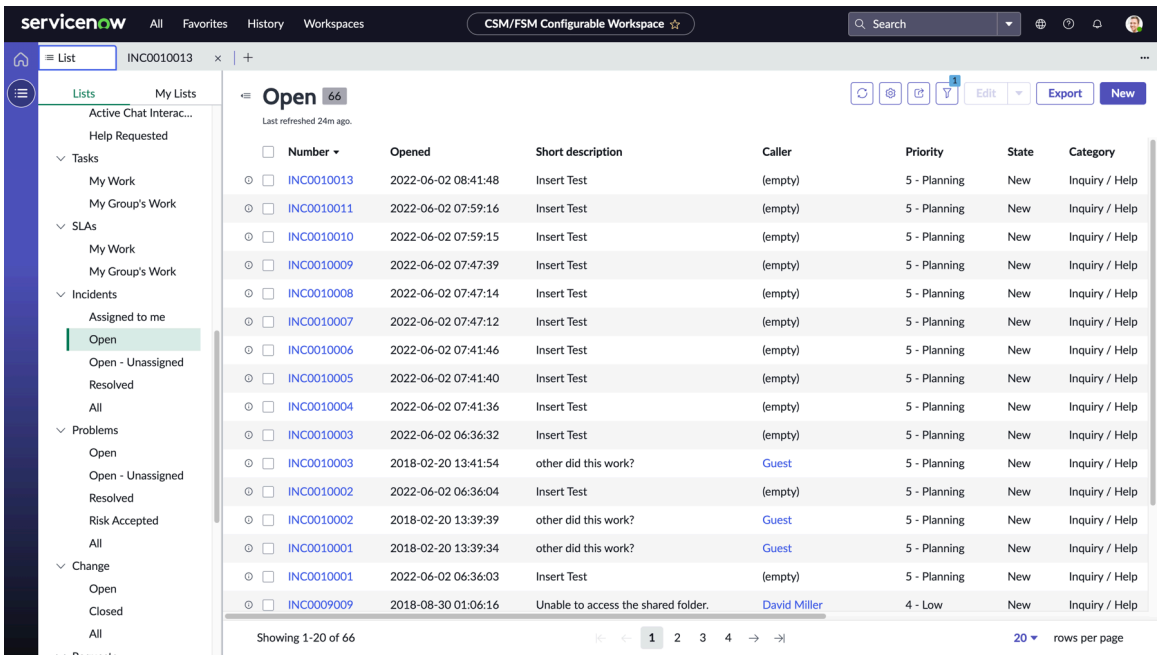
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Arbeitsbereich erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Arbeitsbereich, um ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie Sie ihn einrichten und für Ihr Unternehmen einsetzen können.

Arbeitsbereichslandschaft

Arbeitsbereich ist eine Einzelfensteransicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung von Problemen erhalten.



Mit Arbeitsbereichkönnen Service Desk-Mitarbeiter mehrere Probleme gleichzeitig in einem Format mit Registerkarten öffnen. Service Desk-Mitarbeiter können schnell zwischen den einzelnen Problemen wechseln, ohne zu einem anderen Bildschirm zu wechseln. Sie können das Menüband verwenden, um nützliche allgemeine Informationen zu einem Problem zu erhalten, und den Aktivitätenstrom verwenden, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren oder einen Verlauf der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen anzuzeigen. Die Seitenleiste auf der rechten Seite enthält automatisch Empfehlungen, die Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung von Problemen helfen.

Service Desk-Mitarbeiter verwenden die folgenden Ansichten im Arbeitsbereich:

- Zielseite: Die erste Seite, die ein Service Desk-Mitarbeiter beim Öffnen von Arbeitsbereich sieht, zeigt an, an welchen Problemen der Service Desk-Mitarbeiter arbeiten kann. Beispielsweise kann der Service Desk-Mitarbeiter auf der Zielseite die Anzahl der offenen Probleme und die ihm zugewiesene Arbeit anzeigen.
- Listenansicht: Eine gefilterte Liste aller Datensätze in der Datenbank, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um z. B. alle Fälle, nur offene Fälle und nur ihre Fälle anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden diese Ansicht, um nach Problemen zu suchen, an denen sie arbeiten können.

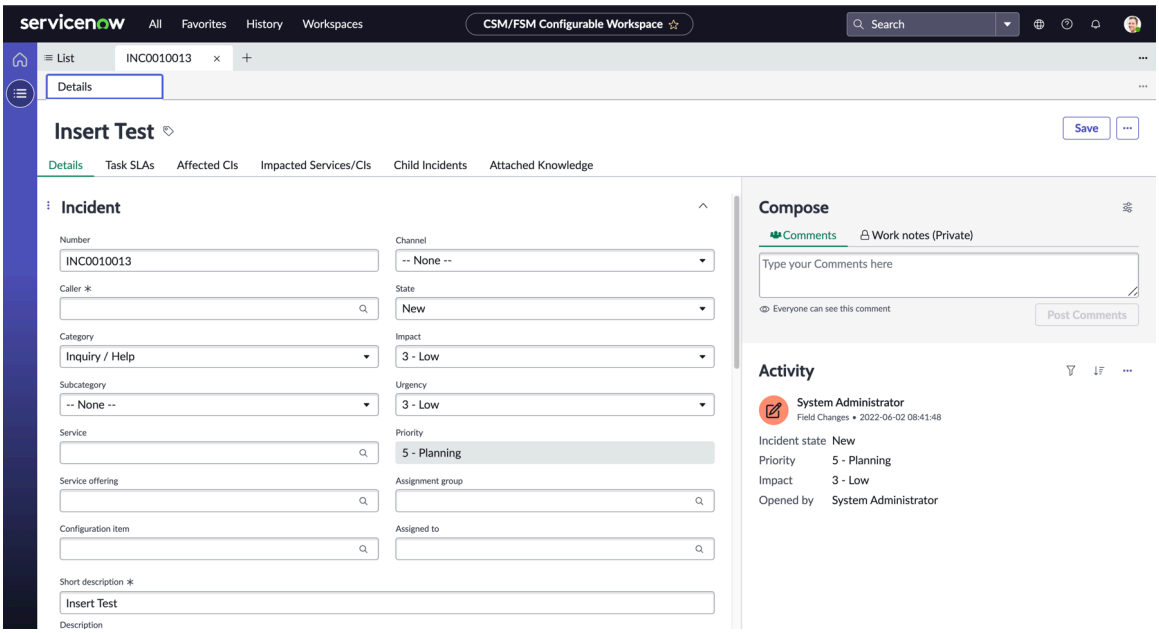
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Datensatzansicht: Die Ansicht, in der Service Desk-Mitarbeiter an Problemen arbeiten. Diese Ansicht enthält detaillierte Datensatzinformationen und Vorschläge zur Lösung von Problemen und zur Kommunikation mit anfordernden Personen.
- Mitarbeiterchat – Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Chatten mit anfordernden Personen. Leiten Sie eingehende Chatanforderungen automatisch an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weiter.

Schlüsselfunktionen

Einzelbereich-Ansicht

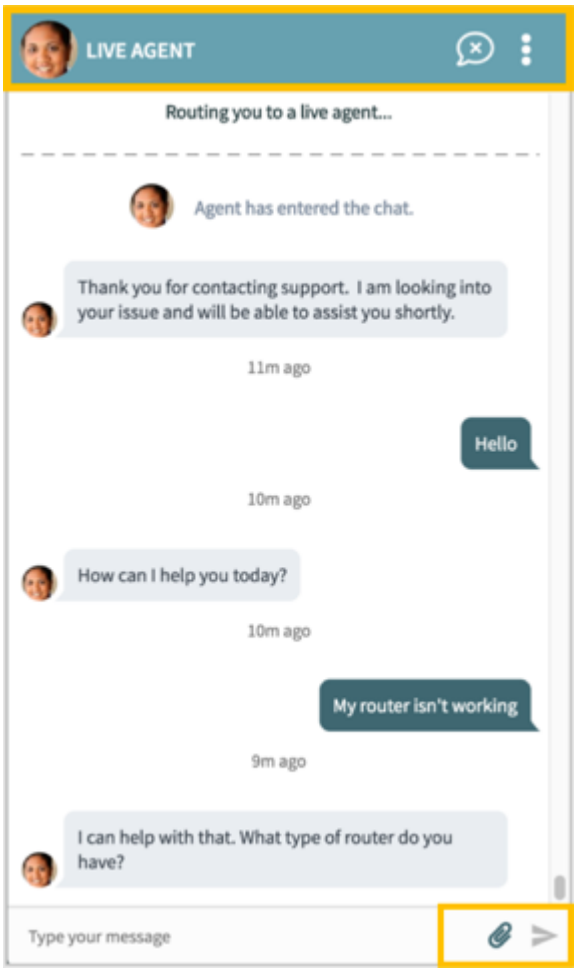
Service Desk-Mitarbeiter können alle Details im Zusammenhang mit einem Problem an einem Ort anzeigen.



Integrierte Kommunikationskanäle

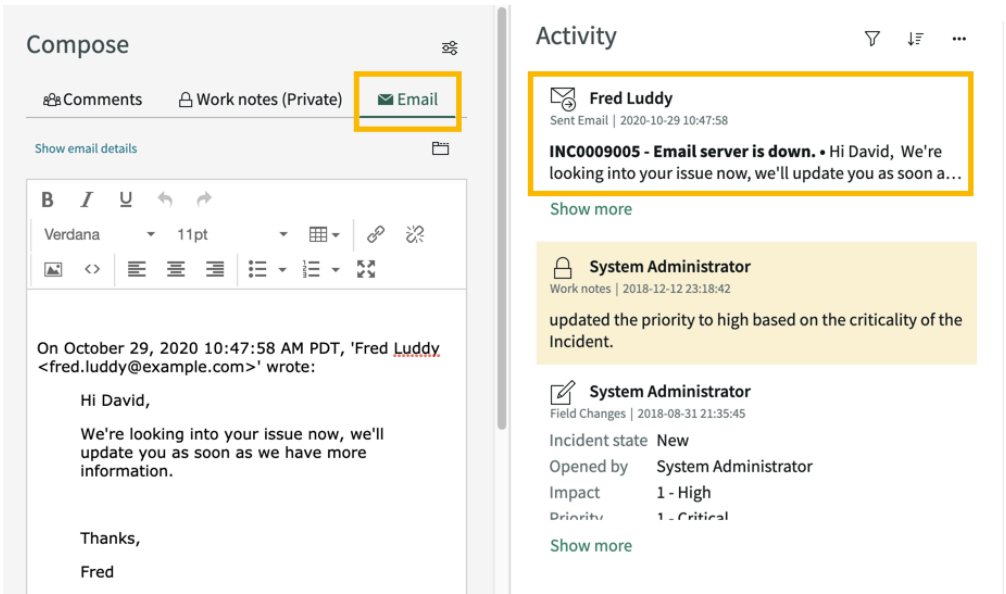
Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit mit Kunden per Mitarbeiterchat oder Telefon in derselben Schnittstelle kommunizieren.

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



Integrierter E-Mail-Client

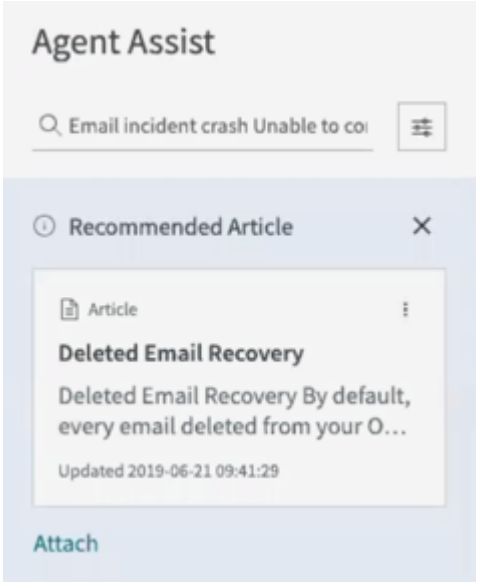
Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails nebeneinander lesen und beantworten.



Agent-Unterstützung

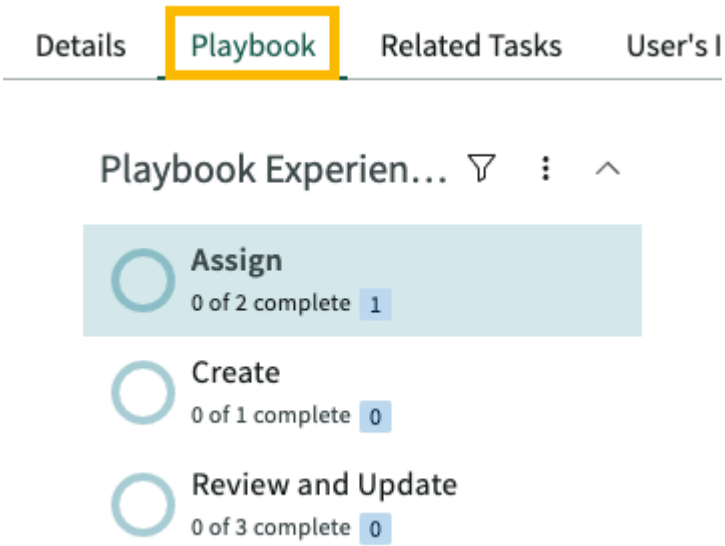
Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Incidents mit durch künstliche Intelligenz unterstützten Empfehlungen schneller schließen.

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



Playbook

Service Desk-Mitarbeiter können Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht durchführen.



Arbeitsbereich-Registerkarten neu anordnen

Service Desk-Mitarbeiter können Registerkarten entsprechend ihren persönlichen Vorlieben und ihrem Arbeitsstil neu anordnen, indem sie auf Registerkarten klicken und sie ziehen oder **Strg + Umschalt** und eine Richtungspfeiltaste verwenden.

Arbeitsbereichstypen

Alle Arbeitsbereich ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, Probleme zu finden, zu lösen und die Lösungen den anfordernden Personen mitzuteilen. Jeder Arbeitsbereich ist auf die Art des Problems zugeschnitten, an dem die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. ServiceNow unterstützt die folgenden Arbeitsbereiche:

- CMDB-Arbeitsbereich – Der CMDB-Arbeitsbereich bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, mit der Servicemitarbeiter wichtige CMDB-Konfigurationselemente suchen und erkunden, Integrität und aktuelle Aktivitäten untersuchen, auf verschiedene CMDB-Dashboards und -Tools zugreifen können, um Aufgaben in Ihrer Organisation 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.

unterstützen, und Detailinformationen zu zugehörigen Elementen anzeigen wie Changes, Incidents und Zeitleiste.

- Agent Workspace für HR Service Delivery (HR) – HR-Mitarbeiter interagieren mit Mitarbeitern, beantworten Anfragen und lösen Probleme.
- Agent Workspace für Request Management – Agent Workspace für Request Management integriert die Plattformfunktionalität, die für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 spezifisch ist, in eine einfach zu bedienende Benutzeroberfläche.
- Customer Service Management Agent Workspace (CSM): Service Desk-Mitarbeiter unterstützen externe Kunden über Kommunikationskanäle wie Chat, Telefon und E-Mail. (CSM) – Service Desk-Mitarbeiter unterstützen externe Kunden über Kommunikationskanäle wie Chat, Telefon und E-Mail.
- Dispatcher-Arbeitsbereich – Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine konfigurierbare Service Desk-Anwendung, die eine integrierte und intuitive Benutzer-Experience bietet, mit der Einsatzplaner effizienter arbeiten können.
- Außendienst in CSM Agent Workspace (FS) – Service Desk-Mitarbeiter helfen bei der Lösung von Aufgaben, die lokal ausgeführt werden müssen.
- IT Service Management Agent Workspace (ITSM): Service Desk-Mitarbeiter weisen interne Incidents zu, lösen sie und eskalieren sie.
- – Der Service Operations-Arbeitsbereich überwacht Services in Ihrer Event Management-Umgebung.
- Projektarbeitsbereich: Mit dem Projektarbeitsbereich können Projektmanager ein Projekt an einem einzigen Ort definieren, planen, nachverfolgen und überwachen.
- Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen – Der Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet eine erstklassige Service Portfolio Management-Experience. Wenn Sie Portfoliomanager oder Serviceverantwortlicher sind, können Sie über eine integrierte und grafisch intuitive Benutzeroberfläche Portfolios und Services verwalten und überwachen.
- Umfragedesigner –Umfrageadministratoren verwenden Umfragedesigner, um Vorab-Chatumfragen zum Sammeln von Informationen zu erstellen, die zur Weiterleitung von anfordernden Personen an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden.
- Vendor Manager Agent Workspace (VM): Service Desk-Mitarbeiter verwalten und überwachen die Lieferantenleistung und lieferantenbezogene Informationen.
- Workforce Optimization for Customer Service – Verwalten und erhalten Sie die Produktivität Ihres Personals von einer einzigen Anwendung aus mit Workforce Optimization for Customer Service.
- Workforce Optimization for ITSM – Verwalten und erhalten Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Ort aus mit Workforce Optimization for ITSM.

Eingabehilfe

Die Eingabehilfe ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung von Verknüpfungen zum Navigieren in Arbeitsbereichslisten.

Tastenkombinationen für Listen

# oder #	Navigieren Sie zwischen Zellen.
Hoch, Hoch, hoch, hoch, hoch, hoch, hoch	Navigieren Sie zwischen Zeilen.

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

Tastenkombinationen für Listen (Fortsetzung)

Seite nach oben oder unten	Wechseln Sie zur ersten oder letzten Zeile.
Start oder Ende	Zur ersten oder letzten Zelle in einer Zeile wechseln.
Eingabetaste oder Leertaste	Ändern Sie den Fokus in eine einzelne Zelle. Verwenden Sie die Tabulatortaste, um innerhalb der Zelle zu navigieren.
Escape-Taste	Ändern Sie den Fokus von einer Zelle zurück zur Liste.

Browser-Unterstützung für Arbeitsbereiche

Wichtig:
Aufgrund erheblicher Leistungsprobleme empfiehlt ServiceNow Kunden, von Internet Explorer 11 zu einem anderen Browser zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter KB0683275 .

Nächste Schritte

Führen Sie dies als Nächstes aus, wenn Sie ein:

- Systemadministrator: Beginnen Sie mit der Einrichtung Ihres Arbeitsbereichs
- Service Desk-Mitarbeiter:Beginnen Sie mit der Verwendung Ihres Arbeitsbereichs

Domänentrennung in Arbeitsbereich

In dieser Übersicht wird die Domänentrennung im Arbeitsbereich beschrieben. 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 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

Die Navigation mit Registerkarten Arbeitsbereich unterscheidet sich grundlegend vom typischen UI-Framework: In der Plattform betrachtet ein Service Desk-Mitarbeiter jeweils einen Datensatz (obwohl mehrere Datensätze in separaten Browser-Registerkarten

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

geöffnet sein können). Die Navigation mit Registerkarten von Arbeitsbereichunterstützt Multitasking für Incidents oder Fälle in derselben Browsersitzung.

Im Paris-Release können Service Desk-Mitarbeiter auf einer einzigen Browserregisterkarte des Arbeitsbereichs domänenübergreifend mehrere Aufgaben ausführen.

So funktioniert Domain Separation in Arbeitsbereich

Mit Arbeitsbereichinteragieren Erfüller nicht direkt mit dem Datenmodell (durch Auswahl von Domänen über die Domänenauswahl der Plattform), sondern die Kernfunktionalität ist nahtlos für den Service Desk-Mitarbeiter verfügbar. Im globalen Header des Arbeitsbereichs gibt es keine Domänenauswahl.

Bei der Interaktion mit vorhandenen Datensätzen:

- Datensätze werden in der Domäne des Datensatzes geöffnet, nicht in der Domänensitzung des Benutzers.
  - Formularlayout: Felder und Werte (Auswahl, Referenzen usw.) werden basierend auf der Domäne des Datensatzes angezeigt.
  - Formular-Header: Primäre und sekundäre Felder werden basierend auf der Domäne des Datensatzes angezeigt und können pro Kunde angepasst werden.
  - Zugehörige Listenlayouts verwenden die Datensatzdomäne des übergeordneten Elements.
  - UI-Aktionen berücksichtigen die Domäne des Datensatzes und zeigen nur zutreffende Elemente an (z. B. „Bedingung ergibt „wahr“.).
  - Menüband: Die Komponenten des Menübands basieren auf der Domäne des Datensatzes. Alle UI-Aktionen lösen die Datensatzsitzung aus oder übertragen sie auf untergeordnete Datensätze.
  - Wissen und Katalog werden basierend auf den Benutzerkriterien und der Domäne angezeigt, auf die die Benutzersitzung Zugriff hat. Alle angezeigten Datensätze sollten jedoch basierend auf der Datensatzdomäne gefiltert werden.
- Sie können eine optionale Erweiterung für Formulare verwenden, um mithilfe des **Unternehmens-/Account** -Logos im Formular-Header einen kontextbezogenen Überblick über das Unternehmen oder die Domäne eines vorhandenen Datensatzes zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader in Workspace einrichten

Wenn Sie neue Datensätze aus einem Datensatz erstellen (mandantenübergreifende Intelligenz):

Datensätze, die aus einem anderen Datensatz erstellt wurden, erben die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.

- Datensätze, die über eine UI-Aktion für einen Datensatz erstellt wurden, übertragen die Domäne der ursprünglichen Datensatzdomäne.
- Datensätze, die aus einem übergeordneten Datensatz erstellt wurden (z. B. aus einer zugehörigen Liste), übernehmen die Domäne der übergeordneten Datensatzdomäne.
- Der neue Datensatz wird in der Domäne geladen, die dem ursprünglichen Datensatz zugewiesen ist (Prozess/Daten). (Beispiel: **Incident** > **Change** > **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.

- Neue Interaktionen werden in der Domäne „Geöffnet für“ erstellt (nicht in der Domäne des Benutzers).
- Neue Datensätze können in der Domäne des „Anrufers“ oder „Kontakts“ (z. B. „Geöffnet für“) basierend auf einem vom Administrator konfigurierbaren Interstitial-Formular erstellt werden, das die sichere Erstellung neuer Datensätze in der richtigen Domäne ermöglicht.
  - Benutzer- oder Unternehmensdatensatz wird normalerweise verwendet, um die Domäne zu bestimmen (z. B. wird durch Auswahl des Benutzers das Unternehmensfeld ausgefüllt und die Domäne festgelegt). Der einzelne Besitzer der Instanz bestimmt, was die Domäne für diese Instanz in jeder Tabelle festlegt.
  - Benutzer mit Zugriff auf mehr als eine Domäne können ein konfigurierbares, übersichtliches Formular verwenden, um die Felder zum Festlegen der Domäne auszufüllen. Der Benutzer wählt Unternehmen oder Accounts oder Benutzer aus den Domänen aus, auf die der Erfüller Zugriff hat.
  - Die Schaltfläche **Weiter** wird aktiv, sobald die erforderlichen Felder ausgefüllt sind.
  - Im Gegensatz zur Domänenauswahl der Plattform können Service Desk-Mitarbeiter die Domäne des neuen Datensatzes festlegen, ohne ihre Domänensitzung zu ändern.

Hinweis:
Das Domänenbestimmungsfeld muss nicht vorab ausgefüllt oder konfiguriert werden. Es funktioniert ähnlich wie die -Plattform. Das Formular wartet auf das Speichern des Datensatzes, bevor die domänenspezifische Prozesskonfiguration angezeigt wird.

Neue Funktionen im Paris-Release

Ändern Sie die Domäne eines vorhandenen Datensatzes

- Ein Administrator kann ein bestimmtes Feld konfigurieren, das die Domäne für einen Datensatz steuert, z. B. „company“. Die gleiche Funktionalität kann mit den folgenden Systemeigenschaften erreicht werden.
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field[Tabellenname]
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- Wenn das angegebene Feld geändert wird, wird der sys_domain-Wert des Datensatzes auf die Domäne der neuen Referenz festgelegt. die Domäne des Datensatzes geändert wird.
- Wenn Sie die Änderung absenden, wird eine Meldung angezeigt, dass die Domäne geändert wird, und warnt vor einem möglichen Datenverlust.
- Wenn der Datensatz gespeichert wird, ändert sich der Wert sys_domain, und alle Verweise auf den Datensatz werden gemäß der Geschäftsregel „Domäne – Domäne kaskadieren – Aufgabe“ entfernt.

Domänenbereich umschalten (Plattformfunktionsparität)

- Benutzer mit der Rolle „domain_expand_scope“ können den Domänenbereich aus der **UI** -Aktion Domänenbereich umschalten im Formular auswählen.
- Wenn der Datensatzbereich aktiv ist (Standard), können Sie auf die UI-Aktion klicken, um den Sitzungsbereich zu erweitern und alle Daten anzuzeigen, auf die die Domäne und die untergeordneten Domänen des Benutzers 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.

- Wenn der Sitzungsbereich aktiv ist, können Sie auf die UI-Aktion klicken, um den Datensatzbereich zu reduzieren und nur Daten für die Domäne des aktuellen Datensatzes anzuzeigen.
- Durch Klicken auf **Domänenbereich umschalten** wird der Domänenbereich eines Datensatzes für zugehörige Listenaktionen und Referenzfeldabfragen erweitert.

Weitere Informationen finden Sie unter Domänenbereich .

Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, ein Unternehmen auszuwählen, um dessen Daten anzuzeigen (über „Meine Listen“).

Sie können eine „meine Liste“ für eine kuratierte Liste erstellen oder eine vorhandene Liste nach Unternehmen filtern. Die Domänenauswahl der Plattform verhält sich ähnlich, indem Daten basierend auf der Domäne gefiltert werden. Wenn Sie einen neuen Fall oder Incident ohne übergeordnetes Element erstellen, beginnen Sie mit der Eingabe in das Feld, das zum Festlegen der Domäne verwendet wird, um die Domäne schnell auszufüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Listen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und Arbeitsbereich-Zielseiten

Auch wenn Sie die Domänentrennung in Arbeitsbereich verwenden, sind Zielseiten eine Option. 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.

Arbeitsbereich-Zielseiten

Zielseiten sind die Seiten, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie den Arbeitsbereich öffnen. Die Seiten umfassen in der Regel Folgendes:

- Visualisierungen und Widgets für Now Intelligence, z. B. „Anzahl offener Probleme“
- Listen von Datensätzen, z. B. alle Datensätze, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, um Arbeitsbereichs-Zielseiten einzurichten, wenn Sie die Domänentrennung verwenden.

Erstellen einer Seite

Administratoren können Zielseiten erstellen, die domänengetrennt sind und bestimmte Einstellungen (wie „Aktiv“) domänenweise überschreiben (sys_override).

Hinweis:
„Macroponents“ sind nicht domänengetrennt. Alle Änderungen an Macroponents wirken sich auf alle Zielseiten aus, die den in diesem Referenzfeld gespeicherten Wert verwenden.

Vorhandene Seite in einer Subdomäne bearbeiten

- Benutzer in einer Subdomäne können die globalen Seiten bearbeiten.
- Wenn ein Benutzer eine Überschreibung in einer Subdomäne erstellt (z. B. um den Namen oder das Element innerhalb von Komponenten zu ändern), werden die Änderungen auf der globalen Seite gespeichert.

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

- Durch das Hinzufügen einer Seite in einer Subdomäne wird die globale Seite geändert. Dadurch wird nicht die Domäne der Seite geändert, sondern die Definition der Seite selbst bearbeitet.
- Um eine Änderung in einer Subdomäne vorzunehmen, müssen Benutzer eine Kopie in der Domäne erstellen, die sie bearbeiten möchten, und dann die neue Seite bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereichs-Zielseiten.

Arbeitsbereich Plugins und Tabellen für die Domänentrennung

Wenn Sie die Domänentrennung in Arbeitsbereichverwenden, benötigen Sie die Plugins für die Domänentrennung und die Tabelleneigenschaften. 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.

Plugins

Arbeitsbereich Die Domänentrennung verwendet das Plugin „Platform Domain Separation“. Wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ aktivieren, werden die folgenden Funktionen für Arbeitsbereichaktiviert:

Sie erstellen Prozesstrennung nach Datensatzdomäne. Dies umfasst:

- Formularlayout
- UI-Aktionen
- Formularheader
- Zugehörige Listen
- Richtlinie
- Clientskripts
- Business-Regeln
- Referenzwerte

Domäne ändern und Domänenbereich umschalten.

Mandantenübergreifende Intelligenz

Hinweis:
Wenn Sie neue Datensätze aus zugehörigen Listen erstellen, verwenden Sie die übergeordnete Datensatzdomäne.

Der Datensatzdomänenkontext wird automatisch auf alle Formularkomponenten angewendet. Intern wird der Datensatzdomänenkontext allen eingeschlossenen GraphQL-Abfragen hinzugefügt.

Plugin-Konfiguration

Diese Funktionen erfordern eine zusätzliche Konfiguration:

Wenn Sie ein Vorformular konfigurieren, um eine Domäne auszuwählen, bevor Sie einen neuen Datensatz ohne übergeordnetes Element erstellen (Domäne unbekannt):

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

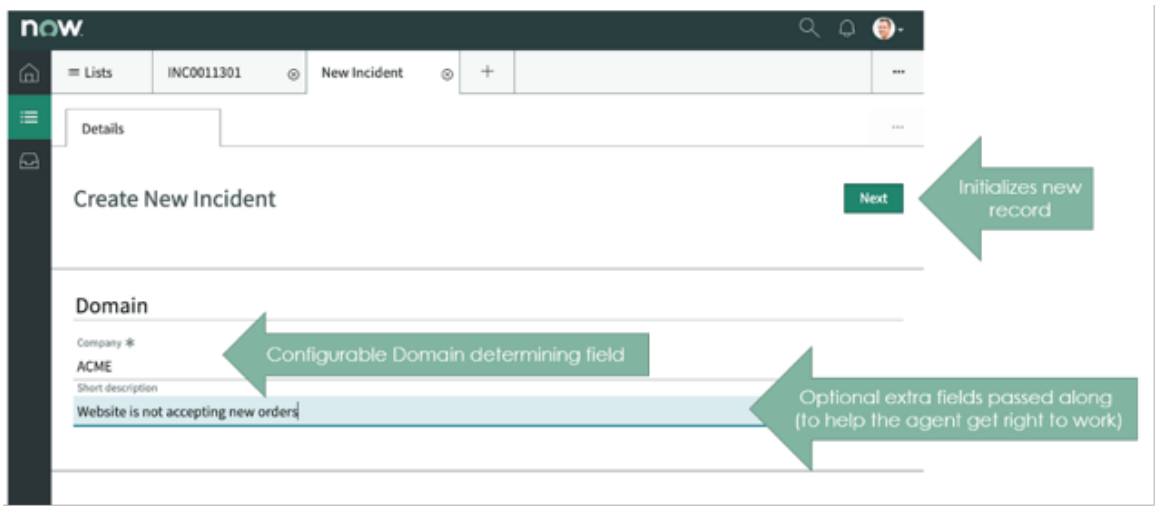
- Wenn die Domäne nicht übergeben wird und der Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, kann der Benutzer aufgefordert werden, die Domäne einzugeben, die das Feld bestimmt, bevor ein Datensatz erstellt wird.
- Zusätzliche Felder können für Service Desk-Mitarbeiter angegeben werden (z. B. Kurzbeschreibung oder Notizen). Das Vorformular jedoch:
  - Zeigt nur das standardmäßige domänenbestimmende Feld oder die für eine bestimmte Tabelle angegebenen Felder an.
  - Unterstützt keine abhängigen Felder.
  - Unterstützt keine dynamischen Referenzqualifizierer.
  - Unterstützt keine UI-Richtlinien oder Client-Skripts.
  - Unterstützt keine Wörterbuchüberschreibungen.
- Dieses Interstitial-Formular verhält sich ähnlich wie der Plattformassistent oder Interceptor.
- Der neue Datensatz wird mit Werten aus dem vorherigen Formular mit Prozessen basierend auf der ausgewählten Domäne initialisiert:
  - Business-Regeln
  - Formularlayout
  - UI-Aktionen
  - Zugehörige Listen
  - UI-Richtlinien
  - Clientskripts

  Referenzfelder zeigen nur domänenzulässige Werte an.

Tabellen

Das Domänenbestimmungsfeld (Standard und nach Tabelle) wird über Systemeigenschaften konfiguriert:

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]



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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Arbeitsbereich installierte Komponenten

Die vollständige Installation von Arbeitsbereich umfasst nicht nur das Plugin com.agent_workspace, sondern auch Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Plugins

Standardmäßig ist Arbeitsbereich (com.agent_workspace) für alle Instanzen aktiv. Um eine Liste aller zusätzlich installierten Plugins zu erhalten, suchen Sie in der Liste der Plugins nach „workspace“.

Installierte Tabellen

Die folgende Tabelle zeigt viele der Tabellen, die mit Arbeitsbereichinstalliert werden.

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsbereich – Konfiguration für globale Suche [sys_aw_global_search_config]	Stellt die Standardsucheinstellungen für die globale Suche in bereit Arbeitsbereich
Arbeitsbereich-Formularkopf [sys_aw_form_header]	Definiert die Felder, die im Header für ein Formular angezeigt werden.
Meine Arbeitsbereichsliste [sys_aw_my_list]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ihre eigene gefilterte Liste in zu erstellen Arbeitsbereich
Arbeitsbereichsliste [sys_aw_list]	Erstellt gefilterte Listen für Benutzer in Arbeitsbereich aus dieser Tabelle
Listenkategorie des Arbeitsbereichs [sys_aw_list_category]	Erstellt Kategorien, um gefilterte Listen zu organisieren Arbeitsbereich
Arbeitsbereicheinstellungen [sys_aw_master_config]	Greift auf globale Sucheinstellungen zu und weist einen Servicekatalog für zu Arbeitsbereich
Workspace-Menüelement „Neu“ [sys_aw_new_menu_item]	Bestimmt die Datensätze, die Service Desk-Mitarbeiter über das Menü „Neuer Datensatz“ in erstellen können Arbeitsbereich
Menübandeinstellungen [sys_aw_ribbon_setting]	Bestimmt die Menüband-Komponenten, die in einem Menüband angezeigt werden

Weitere Arbeitsbereich Konfigurationsoptionen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die direkte Interaktion mit anfordernden Personen mithilfe der Chat-Funktionalität.

Das Chat-System beginnt mit dem virtuellen Chat, einem autonomen Chat, der auf künstlicher Intelligenz basiert. Eine anfordernde Person kann einen Chat mit einem Servicemitarbeiter über einen virtuellen Chat anfordern. Dieser Chat heißt Mitarbeiterchat. Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Kunden Fragen stellen und Informationen erhalten können, indem sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten. Über Mitarbeiterchatkommunizieren Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden, erstellen Incident- oder Falldatensätze oder übertragen Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange.

Mitarbeiterchat verwendet ein persistentes Widget für Chatkonversationen auf einer beliebigen Portalseite des von Ihnen verwendeten Portals. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, damit Chatkonversationen den besten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter erreichen, der über die Kapazität und die Kompetenzen verfügt, um die Aufgabe zu erledigen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Chat bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen verwenden, um wiederverwendbare, konsistente Nachrichten an anfordernde Personen zu ermöglichen.

In San Diegowurde Mitarbeiterchat von Arbeitsbereich nach Konversations-Schnittstellen] verschoben. Allgemeine Informationen finden Sie unter Conversational Interfaces und detaillierte Informationen finden Sie unter Agent Chat .

Beginnend in Ihrem Arbeitsbereich

Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um interne oder externe anfordernde Personen zu finden und zu lösen.

Das folgende Video zeigt ein Beispiel für die Lösung eines Incident im Arbeitsbereich.

Agent Workspace verwenden

Ihr allgemeiner Workflow mit Arbeitsbereich ist:

1. Suchen Sie nach einem Problem, an dem Sie arbeiten möchten.
2. Arbeiten Sie an dem Problem, um eine Lösung zu finden.
3. Teilen Sie der anfordernden Person die Lösung mit.

Weiter

Machen Sie sich mit der Verwendung des Arbeitsbereichs vertraut, indem Sie einige Tutorials durcharbeiten.

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Tutorials, um viele Teile des Arbeitsbereichs zu durchlaufen, die Sie regelmäßig verwenden werden.

Mit den folgenden Tutorials erhalten Sie einen Überblick über die Funktionsweise des Arbeitsbereichs:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie an Problemen, die sich bereits in der Datenbank befinden.
- Arbeiten Sie an Problemen, die durch Telefonanrufe oder Chats eingehen.

Hinweis:
Die Benutzeroberfläche kann zwischen dem klassischen Arbeitsbereich und dem UIB-Arbeitsbereich variieren, die Funktionalität der Funktionen ist jedoch dieselbe.

Sobald Sie beide Tutorials abgeschlossen haben, sollten Sie ein Gefühl für die Funktionen des Arbeitsbereichs haben. Die Themen nach den Tutorials enthalten detaillierte Anweisungen zur Verwendung aller Funktionen im Arbeitsbereich.

Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Datensatz beginnen

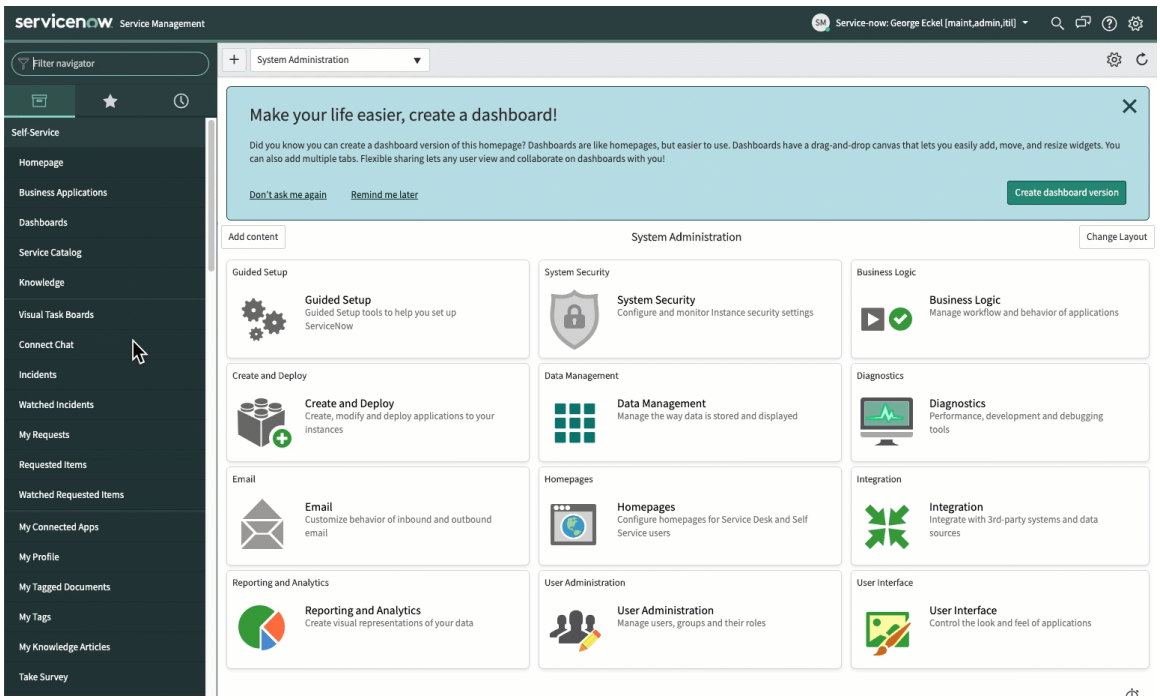
Führen Sie die Schritte in diesem Tutorial aus, um eine Vorstellung davon zu erhalten, wie Sie den Arbeitsbereich verwenden können, wenn Sie mit einer bereits in der Datenbank gespeicherten Aufgabe beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie verwenden den Arbeitsbereich für Folgendes:

- Suchen Sie nach einer Aufgabe, an der Sie arbeiten möchten.
- Recherchieren, um die Aufgabe zu lösen.
- Teilen Sie der anfordernden Person die Lösung mit, oder geben Sie Notizen für sich und andere Service Desk-Mitarbeiter ein, die Ihren Fortschritt bei der Suche nach einer Lösung dokumentieren.

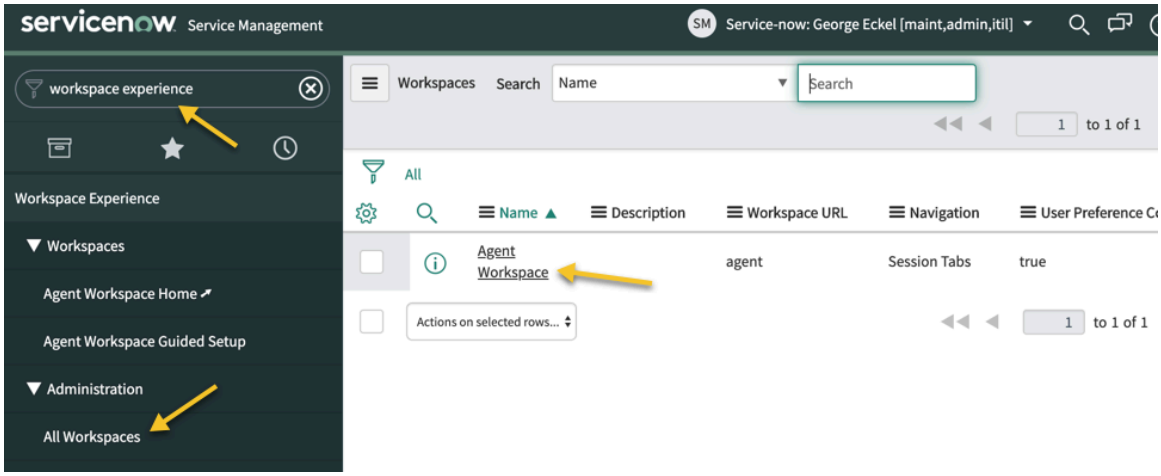
Die folgende Abbildung bietet einen schnellen Überblick über die Suche und Lösung eines Problems.



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

Prozedur

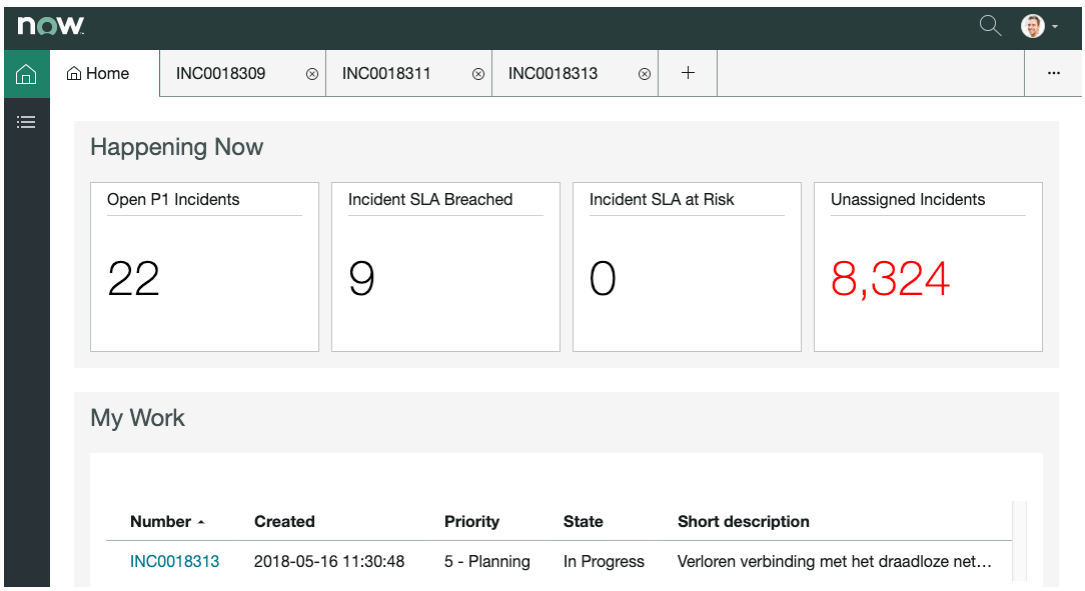
1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich, indem Sie im Menü „Arbeitsbereich“ den Arbeitsbereich auswählen.



Hinweis:
In der vorherigen Abbildung sehen Sie die **Agent Workspace-Startseite** in den Anwendungsmodulen. Sie können das auswählen, um Arbeitsbereichzu öffnen. Die folgenden Schritte gelten für Sie, wenn Sie einen anderen Arbeitsbereich verwenden.

2. Wählen Sie den Namen Ihres Arbeitsbereichs und dann unter Zugehörige Links die Option **Arbeitsbereich öffnen**aus.
Ihr Arbeitsbereich wird geöffnet.

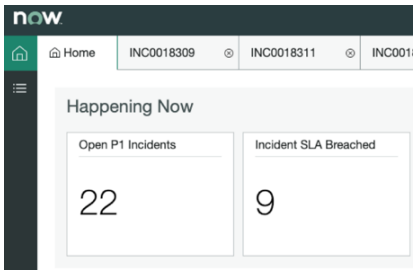
3. Melden Sie sich bei Ihrem Arbeitsbereich an.



Als Erstes müssen Sie herausfinden, woran Sie arbeiten möchten. Sie können dies tun, indem Sie sich die Inhalte der Zielseite ansehen, wie in dieser Abbildung gezeigt. Oder Sie wechseln direkt zur Liste der offenen Probleme, die gelöst werden sollen. Mal sehen, wie beides funktioniert.

4. Wenn Sie auf der Zielseite die P1-Incidents anzeigen möchten, die nicht gelöst wurden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Offene P1-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.



Eine Liste der offenen P1-Incidents.

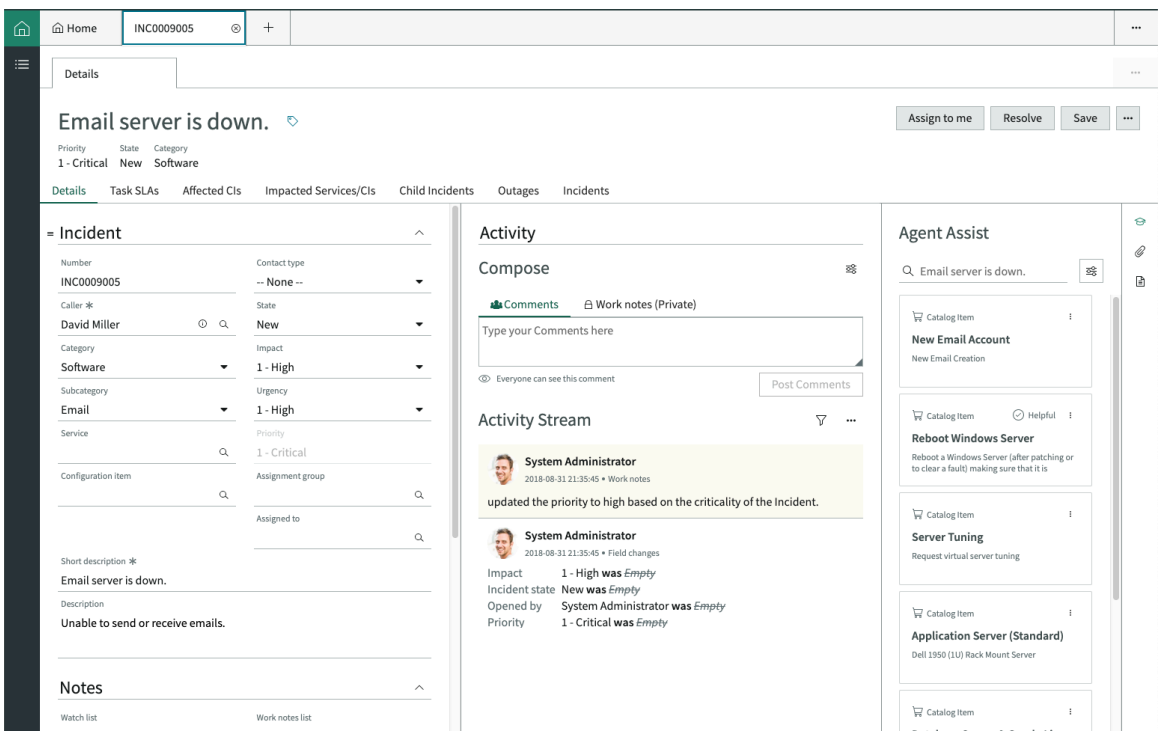
Open P1 Incidents 17

Last refreshed just now

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New
INC0007001	2018-10-16 22:47:10	Employee payroll application server is…	David Miller	1 - Critical	New
INC0000055	2019-11-12 20:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	1 - Critical	In Progress
INC0000054	2015-11-02 12:49:08	SAP Materials Management is slow or t…	Christen Mitchell	1 - Critical	On Hold

Diese Anzeige wird als Listenansicht bezeichnet. Es handelt sich um eine Liste von Datensätzen, in diesem Fall Incident-Datensätze. Normalerweise würden Sie einen der Datensätze auswählen, um ihn zu öffnen. Bevor Sie dies tun, sehen wir uns an, wie Sie sonst von einer Liste aus nach einer Aufgabe suchen können, an der Sie arbeiten können.

5. Wählen Sie links im Edge-Menü das Listensymbol ( ) aus.
   Auf der Registerkarte Listen sehen Sie die Gruppen von Datensätzen, die Sie als Listen öffnen können. Sie können beispielsweise **Alle Probleme** oder **Alle Change-Anforderungen**öffnen.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte Listen unter **Incidents**die Option **Offen**aus.
   Eine Liste offener Incidents wird angezeigt. Lassen Sie uns herausfinden, was das Problem ist, und es lösen.
7. Wählen Sie einen Incident aus.
   Der Datensatz wird in der sogenannten Datensatzansicht geöffnet.



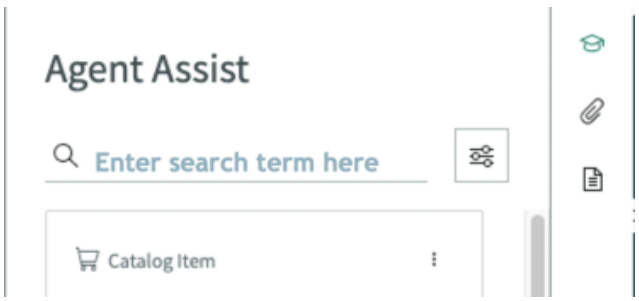
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beachten Sie Folgendes von oben nach unten:

- Dieser Datensatz befindet sich auf einer Registerkarte mit der Bezeichnung INC000905. Sie können andere Incidents öffnen, ohne diesen zu schließen. Wie? Wählen Sie das Listensymbol ( ) und dann einen anderen Incident aus. Sie können von Datensatz zu Datensatz springen, indem Sie die Registerkarten auswählen.
- Der Formular-Header zeigt die Kurzbeschreibung des Datensatzes an: „E-Mail-Server ist ausgefallen“. Der Formular-Header entspricht dem Titel des Incident-Datensatzes.
- Unterhalb dieses Titels im Formular-Header befinden sich allgemeine Informationen, einschließlich der Wichtigkeit der Aufgabe (**Priorität**), ob sie bearbeitet wurde (**Status**) und die Art des Incidents (**Kategorie**).
- Links unten zeigt die Registerkarte **Details** viele Details im Datensatz. Dieser Abschnitt wird als Formularbereich bezeichnet. Beachten Sie, dass Sie in diesem Abschnitt scrollen können. Sie können in diesem Abschnitt Informationen eingeben, z. B. wenn Sie zusätzliche Informationen von der anfordernden Person erhalten.

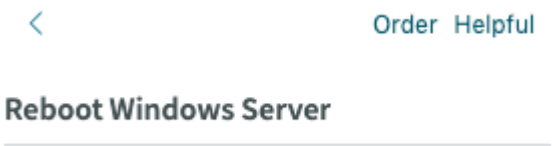
Wir kommen zu den anderen Dingen, die Sie in den nächsten Schritten sehen. Aber im Grunde ist der **Aktivitätsbereich** der Ort, an dem Sie mit der anfordernden Person kommunizieren oder sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Notizen über Ihren Fortschritt bei der Bearbeitung dieses Incidents machen. Ganz rechts im kontextbezogenen Seitenbereich recherchieren Sie, um Lösungen für die vorliegende Aufgabe zu finden.

8. Wählen Sie die Registerkarten rechts neben der Registerkarte „ **Details** “ aus, um Informationen zum offenen Datensatz abzurufen, z. B. die Servicelevel-Vereinbarung (Aufgaben-SLAs) für diese Aufgabe, kontinuierliche Integrationen (Betroffene CIs), die möglicherweise betroffen sind, und vom Incident betroffene Services , zugehörige Incidents, Ausfälle usw.
   Diese Elemente, die wie Registerkarten funktionieren, werden als Menü „Zugehörige Elemente“ bezeichnet.
9. Wenn Sie an diesem Incident arbeiten möchten, wählen **Sie Mir zuweisen aus**.
10. Scrollen Sie im Kartenstapel in Agent Assistauf der rechten Seite nach unten, um das Problem zu beheben. Wenn keine Karte angezeigt wird, die eine Lösung vorschlägt, können Sie neben dem Suchsymbol ( ) einen Suchbegriff eingeben. Beachten Sie, dass der Arbeitsbereich automatisch den Wert des Felds Kurzbeschreibung aus dem Datensatz in das Suchfeld eingegeben und für die Suche verwendet hat.



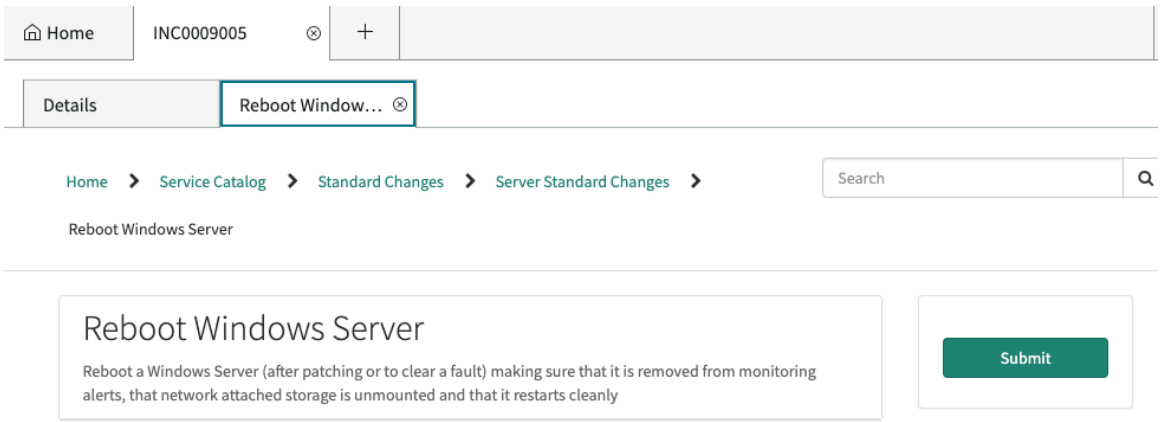
11. Wählen Sie die Karte **Windows Server neu** starten aus.

Agent Assist gibt Ihnen die Möglichkeit, einen Neustart zu bestellen.

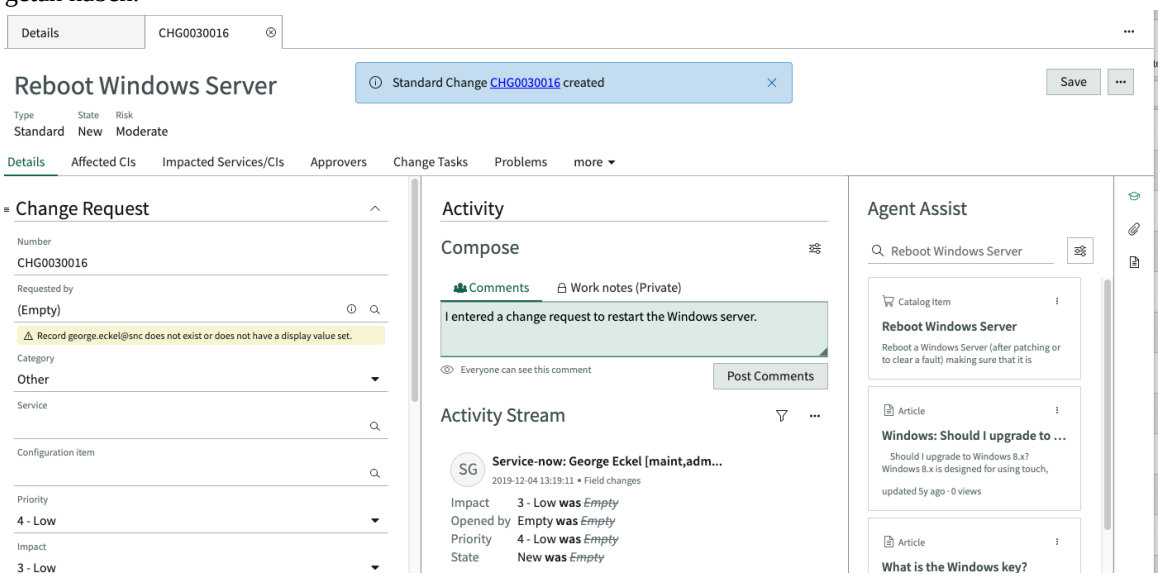


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

12. Wählen Sie **Hilfreich** aus, um der Predictive Intelligence-Software eine Anleitung zu geben, dass dies eine gute Lösung für diesen Incident war.
13. Wählen Sie **Reihenfolge** aus, um eine Change-Anforderung zum Neustart des Windows-Servers auszugeben.
    Beachten Sie, dass eine neue Registerkarte als untergeordnete Registerkarte derselben Incident-Registerkarte angezeigt wird. Mit diesen untergeordneten Registerkarten können Sie mehrere Aufgaben auf einem Bildschirm ausführen. Alle untergeordneten Registerkarten beziehen sich auf denselben Incident, der oben auf der Registerkarte angezeigt wird.

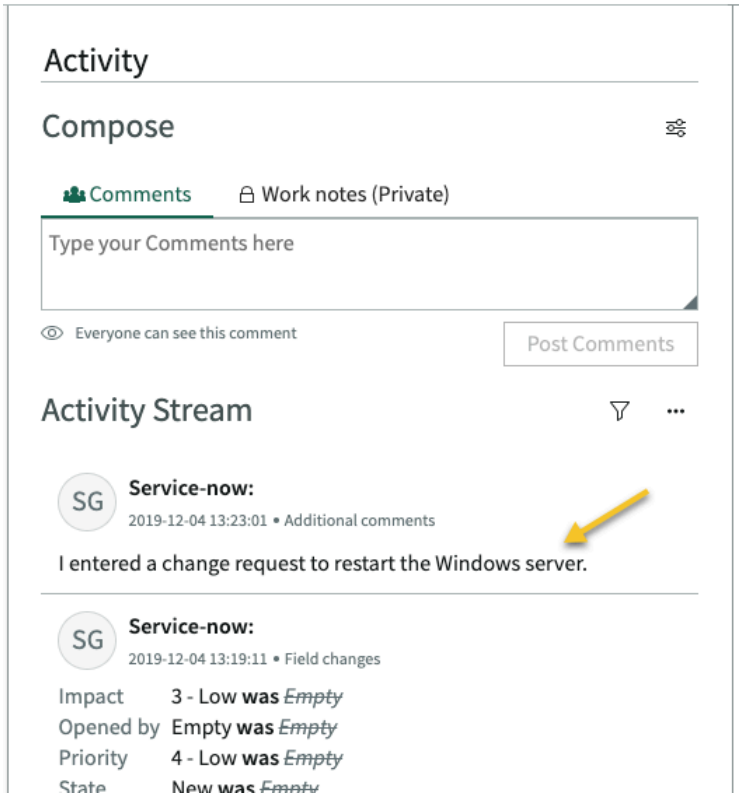


14. Wenn Sie dieses Problem wirklich lösen würden, wählen Sie **Absenden** und dann die Option zum Speichern der Change-Anforderung aus.
    Das System würde dann die Change-Anforderung erstellen, die dann von jemand anderem ausgeführt würde.
15. Wählen Sie unter **Aktivität**im Feld Verfassen die **OptionKommentare** aus, und geben Sie der anfordernden Person eine Notiz ein, in der erläutert wird, was Sie getan haben, um zu dokumentieren, was Sie getan haben.



16. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen** aus.
    Arbeitsbereich sendet Ihren Kommentar an die anfordernde Person und fügt ihn dem **Aktivitätenstrom**hinzu, der den Verlauf der Kommunikationen und Aktionen darstellt, die Sie durchgeführt 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.



17. Wählen Sie **Arbeitsnotizen (privat)**aus, geben Sie einen Kommentar ein, und klicken Sie auf **Kommentare** veröffentlichen, um Informationen zu speichern, die nur von anderen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden.
    Sie können diese interne Kommentarfunktion verwenden, wenn Sie ein Problem nicht vollständig gelöst haben, aber dokumentieren möchten, was Sie für andere Service Desk-Mitarbeiter oder sich selbst getan haben, wenn Sie später auf das Problem zurückkommen.
18. Scrollen Sie im Formularbereich zum Abschnitt „ **Auflösungsinformationen**“, und gehen Sie wie folgt vor.

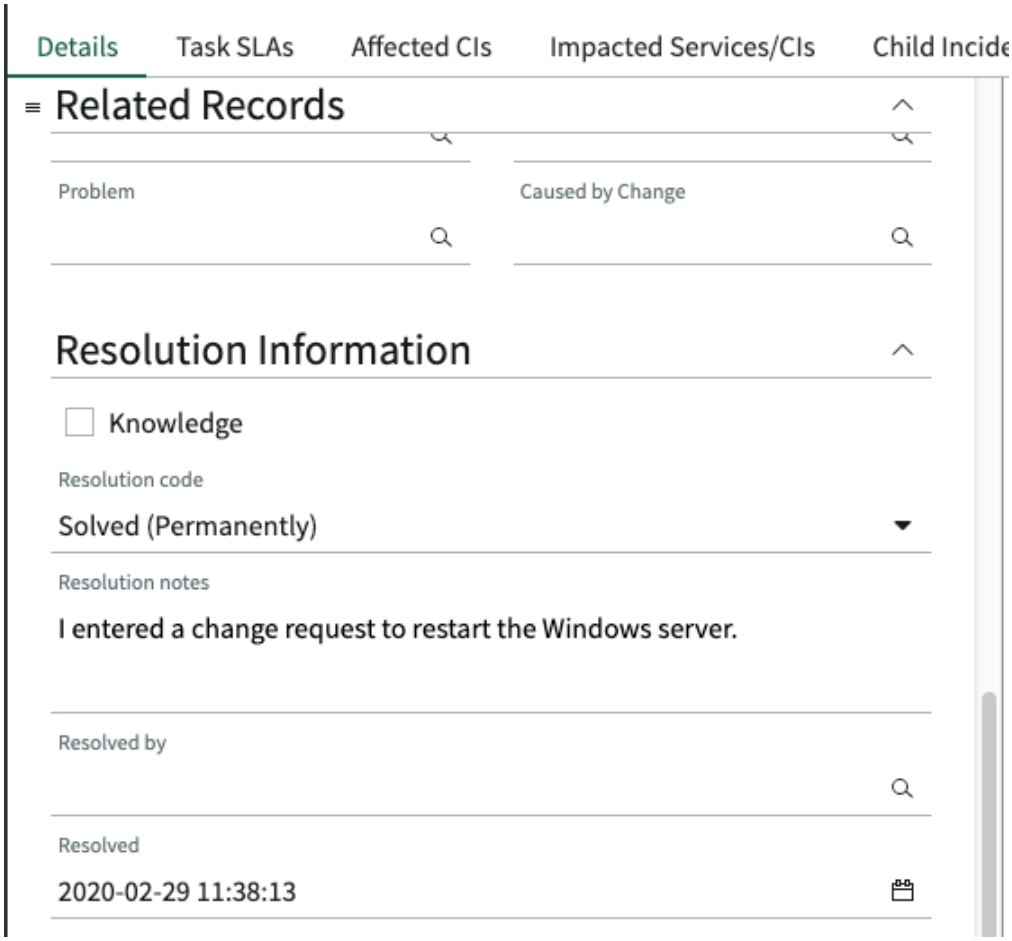
    a. Klicken Sie unter **Lösungscode**auf eine der Optionen im Menü, z. B. **Gelöst (dauerhaft)**.

    b. **Geben**Sie im Feld Auflösungshinweise eine Beschreibung Ihrer Lösung ein.

    c. Wählen Sie im **Feld Gelöst von**Ihren Namen aus.

    d. Wählen Sie unter **Gelöst**das Datum und die Uhrzeit der Lösung aus.

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



Diese Informationen werden Teil des Datensatzes.

19. Wenn Sie das Problem nicht gelöst haben, Ihren Fortschritt jedoch speichern möchten, wählen **Sie Speichern**aus.
20. Wenn Sie das Problem gelöst haben, wählen Sie **Gelöst**aus.
    Der Incident wird nicht mehr in der Liste der offenen Datensätze angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie haben die Suche und Lösung eines Incident durchlaufen, der sich in der -Datenbank befand. Führen Sie als Nächstes die Lösung eines Problems durch, das durch einen Telefonanruf oder Chat eingeht.

Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Chat beginnen

Gehen Sie dieses Tutorial durch, um eine Vorstellung davon zu bekommen, wie Sie den Arbeitsbereich nutzen können, wenn Sie eine Aufgabe per Telefon oder Chat erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

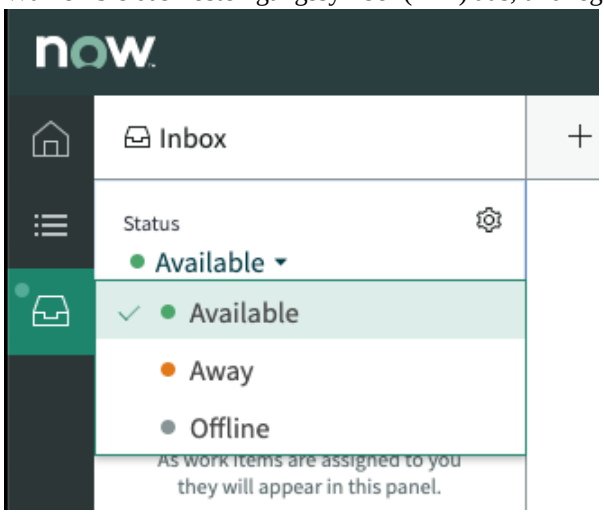
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Tutorial beginnt mit der Arbeit eines Service Desk-Mitarbeiters an einer Anforderung, die mit einem Chat gestartet wurde. Der Workflow wäre fast identisch, wenn das Problem mit einem Telefonanruf beginnen würde.

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

Prozedur

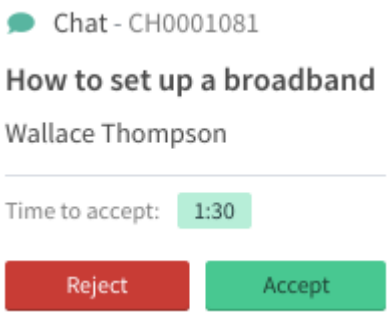
1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und den Namen Ihres Arbeitsbereichs auswählen.
2. Wählen Sie den Namen Ihres Arbeitsbereichs und dann unter Zugehörige Links die Option **Arbeitsbereich öffnen**aus.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Arbeitsbereich an.
4. Wählen Sie das Posteingangssymbol ( ) aus, und legen Sie Ihren Status auf **Verfügbar**fest.



Der grüne Kreis oben links im Symbol zeigt an, dass Ihr Status **Verfügbar**ist. Oben rechts im Symbol 

wird eine Zahl angezeigt, wenn ein oder mehrere Chats zur Beantwortung verfügbar sind.

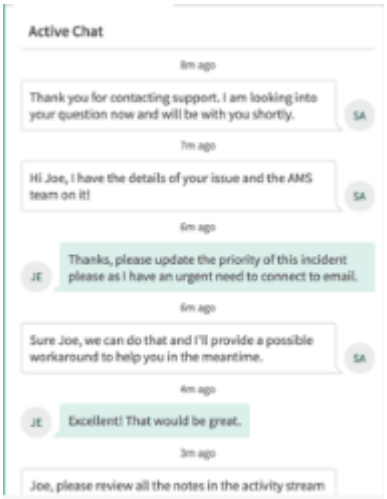
5. Wählen Sie den Posteingang aus, um einen Chat zu öffnen.
   Sie erhalten die Möglichkeit, den Chat anzunehmen.



Der Zähler **Zeit bis zur Annahme** zeigt an, wie viel Zeit Sie haben, um den Chat anzunehmen. Wenn der Zähler Null erreicht, wird die Chatmöglichkeit aus Ihrem Posteingang entfernt.

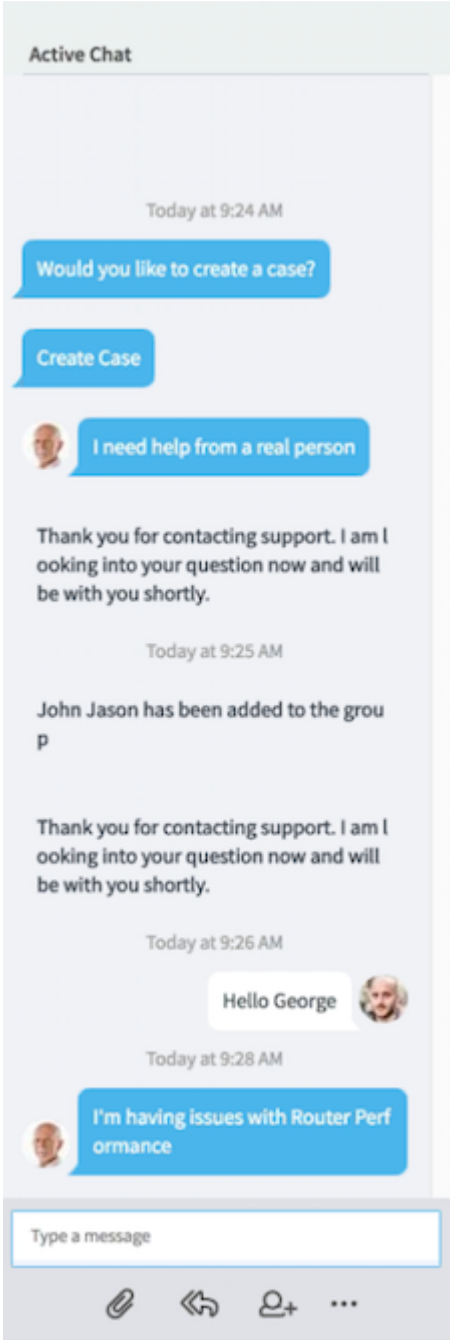
6. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
   Der Chatbereich wird angezeigt, und der Arbeitsbereich erstellt automatisch einen Interaktionsdatensatz, weist ihn Ihnen zu und gibt ihn in die Datenbank ein.

© 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.



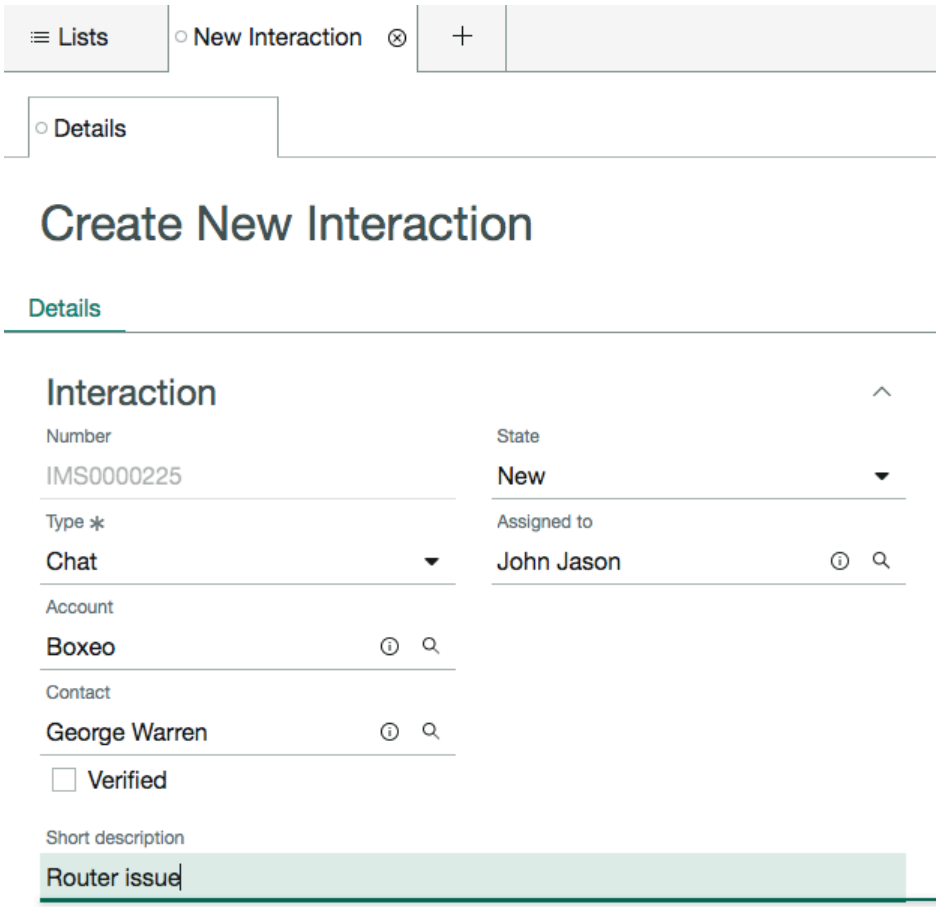
7. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um herauszufinden, was das Problem ist.

© 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.



8. Fügen Sie dem Interaktionsdatensatz Informationen über den Kunden und das Problem hinzu.

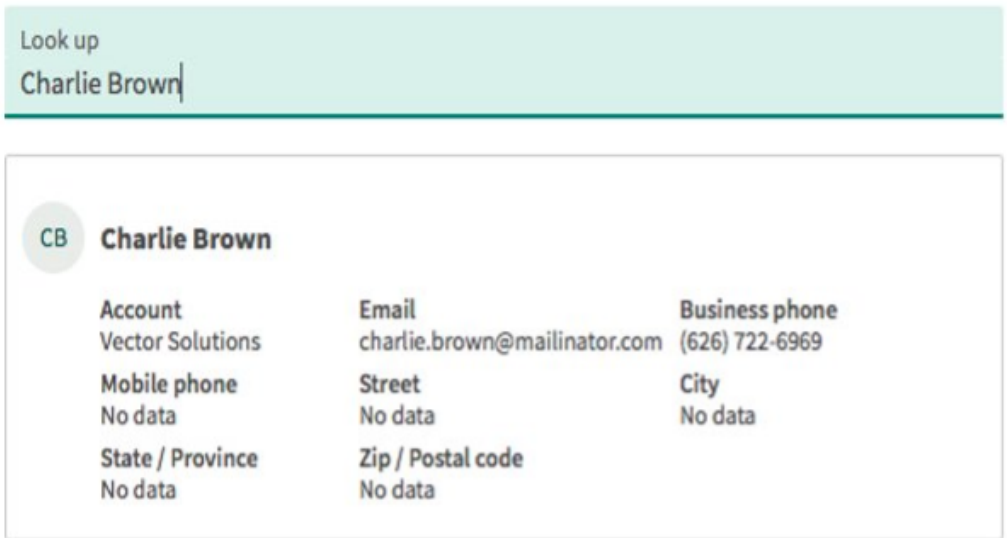
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



9. **Wahlweise:** Sie können die Informationen des Kunden überprüfen, indem Sie auf die UI-Aktionsschaltfläche **Kontakt** überprüfen oder **Kunde** überprüfen klicken.

Hinweis:
Nicht alle Arbeitsbereiche verfügen über diese Schaltflächen.

Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem persönliche Informationen zum Kontakt oder Kunden angezeigt werden. Sie können die anfordernde Person um diese Informationen bitten, um ihre Identität zu bestätigen.



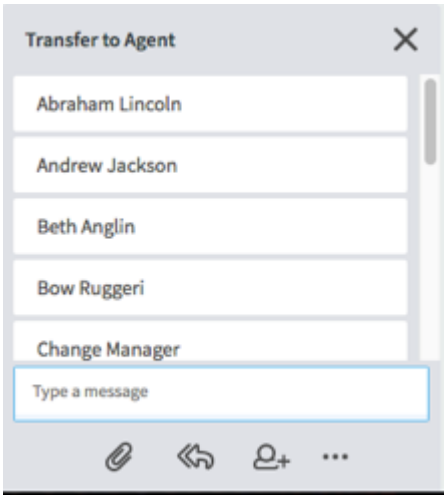
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

10. **Wahlweise:** Sie können den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, der mehr Erfahrung mit dem Problem hat.

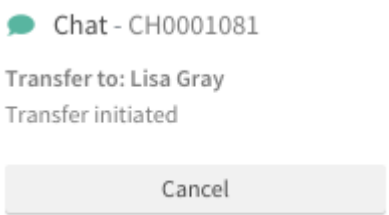
    a. Wählen Sie in der Symbolleiste „Aktion“ im Bereich „Aktiver Chat“ das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter übertragen“ (Symbol „ “) aus.

    b. Wählen Sie im Fenster An Agent übertragen den Agent aus, der den Chat empfangen soll, und geben Sie eine Nachricht an diesen Agent ein.

    Hinweis:
    Nur der aktuelle Besitzer eines Chats kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Andernfalls ist die Transferschaltfläche inaktiv.

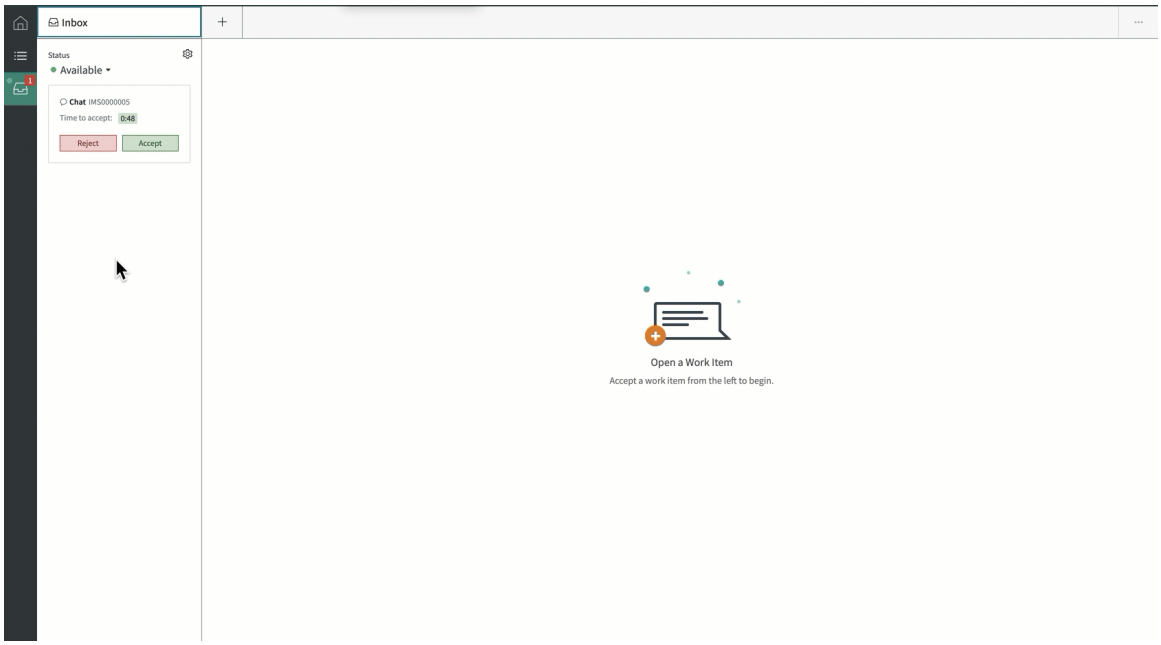


Der übertragene Chat wird im Bereich „Warteschlangen“ für den empfangenden Agenten aufgeführt. Der empfangende Agent kann die Übertragungsanforderung akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert, erhalten Sie eine Bestätigung.



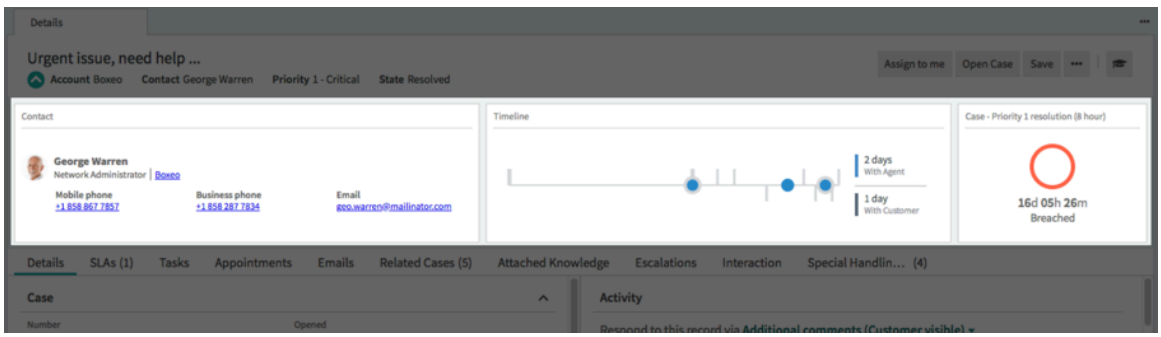
11. Wenn Sie aus diesem Interaktionsdatensatz einen Incident erstellen möchten, wählen Sie Incident erstellen, um einen **Incident** zu erstellen und die Informationen aus der Interaktion in den Incident-Datensatz zu übertragen.

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

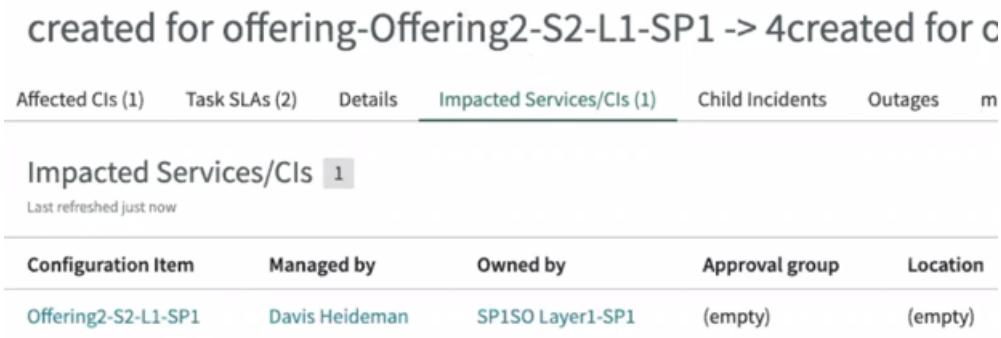


Der Incident wird Ihnen automatisch zugewiesen.

12. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Incident zu speichern.
13. Sehen Sie sich die Informationen im Menüband an, um Informationen über die anfordernde Person und den Datensatz zu erhalten.



14. Wählen Sie mehrere der Elemente im Menü „Zugehörige Elemente“ aus, um zu sehen, welche anderen Datensätze mit dem geöffneten Datensatz verknüpft sein könnten.

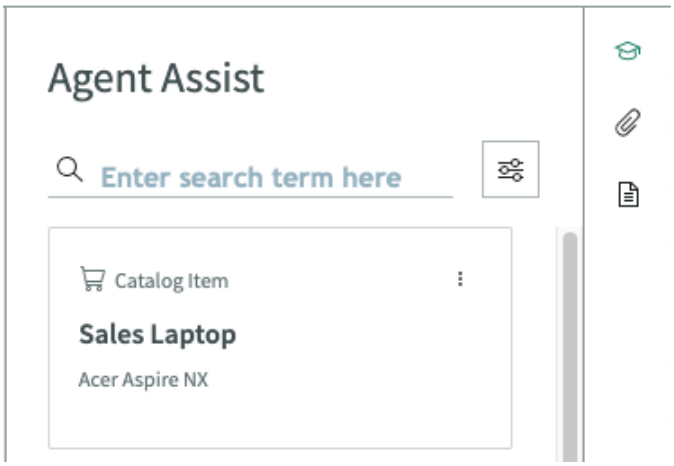


Wenn Sie beispielsweise Ausfälle **auswählen**, werden zugehörige Systemfehler angezeigt, und untergeordnete **Incidents** werden mit diesem zusammenhängende Incidents angezeigt.

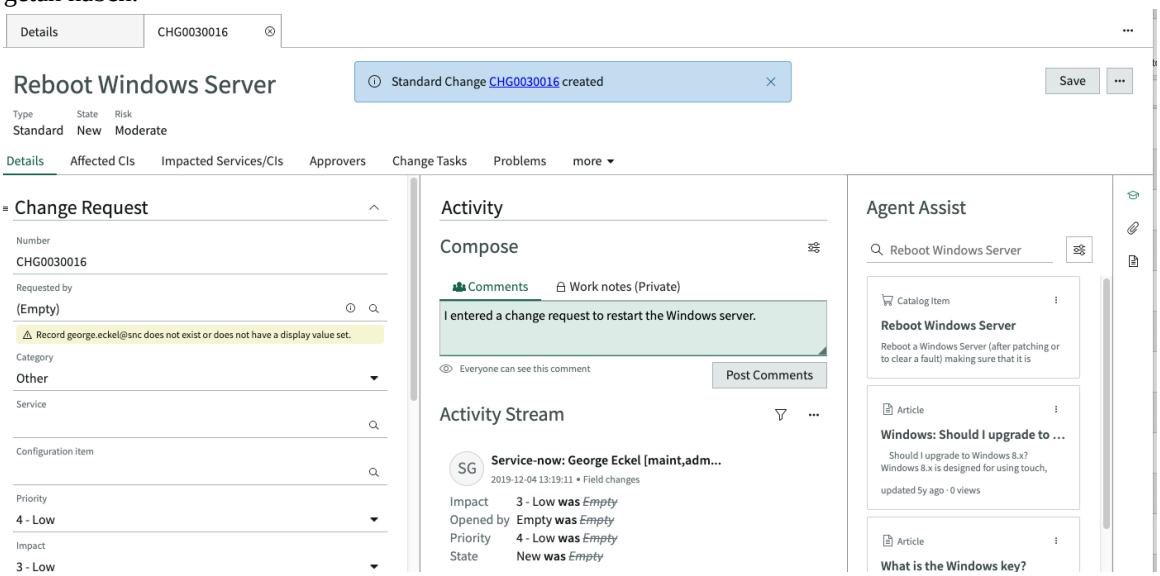
15. Verwenden Sie Agent Assist, um den Incident zu untersuchen.

© 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.

Wenn die Vorschläge in Agent Assist keine Antworten für den Incident liefern, geben Sie einen Suchbegriff ein.

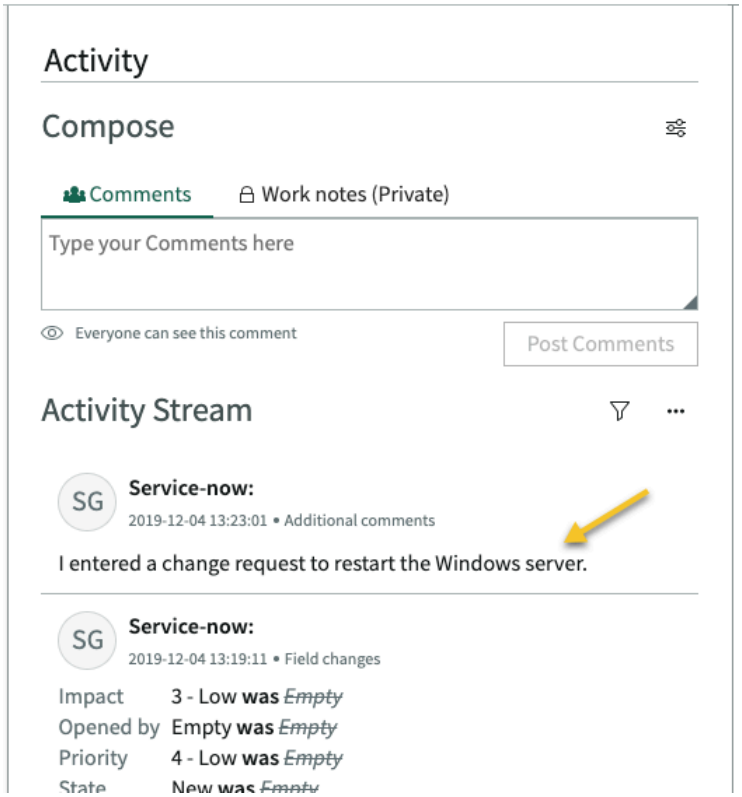


16. Wählen Sie unter **Aktivität**im Feld Verfassen die **OptionKommentare** aus, und geben Sie der anfordernden Person eine Notiz ein, in der erläutert wird, was Sie getan haben, um zu dokumentieren, was Sie getan haben.



17. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen** aus.
Arbeitsbereich sendet Ihren Kommentar an die anfordernde Person und fügt ihn dem Aktivitätenstrom hinzu, der den Verlauf der Kommunikationen und Aktionen darstellt, die Sie durchgeführt 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.



18. Wählen Sie **Arbeitsnotizen (privat)**aus, geben Sie einen Kommentar ein, und klicken Sie auf **Kommentare** veröffentlichen, um Informationen zu speichern, die nur von anderen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden.
    Sie können diese interne Kommentarfunktion verwenden, wenn Sie ein Problem nicht gelöst haben, aber dokumentieren möchten, was Sie für andere Service Desk-Mitarbeiter oder sich selbst getan haben, wenn Sie später auf das Problem zurückkommen.
19. Wählen **Sie Speichern** oder **Lösen**aus, je nachdem, ob Sie Ihre Arbeit an diesem Incident abgeschlossen haben.

Nächste Maßnahme

Sie haben einen in einem Chat gemeldeten Incident beantwortet und gelöst. Bevor Sie Ihre erste richtige Aufgabe in Angriff nehmen, können Sie Ihren Arbeitsbereich anpassen.

Passen Sie Ihre an Arbeitsbereich

Passen Sie Arbeitsbereich an, um die Komponenten anzuzeigen, die Sie sehen möchten.

Vorbereitungen

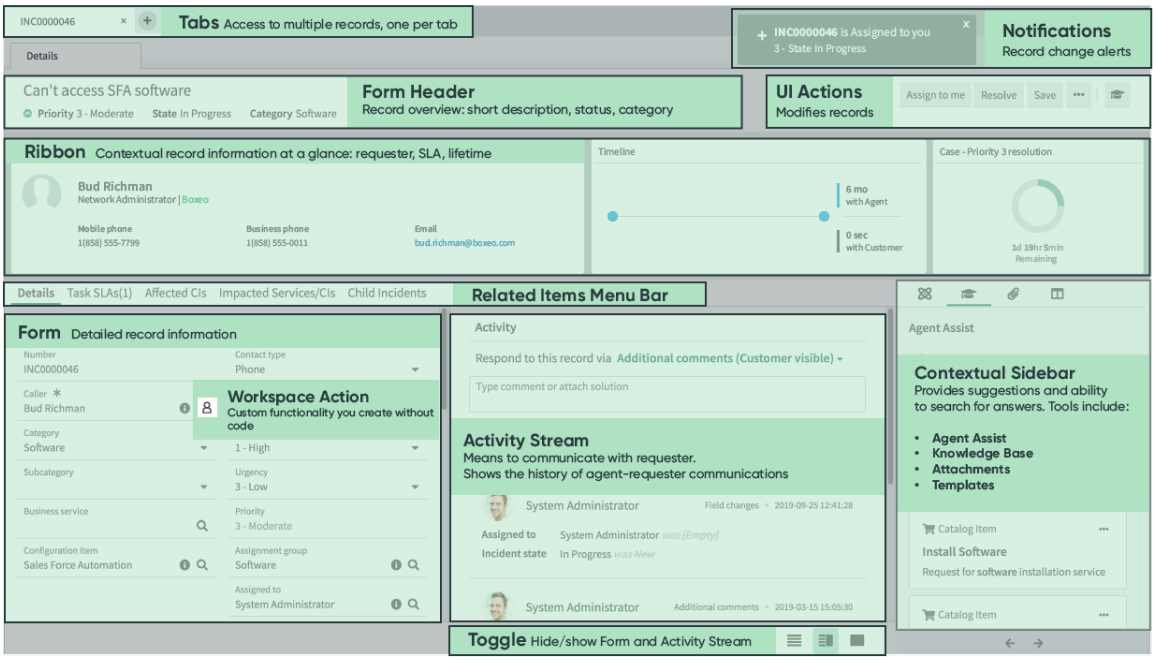
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einige Arbeitsbereichskomponenten ausblenden, wenn Sie sie nicht verwenden möchten. Sie können sie in Zukunft jederzeit wieder einblenden. Die folgende Abbildung zeigt das Layout der Datensatzansicht, in der Sie den Großteil Ihrer Arbeit erledigen und die meisten Funktionen anpassen können.

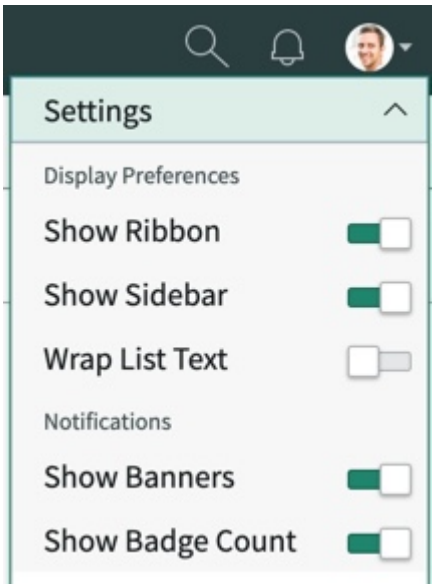
Automatische Übersetzung

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



Prozedur

1. Klicken Sie auf Ihr Profilbild, und erweitern Sie das Menü **„Einstellungen** “.

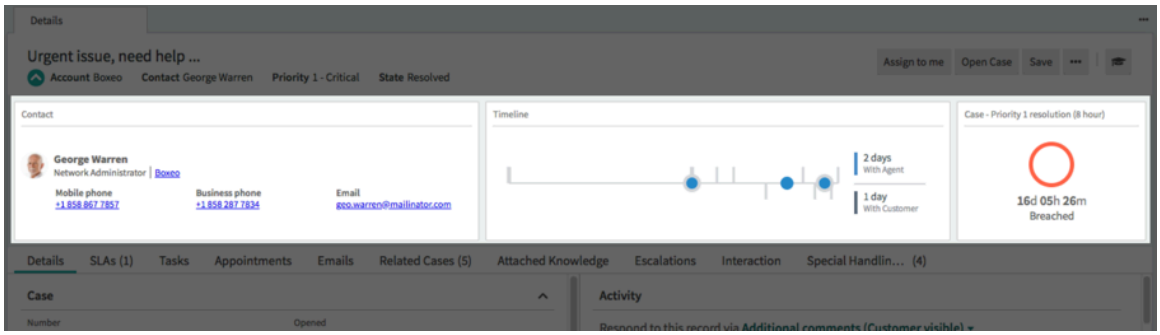


Durch Verschieben der Schieberegler nach rechts wird die Komponente angezeigt. Wenn Sie die Schieberegler nach links schieben, wird die Komponente ausgeblendet. In den folgenden Schritten werden die einzelnen Schieberegler erläutert.

a. Schieben Sie den Schieberegler **Menüband** anzeigen nach rechts, um das Menüband anzuzeigen.

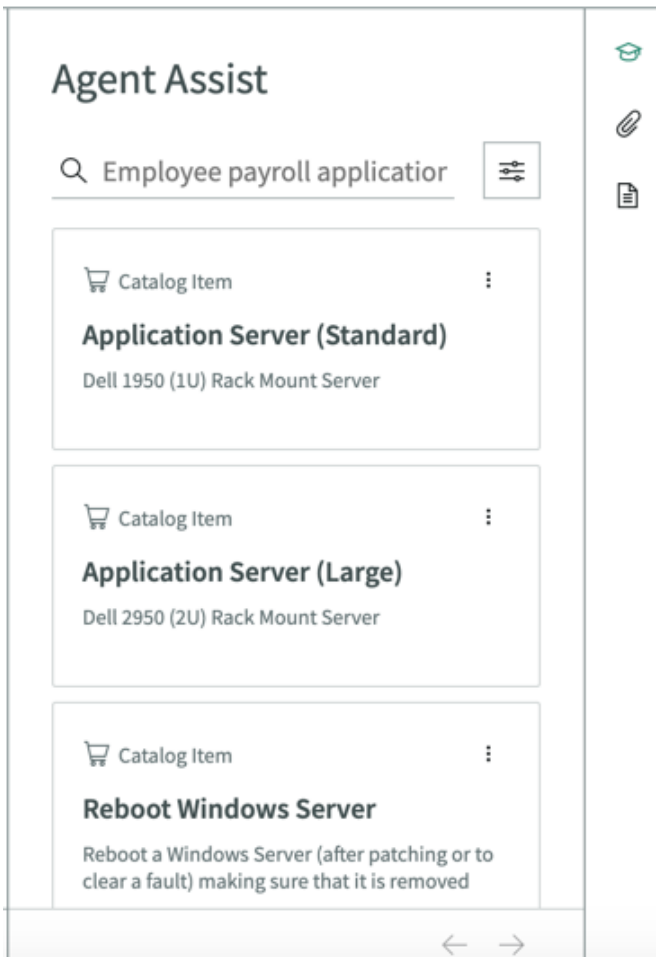
Das Menüband enthält allgemeine Informationen zum offenen Datensatz, einschließlich Kontaktinformationen der anfordernden Person, Zeitleiste der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und anfordernder Person, Problem-SLA und möglicherweise benutzerdefinierte Komponenten, die vom Systemadministrator erstellt wurden. Ihr Systemadministrator konfiguriert, welche Menübandelemente 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.



b. Schieben Sie den Schieberegler **Sidebar** anzeigen nach rechts, um den kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet automatisch Vorschläge zur Lösung von Problemen, ermöglicht die Suche nach zusätzlichen Lösungen, hängt Lösungen an Ihre Kommentare im Aktivitätenstrom an und spart Ihnen Zeit, indem Sie Vorlagen zum Ausfüllen von Datensatzfeldern mit Standardwerten verwenden. Stellen Sie sicher, dass dieser Schieberegler aktiviert ist.



c. Schieben Sie den Schieberegler **Listentext** umbrechen nach rechts, um den Text in der nächsten Zeile für Datensatzfelder in der Listenansicht umzubrechen.

Umgebrochener Text macht die Spalten in der Listenansicht schmaler. Die folgende Abbildung zeigt umgebrochenen Text:

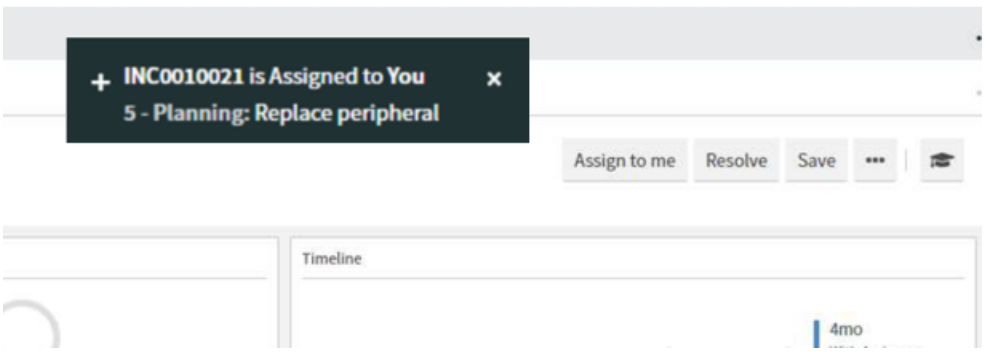
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

Die folgende Abbildung zeigt nicht umschlossenen Text:

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. Schieben Sie den Schieberegler **Banner** anzeigen nach rechts, um Benachrichtigungen anzuzeigen. Benachrichtigungen werden angezeigt, wenn Datensätze aktualisiert werden, an denen Sie arbeiten.



Unabhängig davon, ob Sie Benachrichtigungsbanner anzeigen, können Sie auf Ihre Benachrichtigungen zugreifen, indem Sie oben rechts im Arbeitsbereich auf das Benachrichtigungssymbol ( ) klicken.

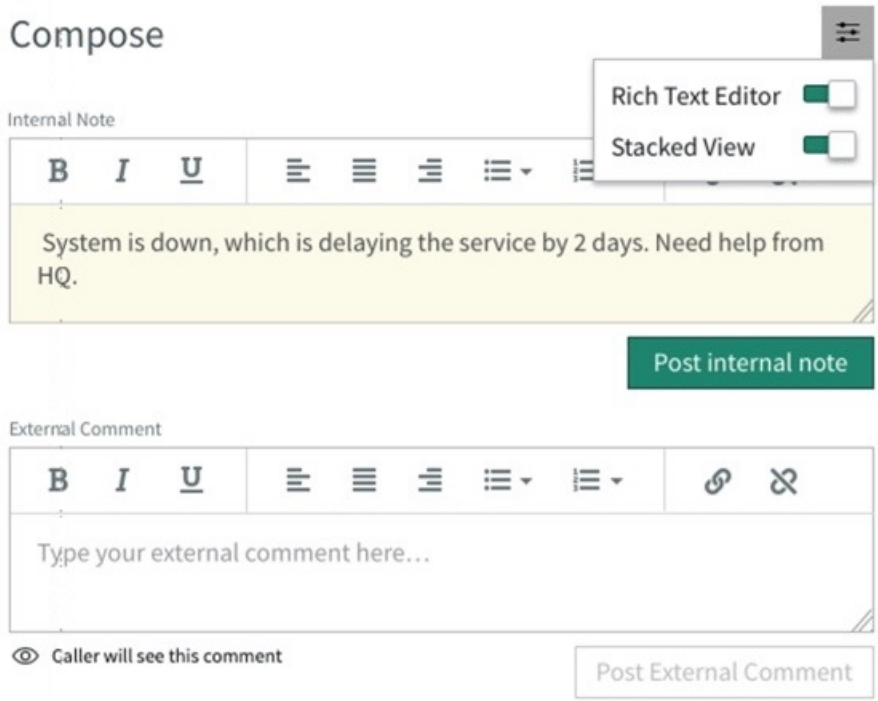


e. Schieben Sie den Schieberegler Anzahl der **Abzeichen** anzeigen nach rechts, um die Anzahl der ungelesenen Benachrichtigungen anzuzeigen, die Sie neben dem Benachrichtigungssymbol ( ) haben.

© 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.

2. Richten Sie den **Editor** zum Verfassen ein, den Sie zur Kommunikation mit anfordernden Personen und zur Eingabe interner Notizen für andere Service Desk-Mitarbeiter zur Arbeit verwenden, die Sie an einem Datensatz durchgeführt haben.

   a. Konfigurieren Sie den Kompositionseditor in Aktivitätenstrom, indem Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) klicken.



Hinweis:
Ihr Systemadministrator steuert, ob diese Schieberegler angezeigt werden. Wenn einer oder beide Schieberegler nicht angezeigt werden, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

   b. Schieben Sie den Schieberegler für den **Rich-Text-Editor** nach rechts, um den Rich-Text-Editor zu verwenden.

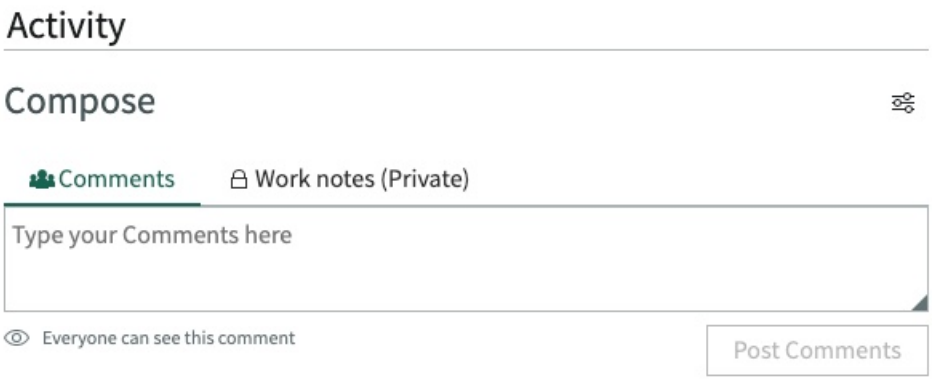
      Der Rich-Text-Editor enthält Formatierungssymbole für Fett, Kursiv, Unterstrichen, Schriftart usw., wie in der vorherigen Abbildung oben in jedem Textfeld gezeigt.

   c. Schieben Sie den Schieberegler **Gestapelte Ansicht** nach rechts, um zwei Texteingabefelder anzuzeigen, eines zur Eingabe von Kommentaren für externe anfordernde Personen und eines zur Eingabe interner Notizen für sich selbst und andere Service Desk-Mitarbeiter, wie in der vorherigen Abbildung gezeigt.

      Interne Notizen sind nur für Sie und andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter sichtbar und werden an anfordernde Personen gesendet. Die folgende Abbildung zeigt die nicht gestapelte Ansicht, bei der es sich um ein einzelnes Texteingabefeld mit Registerkarten zur Eingabe externer Kommentare und interner Arbeitsnotizen handelt.

Automatische Übersetzung

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

- In der gestapelten Ansicht ist es möglicherweise klarer, ob Sie Kommentare für andere Service Desk-Mitarbeiter oder externe anfordernde Personen eingeben.
- Die nicht gestapelte Ansicht verbraucht weniger Speicherplatz in Aktivitätenstrom.
- In der gestapelten Ansicht können Sie eine Nachricht kopieren und einfügen und an interne und externe Zielgruppen senden.

3. Klicken Sie auf eines der Symbole ( ) am unteren Rand des Arbeitsbereichs, um auszuwählen, ob Sie nur den Formularbereich, nur Aktivitätenstromoder beide anzeigen möchten (Standardeinstellung).

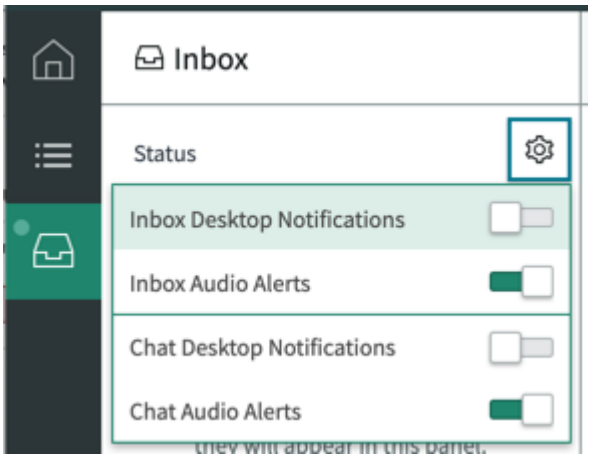
- Symbol für nur Formularbereich ( ): Der Arbeitsbereich zeigt den Formularbereich an, aber nicht Aktivitätenstrom, um eine breitere Ansicht des Formularbereichs zu erstellen. Im Formularbereich werden Details zum geöffneten Datensatz angezeigt.
- Formularbereich und Symbol Aktivitätenstrom ( ): Der Arbeitsbereich zeigt sowohl den Formularbereich als auch Aktivitätenstrom in gleich großen Bereichen an. Sie können die Grenzen der Bereiche ziehen, um ihre Größe zu ändern. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung.
- Symbol „NurAktivitätenstrom “ (nur) – Im Arbeitsbereich wird Aktivitätenstrom angezeigt, jedoch nicht der Formularbereich, um eine breitere Ansicht für Aktivitätenstromzu erstellen. Mit Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit am offenen Datensatz machen.

4. Richten Sie Chat-Benachrichtigungen ein.

a. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ).
Der Bereich Posteingang wird angezeigt.

b. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
Die Konfigurationsschieberegler 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.



Desktop Notifications sind Textfelder, die vorübergehend auf dem Bildschirm angezeigt werden. Unabhängig von den Einstellungen wird oben links neben dem Posteingangssymbol ( ) ein Kreis angezeigt, wenn sich etwas im Posteingang befindet, und die Anzahl der Elemente im Posteingang rechts oben. Die Farbe des Kreises entspricht dem Status des Service Desk-Mitarbeiters. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter **Verfügbar**ist, ist der Kreis grün.

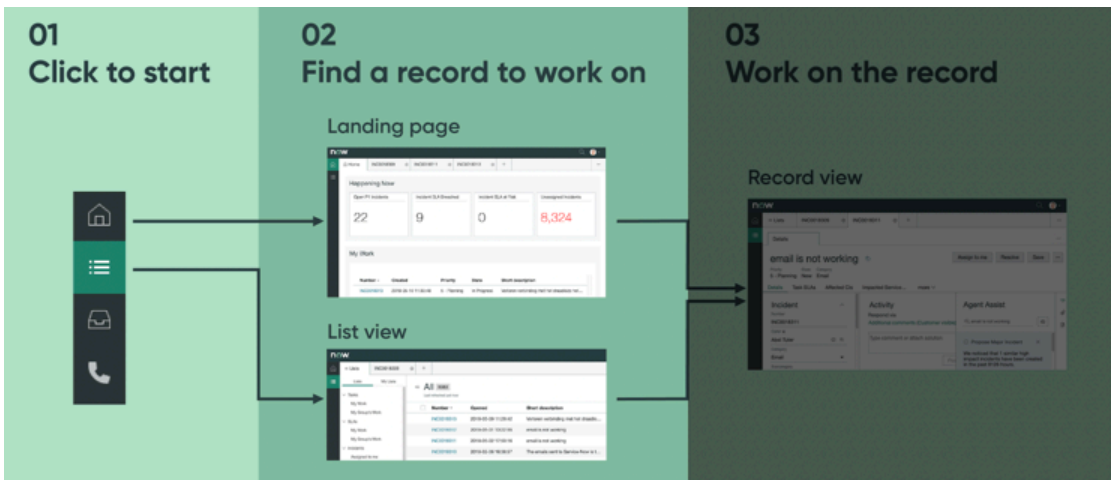
c. Legen Sie die Schieberegler für Audiowarnungen und Desktopbenachrichtigungen entsprechend fest.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Tutorials und den benutzerdefinierten Arbeitsbereich durchgearbeitet haben, lernen Sie die verschiedenen Möglichkeiten kennen, um Probleme zu finden, an denen Sie arbeitenkönnen.

Suche nach Problemen, an denen Sie in Ihrem arbeiten können Arbeitsbereich

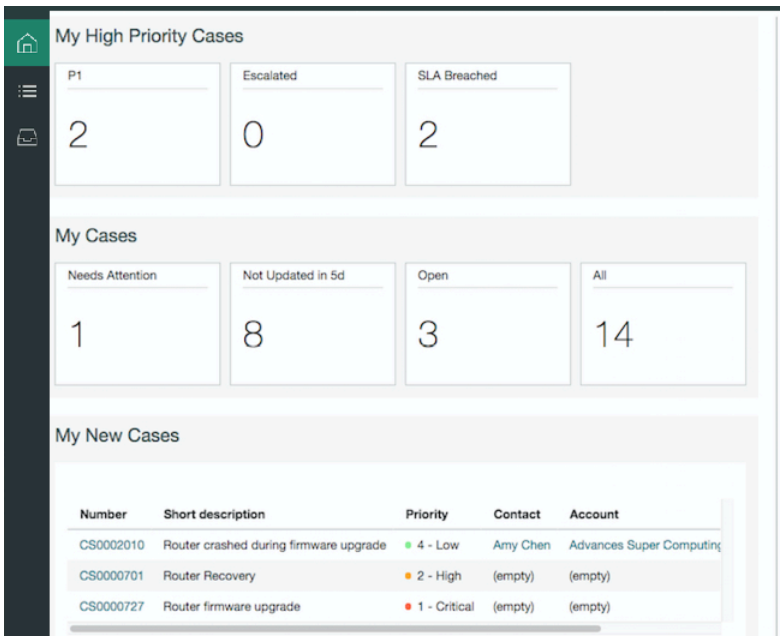
Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um nach den zu bearbeitenden Problemen zu suchen.



Der erste Schritt in Ihrem Workflow besteht darin, Probleme zu finden, die gelöst werden müssen. Sie können Probleme auf folgende Arten finden, an denen Sie arbeiten können:

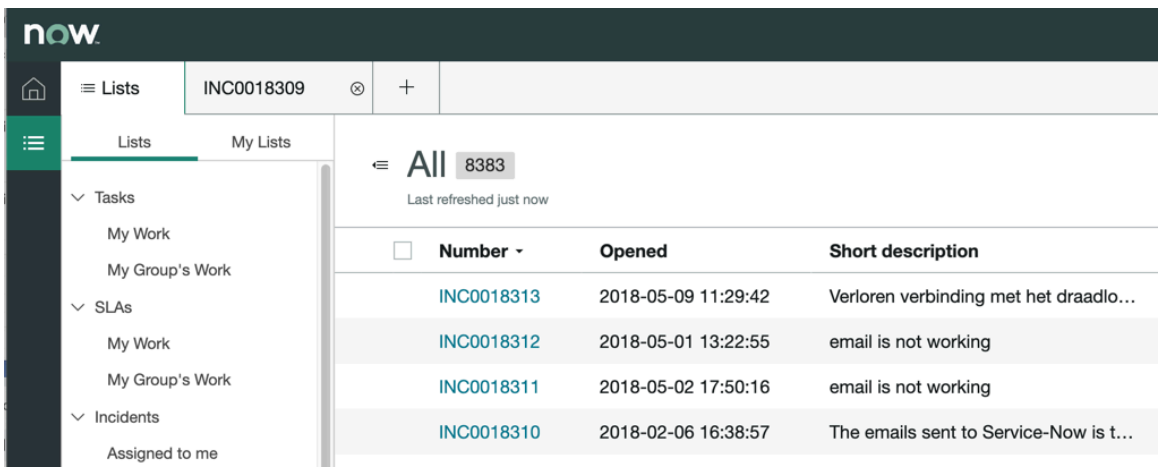
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Zielseite: Bietet eine allgemeine Übersicht über die Aufgaben, die erledigt werden müssen.



Wenn Sie auf einen Link klicken, gelangen Sie entweder zur Listenansicht oder zu einem bestimmten Datensatz. Sie gelangen auf die Zielseite, indem Sie auf das Startseitensymbol ( ) klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Zielseite, um nach Problemen zu suchen, an denen Sie arbeitenkönnen.

- Listenansicht: Zeigt Listen der zu bearbeitenden Datensätze an. Datensätze werden nach der Tabelle gruppiert, in der sie sich befinden, z. B. Aufgabe, SLA, Incident.



Wenn Sie auf einen Link klicken, gelangen Sie zum Datensatz, sodass Sie ihn bearbeiten können. Sie gelangen zur Listenansicht, indem Sie auf das Listensymbol ( ) klicken. Weitere Informationen zur Listenansicht finden Sie unter Listen für die Suche nach Aufgaben verwenden.

- Chat-Posteingang: Interagieren Sie in Echtzeit mit anfordernden Personen über den Chat.

  Wenn Sie eine Chatanforderung annehmen, wird automatisch ein Datensatz erstellt, in dem Sie die Arbeit aufzeichnen, die Sie zur Lösung des Problems ausführen. Sie gelangen zu Chats, indem Sie auf das Symbol für den Posteingang von Service Desk-Mitarbeitern

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

(Inbox) klicken. Weitere Informationen zum Chatten mit anfordernden Personen finden Sie unter Arbeit aus Chats abrufen.

- Telefon-Posteingang: Interagieren Sie in Echtzeit mit anfordernden Personen per Telefon.

  Wenn Sie einen Anruf annehmen, wird automatisch ein Datensatz erstellt, in dem Sie die Arbeit aufzeichnen, die Sie zur Lösung des Problems ausführen. Sie können Telefonanrufe annehmen und tätigen, indem Sie auf das Telefonsymbol ( ) klicken. Weitere Informationen zur Verwendung von Telefonen in Workspace finden Sie unter Arbeit per Telefon in Workspace abrufen.

- Datensatz freigeben: Sehen Sie sich einen Datensatz an, an dem ein anderer Service Desk-Mitarbeiter arbeitet, damit Sie helfen können.

Weiter

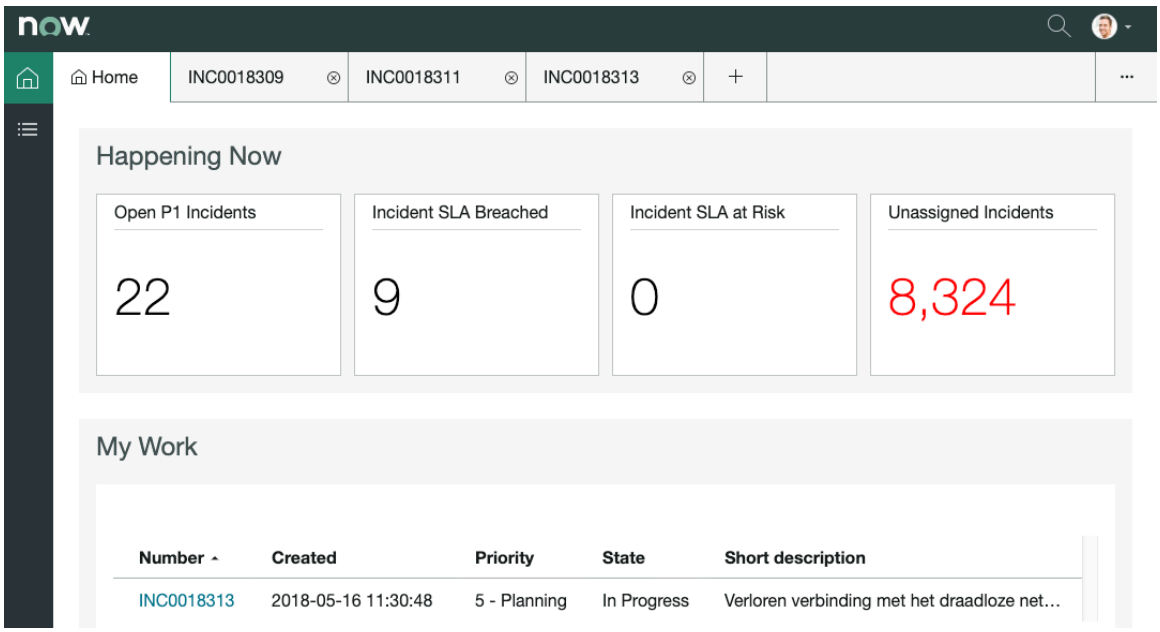
Erfahren Sie, wie Sie die Zielseite verwenden, um nach zu erledigenden Aufgaben zu suchen.

Auf der Zielseite nach zu lösenden Problemen suchen

Verschaffen Sie sich auf der Zielseite einen Gesamtüberblick über die zu erledigenden Aufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zielseite ist die erste Seite, auf die Sie beim Öffnen eines Arbeitsbereichs gelangen. Sie kann allgemeine Informationen enthalten, z. B. nicht zugewiesene Aufgaben mit hoher Priorität oder Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind. Die folgende Zielseite zeigt beispielsweise nicht zugewiesene Fälle mit hoher Priorität wie offene P1-Incidents. Unter **Meine Arbeit** sehen Sie auf der Seite auch die Ihnen zugewiesenen Aufgaben.



Zielseiten können von Ihrem Systemadministrator konfiguriert werden, sodass Ihre möglicherweise anders aussieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf Ihren Arbeitsbereich.
   Ihre Zielseite wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf einen der Links auf der Zielseite, um ein Problem zur Bearbeitung auszuwählen.
   Wenn Sie auf eine Gruppe mit Datensätzen klicken, z. B. auf offene P1-Incidents, wird die Listenansicht geöffnet, und Sie sehen eine Liste von P1-Incidents, die Sie bearbeiten können. Wenn Sie auf den Link zu einem bestimmten Datensatz klicken, z. B. INC0018313, wird dieser Datensatz in der Datensatzansicht geöffnet.

Nächste Maßnahme

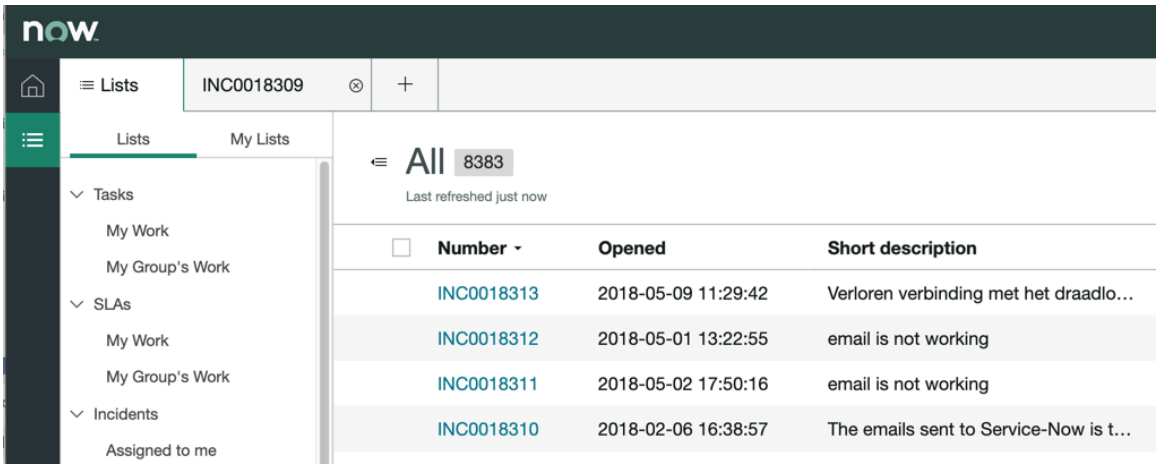
Erfahren Sie, wie Sie in der Listenansicht nach zu erledigender Arbeit suchen können. Sobald Sie in einer Liste auf einen Datensatz klicken, wird dieser in der Datensatzansicht geöffnet.

Verwenden von Listen, um nach zu erledigender Arbeit zu suchen

Verwenden Sie Listen im Arbeitsbereich, um Probleme mit hoher Priorität und die Ihnen zugewiesenen Probleme anzuzeigen.

Um zur Listenansicht zu gelangen, klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Listenansicht

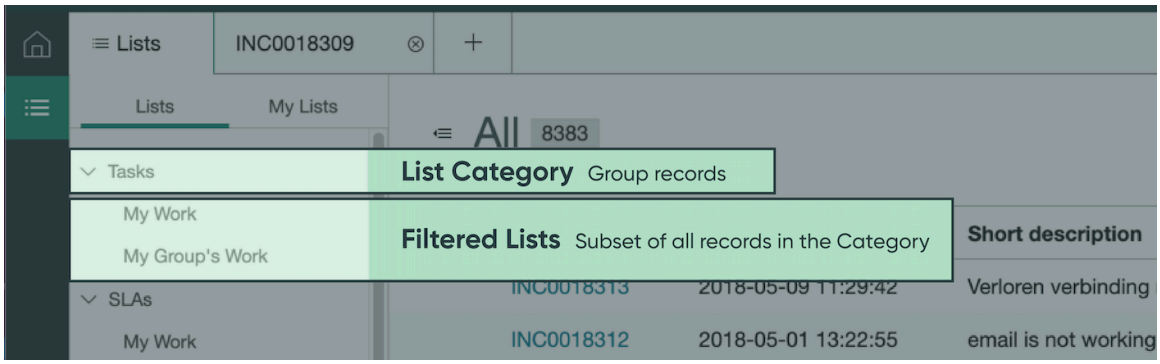


Sie sehen zwei Registerkarten mit Listen: **Listen** und **Meine Listen**. Der Systemadministrator erstellt die Listenkategorien in **Listen**. Sie erstellen die Listenkategorien in **Meine Listen**.

Listenkategorien

Listenkategorien in der vorherigen Abbildung sind **Aufgaben**, **SLAs**und **Incidents**. Listenkategorien können nicht angeklickt werden und dienen daher hauptsächlich als Überschriften für die darunter liegenden Listenfilter. Beispielsweise befinden sich unter der Listenkategorie **Aufgaben**die Listenfilter **Meine Arbeit** und Arbeit **meiner 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.



Ihr Systemadministrator richtet die Listenkategorien ein, die normalerweise den Tabellen in der Datenbank entsprechen. Beispielsweise werden alle Incidents in der Incident-Tabelle gespeichert. Alle Interaktionen werden in der Interaktionstabelle gespeichert. Die Listenkategorien, die Ihr Systemadministrator in der Listenansicht anzeigt, entsprechen den Arten von Problemen, an denen Sie arbeiten. Wenn Sie an Incidents arbeiten, zeigt Ihr Systemadministrator Incidents in der Spalte **Listen** an. Wenn Sie an Fällen arbeiten, werden in der Spalte **Listen** Fälle angezeigt.

Sie können das Symbol mit der Pfeil nach oben (zum Reduzieren) verwenden, um die Listenfilter unter jeder Listenkategorie anzuzeigen. Wenn Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (Reduzieren-) klicken, werden die Listenkategorien reduziert, um das Scrollen durch die Listenkategorien zu erleichtern.

Sie können keine Listenkategorie ohne Listenfilter haben.

Listenfilter

Listenfilter sind die Unterabschnitte unter Listenkategorien. In der vorherigen Abbildung sehen Sie unter **Aufgaben**die Felder **Meine Arbeit** und Arbeit **meiner Gruppe**. Jeder Listenfilter bietet eine hilfreiche Gruppierung von Datensätzen, normalerweise aus einer Tabelle. **Mit Meine Fälle** können Sie beispielsweise schnell Fälle finden, die Ihnen zugewiesen sind. Ihr Systemadministrator erstellt die Listenfilter.

Durch Klicken auf einen Listenfilter wird die entsprechende Liste der Datensätze in der Listenansicht geöffnet. Ein Listenfilter muss zu einer Listenkategorie auf der Registerkarte **Listen** gehören.

Meine Listen

Alle von Ihnen erstellten Listen werden in diesem Abschnitt angezeigt. Listen in diesem Abschnitt sind nur für Sie sichtbar. Weitere Informationen zum Erstellen eigener Listenkategorien und Listenfilter finden Sie unter Meine Listen im Arbeitsbereich erstellen.

Weiter

Erfahren Sie, wie Sie in der Listenansicht mit Listen arbeiten.

Im Arbeitsbereich mit Listen arbeiten

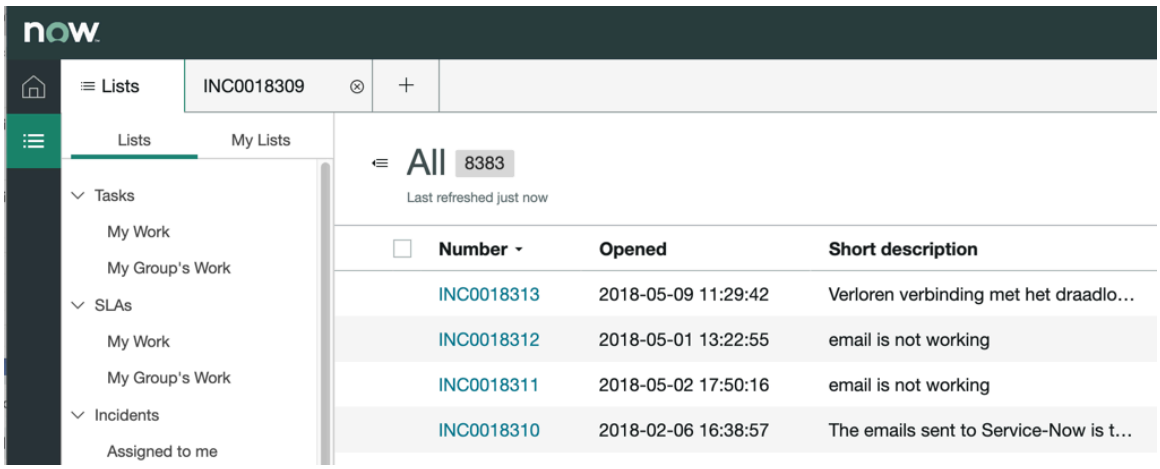
Öffnen Sie eine Liste von Datensätzen im Arbeitsbereich, damit Sie einen auswählen können, an dem Sie arbeiten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Listenansicht können Sie allgemeine Informationen für alle Datensätze in einem Listenfilter anzeigen. Normalerweise wird durch Klicken auf ein Feld in einem Datensatz in einer Liste dieser Datensatz geöffnet. Wenn das Feld anklickbar ist (eine Referenz, Dokument-ID oder URL), wird durch Klicken nicht der Datensatz geöffnet, sondern der Datensatz oder die URL, auf die das anklickbare Feld verweist.



Last refreshed gibt an, wie lange es her ist, dass die Werte in der Liste zuletzt aktualisiert wurden. Aktualisieren Sie die Seite, um die Werte zu aktualisieren.

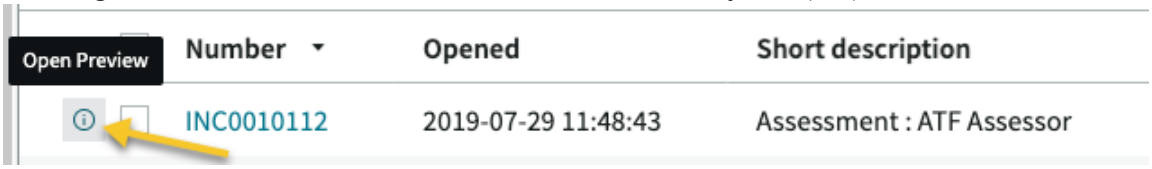
Jeder Liste ist eine URL zugeordnet. Sie können eine Liste mit einem Lesezeichen versehen, um einen schnellen Zugriff darauf zu ermöglichen.

So öffnen Sie eine Liste, um Datensätze zu finden, an denen Sie arbeiten möchten.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
2. Suchen Sie eine Listenkategorie, die die Datensätze enthält, an denen Sie arbeiten möchten, z. B. **Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf einen der Listenfilter darunter.

   Beispielsweise können Sie unter **Aufgaben**auf einen Listenfilter mit der Bezeichnung **Meine Arbeit**klicken. Dadurch wird eine Liste der Ihnen zugewiesenen Aufgabendatensätze geöffnet. Der Titel des Listenfilters und die Anzahl der Datensätze in der Liste werden oben in der Liste angezeigt. In der vorherigen Abbildung enthält die Liste **Alle** 8383 Datensätze.
4. **Wahlweise:** Um eine Vorschau eines Datensatzes anzuzeigen, bevor Sie ihn öffnen, bewegen Sie den Mauszeiger über einen Datensatz und klicken auf das Informationssymbol ( ).

   Ein Seitenbereich wird geöffnet, in dem der Datensatz angezeigt wird.
5. **Wahlweise:** Um zu einer anderen Seite mit Datensätzen zu wechseln, klicken Sie auf eine Seitenzahl oder einen der Pfeile, um vor oder zurück oder zur ersten oder letzten Seite mit Datensätzen zu wechseln.

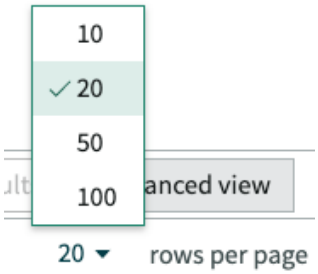
   (Optional)

Automatische Übersetzung

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

6. **Wahlweise:** Um die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Datensätze zu ändern, klicken Sie auf die Anzahl neben den Zeilen pro Seite, und wählen Sie eine Nummer aus dem Menü aus.



7. Klicken Sie auf eine Datensatznummer, um sie zu öffnen.
8. **Wahlweise:** Um die Datensätze in einer Liste in einem der folgenden Formate zu exportieren: CSV, XLSX, JSON oder PDF, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, und wählen Sie **Exportieren**aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun wissen, wie eine Liste und die darin enthaltenen Datensätze geöffnet werden, erfahren Sie, wie Sie Datensätze in der Listenansicht bearbeiten.

Bearbeiten Sie Datensätze in der Listenansicht

Nehmen Sie Aktualisierungen an einem Datensatz direkt aus einer Liste vor, ohne die Liste zu verlassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen oder mehrere Datensätze in der Listenansicht überarbeiten. Um mehr über einen Datensatz zu erfahren, bevor Sie ihn bearbeiten, können Sie ihn in der Datensatzansicht anzeigenund überarbeiten.

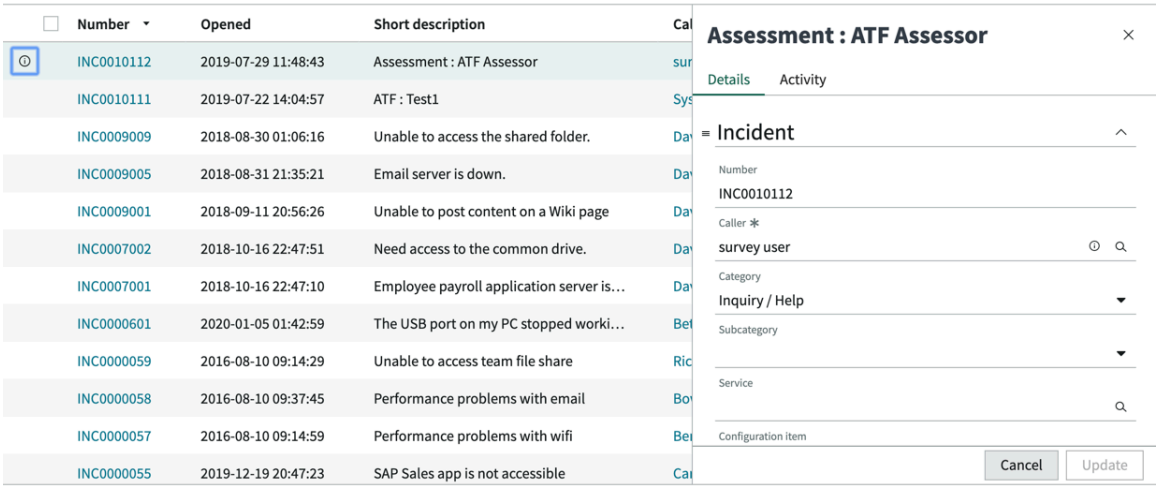
Prozedur

1. Überarbeiten Sie einen einzelnen Datensatz aus einer Liste.

   a. Klicken Sie auf das Symbol.

   Der Datensatz wird geöffnet.

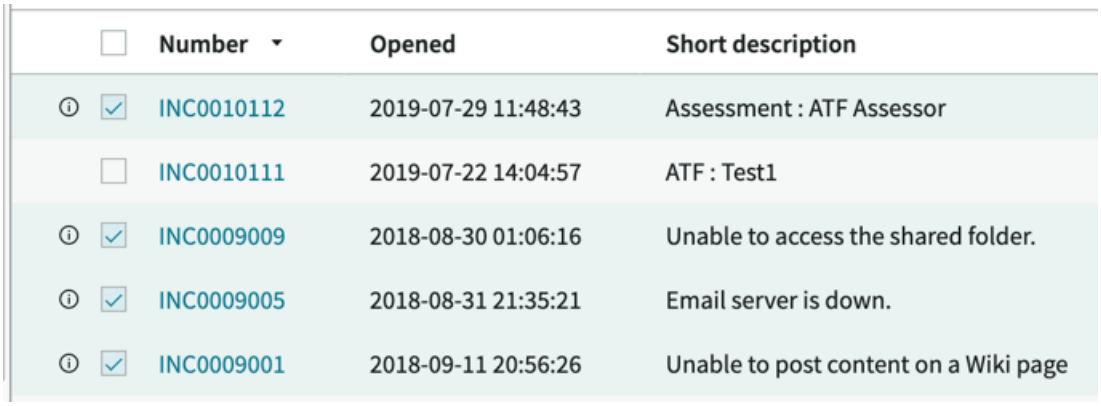
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



b. Überprüfen Sie die Werte in den Feldern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

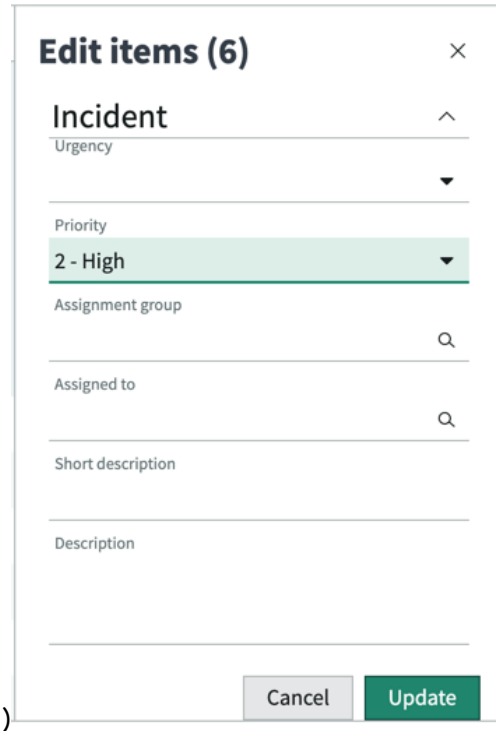
2. Wahlweise: Überarbeiten Sie mehrere Datensätze gleichzeitig.

a. Klicken Sie in der Listenansicht auf die Kästchen links neben allen Datensätzen, die Sie überarbeiten möchten.



b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Ein Vorschaufenster wird geöffnet und zeigt die Felder an, die Sie in den ausgewählten Datensätzen bearbeiten 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.



(Optional)

c. Überprüfen Sie die Werte in den Feldern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun wissen, wie Sie einen Datensatz in der Listenansicht bearbeiten, erfahren Sie, wie Sie die in einer Liste angezeigten Datensätze sortieren und filtern.

Datensätze in Listen sortieren

Sortieren Sie die in der Listenansicht angezeigten Datensätze, um die Datensätze, an denen Sie arbeiten möchten, leichter zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gefilterte Listen können Tausende von Datensätzen enthalten. Wenn Sie sie nach Feldwerten sortieren, können Sie die Datensätze finden, an denen Sie arbeiten möchten. Sie können die gesamte Liste basierend auf einer der Spalten in der Liste sortieren.

Prozedur

1. Um das Feld zu ändern, nach dem die Datensätze sortiert werden, doppelklicken Sie auf eine Spaltenüberschrift.
   Ein Pfeilspitzensymbol (▲) wird rechts neben der Spaltenüberschrift angezeigt, auf die Sie geklickt haben, und der Arbeitsbereich sortiert die Liste der Datensätze basierend auf den Werten in dieser Spalte. Eine nach unten zeigende Pfeilspitzen bedeutet, dass die Werte vom höchsten zum niedrigsten Wert sortiert sind.



2. **Wahlweise:** Um die Sortierreihenfolge umzukehren, klicken Sie auf das Pfeilspitzensymbol, sodass die Pfeilrichtung die Richtung umkehrt.

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

Anstatt Datensätze zu sortieren, möchten Sie möglicherweise Filtern Sie Datensätze in Listen, um die Anzahl der in der Listenansicht angezeigten Datensätze zu reduzieren.

Filtern Sie Datensätze in Listen

Filtern Sie die Datensätze, um die Anzahl der in der Listenansicht angezeigten Datensätze zu reduzieren, damit Sie die Datensätze finden können, an denen Sie arbeiten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Filtern werden Datensätze aus einer Liste entfernt, sodass Sie nur die Datensätze anzeigen können, an denen Sie arbeiten möchten.

Der Arbeitsbereich bietet die folgenden Möglichkeiten zum Filtern von Datensätzen, die in einer Liste angezeigt werden:

- Verwenden Sie das Filtersymbol ( ).
- Filtern Sie direkt in der Liste mithilfe der Spaltenüberschrift.
- Filtern Sie direkt in der Liste anhand der Werte in den Spalten.

Prozedur

1. So filtern Sie Datensätze mithilfe des Filtersymbols ( ) heraus:

a. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

b. Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht**.

c. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die ein oder mehrere Feldwerte erfüllen müssen, damit ein Datensatz in der Liste angezeigt wird.
Beispiel: [Aktiv][ist][wahr] und [Dringlichkeit][ist][1 – Hoch].

d. **Wahlweise:** Um weitere Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neuer Bedingungssatz,** und geben Sie eine Bedingung an.

e. **Wahlweise:** Wählen **Sie Filter speichern**aus, geben Sie einen Filternamen ein, und wählen Sie Berechtigungen, um zu bestimmen, wer den Filter verwenden kann.
Rufen Sie den Filter ab, indem **Sie Vorhandenen Filter verwenden** auswählen und den Filter auswählen.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

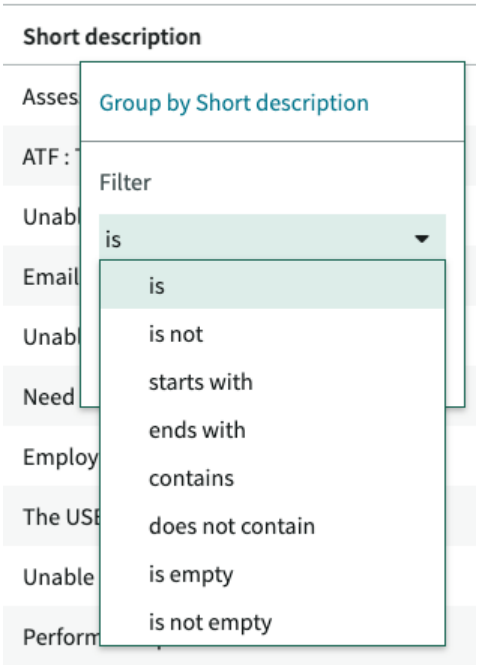
Das zeigt die Anzahl der Bedingungen an, die für die aktuelle Liste gelten.

2. Filtern Sie Datensätze basierend auf den angezeigten Feldwerten.
Sie können direkt mit Listenspalten arbeiten, um Datensätze herauszufiltern.

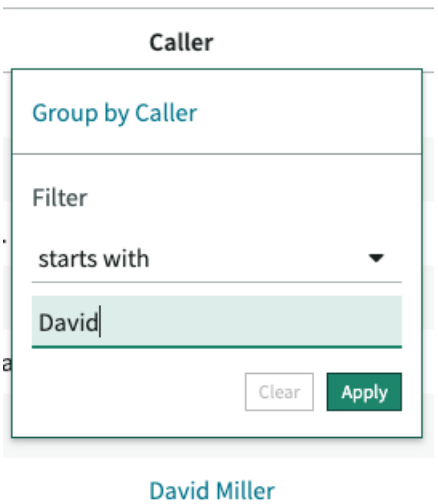
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI- **Aktionen“** Symbol „ ⋮ rechts neben einer Spaltenüberschrift.

b. Klicken Sie auf das nach unten zeigende Pfeilsymbol (Pfeil nach ▾), und wählen Sie eine Filterbedingung aus, z. B. **ist nicht**, **beginnt mit**oder **enthält**.



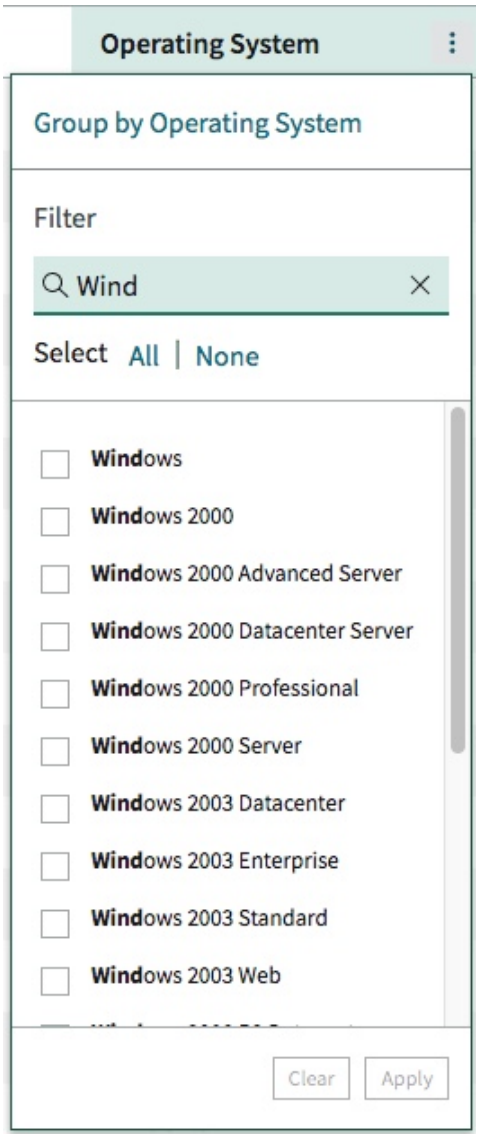
c. Geben Sie den Feldwert ein, um die Liste nach dem Endergebnis zu filtern, und klicken Sie auf **Anwenden**.
Im folgenden Beispiel haben die einzigen angezeigten Datensätze **Anrufer-** Werte, die mit **David**beginnen.



Hinweis:
Nicht alle Feldtypen unterstützen die Spaltenfilterung. Sie können den Bereich *„Erweiterter Filter“* und den Bedingungsgenerator verwenden, um einen Filter für diese Feldtypen 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.

d. Wenn die Werte aus der Tabelle „sys_choice“ stammen, werden die möglichen Werte (Auswahlmöglichkeiten) mit Kästchen daneben angezeigt.



Wenn mehr als zehn Felder vorhanden sind, zeigt der Arbeitsbereich wie hier gezeigt einen **Filter**an, sodass Sie nicht scrollen müssen, um einen Feldwert zu finden. Wenn weniger als zehn Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind, gibt es keinen Eingabefilter unter **Filter**.

Sie können auf **Alle** klicken, um alle Felder auszuwählen, oder auf **Keine**, um alle Felder zu deaktivieren. **Alle** wählt alle Feldwerte aus, die die Filterbedingungen erfüllen, nicht nur die im Popup angezeigten. Ebenso deaktiviert die Option **Keine** alle Felder, die die Filterbedingungen erfüllen, nicht nur die im Popup angezeigten. Sie können diese Funktionen kombinieren. Sie können beispielsweise nach Windows filtern und **Alle**auswählen und dann nach 2000 filtern und **Keine** auswählen und mit Zeilen enden, die Windows, aber nicht Windows 2000 enthalten.

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

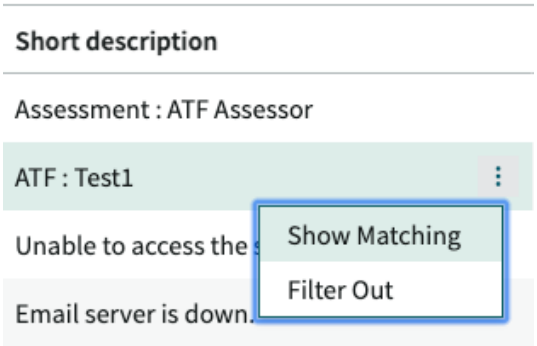
Sie können die Anzahl der Felder (10) nicht konfigurieren, in denen das Eingabefeld **Filter** angezeigt wird.

e. Wahlweise: Um den Filter zu entfernen und alle Datensätze wiederherzustellen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI- **Aktionen** “ (Symbol „ ⋮ -Aktionen“) und dann auf **Löschen**.

3. Datensätze basierend auf Feldwerten herausfiltern.
Diese Funktion ähnelt der im vorherigen Schritt, Sie können jedoch keinen Begriff zum Filtern der Datensätze eingeben.

a. Klicken Sie auf ein Feld im Datensatz.

b. Klicken Sie auf das Symbol „ ⋮ “).



c. Klicken Sie auf **Übereinstimmungen anzeigen**, um alle Datensätze zu entfernen, die nicht denselben Feldwert aufweisen.

d. Um alle Datensätze in der Liste zu entfernen, die denselben Feldwert haben, klicken Sie auf **Herausfiltern**.
Standardmäßig wird eine Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortiert, es sei denn, der Datentyp der Spalte ist ein Datum. Datumsangaben werden in absteigender Reihenfolge sortiert.

Nächste Maßnahme

Anstatt Datensätze zu filtern, können Sie Datensätze in der Listenansicht gruppieren.

Gruppieren Sie Datensätze in Listen

Gruppieren Sie die in der Listenansicht angezeigten Datensätze, um die Datensätze, an denen Sie arbeiten möchten, leichter zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

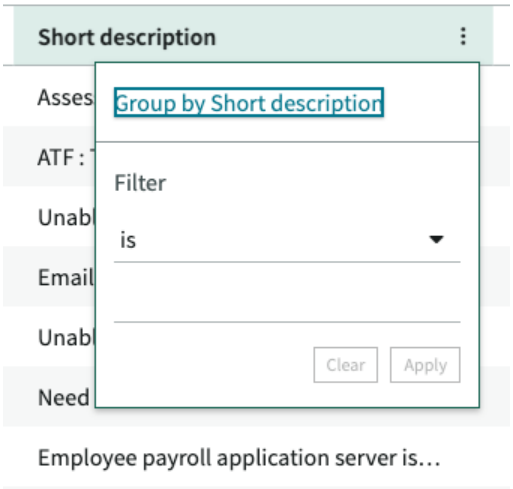
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensätze mit denselben Werten in einer Spalte gruppieren, um ähnliche Datensätze anzuzeigen.

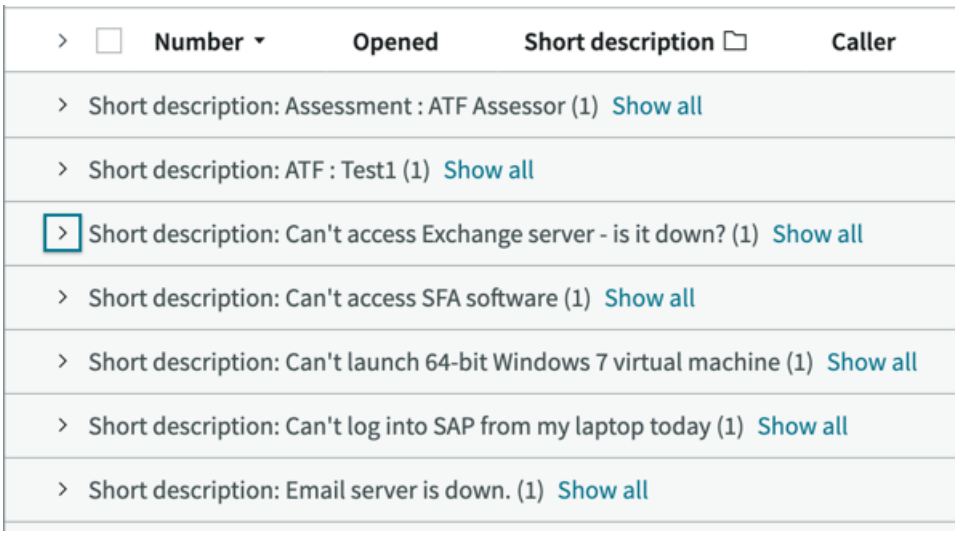
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Bewegen Sie die Maus über eine Spaltenüberschrift, und klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (Symbol „ ⋮ “).
2. Klicken Sie auf die erste Option, **Gruppieren nach** <column-heading-name> wo ist der Name der Spalte, in die Sie klicken.



Die Datensätze werden basierend auf den Werten in der ausgewählten Spalte gruppiert.



Die Anzeige zeigt die Anzahl der Datensätze in jeder Gruppe an.

3. Öffnen Sie eine Gruppe, indem Sie auf das Pfeilsymbol (Erweitern- ›) klicken.
4. **Wahlweise:** Um die Gruppierung der Datensätze aufzuheben, bewegen Sie den Mauszeiger über dieselbe Spaltenüberschrift, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (Symbol „ ⋮ “) und dann auf **Gruppierung aufheben nach**<column-heading-name> .

Nächste Maßnahme

Anstatt Datensätze zu gruppieren, können Sie Filtern Sie Datensätze in Listenverwenden.

Erstellen Sie im Arbeitsbereich eigene Listen

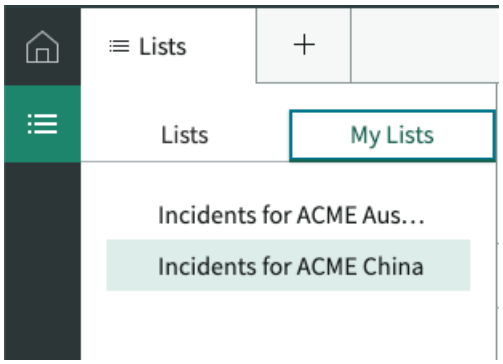
Erstellen Sie im Arbeitsbereich unter **Meine Listen**eigene gefilterte Listen, um Ihre Probleme, Aufgaben oder Probleme zu überwachen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie andere Gruppierungen von Datensätzen als die, die Ihr Systemadministrator auf der Registerkarte **Listen** bereitgestellt hat. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise alle Datensätze gruppieren, die sich auf Incidents beziehen, die einem bestimmten Unternehmen zugeordnet sind. Sie können eine weitere Version einer vorhandenen Liste oder eine völlig neue Liste erstellen. Diese Listen sind nur für Sie sichtbar. Um auf Ihre Listen zuzugreifen, wählen Sie **Meine Listen**aus.



Wie Sie sehen, gibt es in „ **Meine Listen** “ keine Listenkategorien, sondern nur Listenfilter.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** und wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus.
   Ihr Arbeitsbereich wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Meine Listen aus**.
3. Wählen Sie **+ Neue Liste** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Liste

Typ	Feld	Beschreibung
Mit vorhandener beginnen	Liste	Vorhandene Liste, die Sie ändern möchten. Das Menü zeigt alle verfügbaren, vom Administrator definierten Listen zur Auswahl an.
	Listenname	Name für Ihre Liste. Standardmäßig hängt dieses Feld `_Copy` an die im vorherigen Menü ausgewählte Liste an.
	Spalten auswählen	Datensatzfelder, die in die Listenansicht aufgenommen werden sollen. Spalten aus der von Ihnen ausgewählten Liste werden angezeigt. Fügen Sie nach Bedarf Spalten hinzu, oder entfernen Sie sie, um die gewünschte Liste zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Typ	Feld	Beschreibung
	Filter hinzufügen	Bedingungsgenerator zum Erstellen von Filtern, die auf der Registerkarte „Meine Listen“ angezeigt werden. Standardmäßig werden die auf die ausgewählte Liste angewendeten Bedingungen angezeigt.
Selbst erstellen	Listenname	Name für Ihre Liste.
	Quelle auswählen	Tabelle, aus der die Datensätze stammen.
	Spalten auswählen	Datensatzfelder, die in die Listenansicht aufgenommen werden sollen. Wählen Sie die Spalten aus, die in der Liste angezeigt werden sollen. Standardmäßig wird dieses Feld mit Spalten aus einer Arbeitsbereich-Listenansicht ausgefüllt, falls vorhanden. Wenn keine Arbeitsbereichsliste vorhanden ist, werden die Spalten mit der Standardlistenansicht der ausgewählten Tabelle ausgefüllt.
	Filter hinzufügen	Bedingungsgenerator, der auf die Liste angewendet wird.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die Liste wird auf der Registerkarte **Meine Listen** angezeigt.
6. **Wahlweise:** Um die Reihenfolge der Listen zu ändern, wählen Sie **Neu**anordnen, ziehen Sie dann jede Liste in die gewünschte Reihenfolge und wählen Sie **Fertig**.
7. **Wahlweise:** Um eine Ihrer Listen zu ändern oder zu löschen, wählen Sie das Zahnradsymbol ( “) und dann eine der folgenden Optionen aus:

   Umbenennen

   Ermöglicht Ihnen, eine Liste umzubenennen.

   Spalten personalisieren

   Ermöglicht Ihnen, die in der Liste angezeigten Spalten zu ändern.

   Save (Speichern)

   Speichert die aktuelle Liste und zugrunde liegenden Filter.

   Speichern unter

   Ermöglicht das Speichern und Umbenennen der aktuellen Liste und zugrunde liegenden Filter unter `My List`.

   Exportieren

   Exportieren Sie **Meine Liste** in verschiedenen Formaten.

   Löschen

   Entfernt eine Liste aus `My 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.

Bearbeiten Sie die Listenspalten Arbeitsbereich, und speichern Sie die Liste

Bearbeiten Sie, welche Spalten in Ihrer Liste angezeigt werden und wie sie angeordnet werden, und speichern Sie die Liste in Meine Listen.

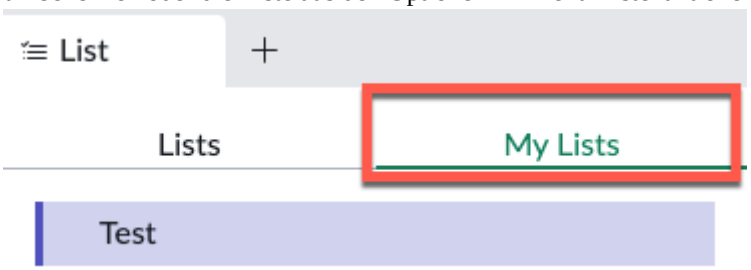
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Hinweis:
Spaltenpersonalisierung muss für Service Desk-Mitarbeiter aktiviert sein.

Prozedur

1. Wählen Sie in einer Liste Arbeitsbereich das Symbol für Listenaktionen ( ) aus.
2. Wählen Sie im Menü **Spalten bearbeiten** aus.
3. Verschieben Sie im modalen Fenster „Liste bearbeiten“ die Spalten, die Sie anzeigen möchten, von Verfügbare Spalten zu Ausgewählte Spalten.
   Die ausgewählten Spalten werden von links nach rechts angezeigt, wobei die erste Spalte ganz links angezeigt wird.
4. Wählen Sie das Symbol für Listenaktionen (Symbol für) aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ihre Listenkonfiguration ist jetzt auf der Registerkarte **Meine Listen** zugänglich. Sie können die Liste umbenennen oder die Liste aus den Optionen im Menü Listenaktionen löschen.



Personalisieren Sie Ihre Listenspalten Arbeitsbereich, indem Sie sie an die gewünschte Reihenfolge ziehen

Ziehen Sie Ihre Listenspalten an die gewünschte Stelle.

Vorbereitungen

Spaltenpersonalisierung muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: agent

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Ziehen Sie eine Spalte mit der Maus.

   a. Halten Sie in einer Arbeitsbereich -Liste in der Spaltenkopfzeile der Spalte, die Sie ziehen möchten, das Greifsymbol ( ) gedrückt.

   b. Ziehen Sie die Spalte und platzieren Sie sie zwischen den beiden Spalten, an der Sie sie platzieren möchten.



2. Ziehen Sie eine Spalte mit der Tastatur.

   a. Wählen Sie in einer Liste Arbeitsbereich die Spaltenüberschrift der Spalte aus, die Sie verschieben möchten, und drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.

   b. Drücken Sie erneut die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur, um das Greifsymbol ( ) auszuwählen.

   c. Verwenden Sie Ihre Pfeiltasten, um die Spalte an die gewünschte Position zu verschieben.

   d. Drücken Sie die **Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur, um die Spalte zu platzieren.

Bearbeiten Sie eine oder mehrere Zellen in einer Liste inline

Bearbeiten Sie eine oder mehrere Zellen aus derselben Spalte einer Liste, um gleichzeitig den Wert der ausgewählten Zellen zu ändern.

Mit der Inline-Bearbeitung können Sie ein Feld in einer Liste ändern, anstatt den Datensatz zu öffnen und im Formular zu ändern. Bearbeitete Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden, wenn mehrere Zellen bearbeitet werden.

- Bearbeitete Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden, wenn mehrere Zellen bearbeitet werden.

- Bearbeiten Sie die folgenden Felder inline:
  - Boolean
  - Auswahl
  - Datum
  - Datum/Uhrzeit
  - Dezimalzahl
  - Dauer
  - Gleitkommazahl

Automatische Übersetzung

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

- Ganzzahl
- Telefon
- Telefon e164
- Referenz
- Zeichenfolge
- Tabellenname
- Tags
- URL

Weitere Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Inline-Bearbeitung finden Sie unter Inline-Bearbeitung aktivieren in der Liste.

Inline-Bearbeitung mit der Maus

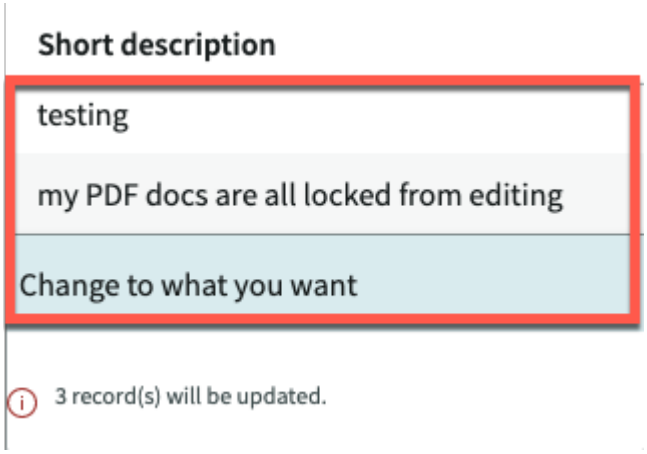
Bearbeiten Sie eine oder mehrere Zellen aus derselben Spalte mit der Maus inline.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Bearbeiten Sie eine einzelne Zelle.
   a. Doppelklicken Sie auf eine Zelle.
   b. Geben Sie den gewünschten Wert ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
      Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie **ESC** oder **Abbrechen** auf der Tastatur, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.
2. Wählen Sie aufeinanderfolgende Zellen aus.
   a. Setzen Sie den Fokus auf eine Zelle.
   b. Halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt, und wählen Sie die letzte Zelle aus, die Sie ändern möchten.
   c. Doppelklicken Sie auf die Zelle.
   d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
      Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie **ESC** oder **Abbrechen** auf der Tastatur, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.
   e. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

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



3. Wählen Sie nicht aufeinanderfolgende Zellen in einer Spalte aus

   a. Setzen Sie den Fokus auf eine Zelle.

   b. Halten Sie die **Befehlstaste** (oder **Windows** -Taste) gedrückt, und wählen Sie die Zellen aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden.

   c. Doppelklicken Sie auf die Zelle.

   d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.

   e. Drücken **Sie die Eingabetaste**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Zellen zeigen den neuen Feldwert an.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Inline-Bearbeitung über eine Tastatur

Bearbeiten Sie eine oder mehrere Zellen aus derselben Spalte mithilfe einer Tastatur inline.

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. Bearbeiten Sie eine einzelne Zelle.

   a. Während der Fokus auf einer Zelle liegt, drücken Sie auf der Tastatur die **Umschalttaste** und die **Eingabetaste**.

   b. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
   Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie **ESC** oder **Abbrechen** auf der Tastatur, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.

   c. Drücken **Sie die Eingabetaste**.

2. Wählen Sie aufeinanderfolgende Zellen aus.

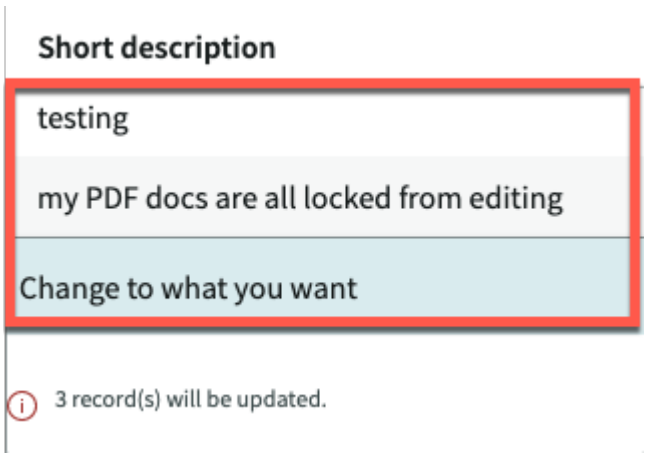
   a. Halten Sie bei Fokus auf eine Zelle die **Umschalttaste** auf der Tastatur.

   b. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um aufeinanderfolgende Zellen in einer Spalte auszuwählen.

   c. Drücken Sie die **Umschalttaste** und die **Eingabetaste** auf der Tastatur.

   d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
   Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie **ESC** oder **Abbrechen** auf der Tastatur, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.

   e. Drücken Sie die **Eingabetaste**.



Ergebnisse

Die ausgewählten Zellen zeigen den neuen Feldwert an.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie in per Telefon an Arbeitsbereich

Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um ein- und ausgehende Telefonanrufe zu tätigen, wenn Ihre Instanz in Ihr Telefoniesystem integriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können folgende Tätigkeiten mit dem Arbeitsbereich-Telefon durchführen:

- Ausgehende Anrufe tätigen
- Eingehende Anrufe annehmen
- Anrufe an einen anderen Benutzer im System durchstellen
- Anrufe in die Warteschleife legen oder stumm schalten
- Ihren Verfügbarkeitsstatus festlegen

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie in der Hauptnavigationsleiste auf das Telefonsymbol.	Geben Sie die Telefonnummer in das Feld **Nummer** ein, und klicken Sie auf **Anrufen**.
Klicken Sie im Formular auf das Telefonsymbol neben den Feldern Kontakt oder Verbraucher.	Für Ihre Kontakte, die mehrere Telefonnummern haben können: ○ Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt. ○ Wenn ein Dialogfeld angezeigt wird, in dem mehr als eine Zahl angezeigt wird, klicken Sie auf die gewünschte Zahl, und schließen Sie das Dialogfeld.

2. Klicken Sie auf **Ende**, um den Anruf zu beenden.

Arbeit aus Chats erhalten

Verwenden Sie den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters, um eingehende Arbeitselemente wie Chats, Fälle, Incidents usw. zu verwalten.

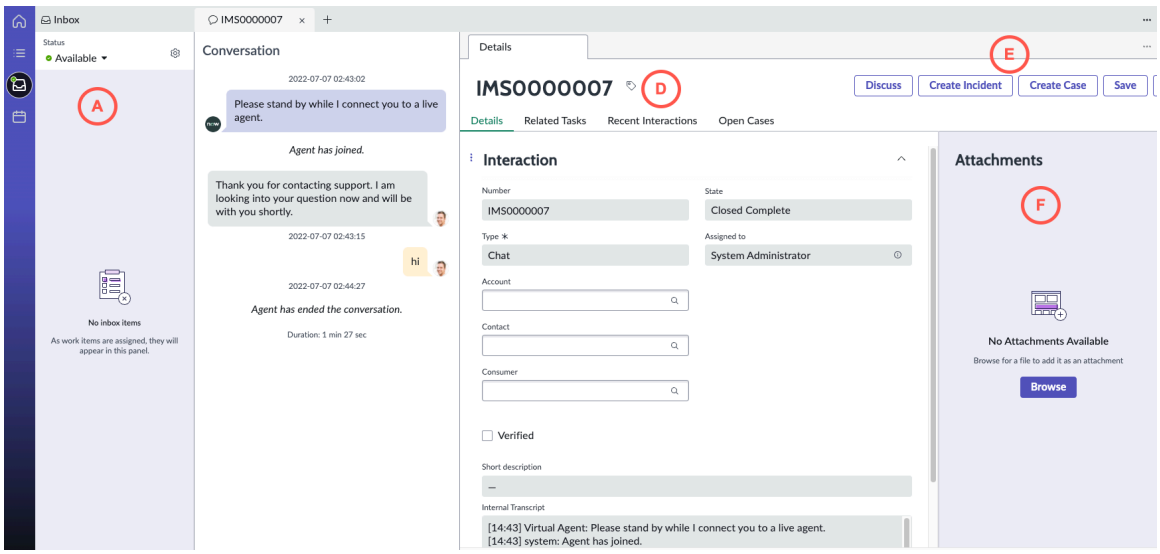
Um den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters zu öffnen, wählen Sie das Posteingang  Symbol in Navigationsleiste. Wenn Sie einen Chat annehmen, wird automatisch ein Interaktionsdatensatz erstellt, in dem die in dieser Sitzung geleistete Arbeit erfasst wird.

© 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.

Posteingang – Zuständigkeiten

Verantwortlichkeiten des Service Desk-Mitarbeiters	Beschreibung
Posteingang überwachen	Verwenden Sie bestimmte Servicekanäle, um Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, z. B. eingehende Chatanforderungen, Fallzuweisungen und Incidents.
Chatsitzung starten	Akzeptieren Sie einen Chat aus dem Posteingang. Sie haben ein Zeitlimit für die Annahme eines Chats, bevor er an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird. Der Chat ist mit einem Interaktionsdatensatz verknüpft, in dem die Konversation und die während der Sitzung erledigten Arbeiten erfasst werden. Während einer Chatsitzung können Sie folgende Aktionen ausführen: • Anhänge mit der Symbolleiste „Aktion“ hinzufügen • Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen. • Fügen Sie dem Chat einen weiteren Service Desk-Mitarbeiter hinzu. • Andere Support-Aufgaben durchführen, z. B. einen Incident oder einen Fall erstellen • Verwenden Sie Arbeitsbereichstools, z. B. das Menüband, um einen Blick auf Informationen zu werfen, oder den Aktivitätenstrom, um zugehörige Arbeit zu überprüfen.

Funktionen des Posteingangs von Service Desk-Mitarbeitern



Funktion	Beschreibung
(A) Posteingang des Service	Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Warteschlangen, die Anzahl der aktiven Chats in jeder Warteschlange und die durchschnittliche Wartezeit für Chats in der Warteschlange an.

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

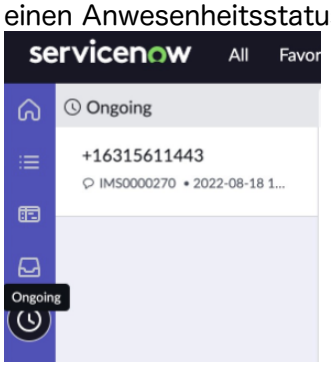
Funktion	Beschreibung
Desk-Mitarbeiters	
(B) Aktiver Chatbereich	Zeigen Sie Ihre aktive Chatsitzung an. Chat-Aktionen werden unter dem Chat angezeigt und ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, eine Datei anzuhängen, einen Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, den Chat zu übertragen und vieles mehr. Abhängig von Ihrer Konfiguration werden möglicherweise Folgendes angezeigt: • Konversationsverlauf: Nachrichten aus vorherigen Konversationen werden angezeigt. Es werden nur vorherige Konversationen zwischen Ihnen und der anfordernden Person angezeigt. • Kanalübergreifender Konversationsverlauf: Nachrichten aus allen Kanälen (einschließlich Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp und Voice) werden angezeigt. • Kundenstimmung: Stimmung des Kunden (positiv, neutral, negativ, null (kein Wert bewertet)). Anhand der Kundenstimmung können Sie erkennen, ob sich die Stimmung eines Benutzers von neutral/positiv zu negativ ändert, sodass Sie Maßnahmen ergreifen können, um ihn wieder in eine positivere Stimmung zu versetzen. • Start- und Endnachrichten, die Symbole enthalten, die den für die Konversation verwendeten Kanal angeben (Chat, Telefon oder Messaging): – Chat – Phone – Messaging
(C) Symbolleiste	Schaltflächen für verfügbare Aktionen anzeigen: • Schnellaktionen Schnellaktionssymbol: Sie diese Option aus, um das Schnellaktionsmenü anzuzeigen. • In Warteschlange „In Warteschlange übertragen“: Wählen Sie diese Option aus, um die Konversation in die Warteschlange zu übertragen. • An Service Desk-Mitarbeiter übertragen „An Service Desk-Mitarbeiter übertragen“: Wählen Sie diese Option aus, um die Konversation an einen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen. • „Anhang“: Wählen Sie diese Option aus, um der Konversation einen Anhang hinzuzufügen. • Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat aktiviert – wird angezeigt, wenn DTAC aktiviert ist. • Überlauf „Überlauf“: Wählen Sie diese Option aus, um zusätzliche Aktionen 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.

Funktion	Beschreibung
	Hinweis: Möglicherweise sind nicht alle Schaltflächen verfügbar.
(D) Interaktionsdatensatz	Zeigen Sie den Interaktionsdatensatz (IMS) an. Das IMS initiiert aus einem Chat oder Telefonanruf und listet die ersten Informationen über den Kunden und die Kommunikation auf. Sie können diese Interaktion als Kommunikationsprotokoll archivieren oder einen Incident oder Fall erstellen, der auf den Kundenbedürfnissen basiert.
(E) Schaltflächen	Führen Sie eine Aktion aus, indem Sie auf eine Schaltfläche klicken: • Incident erstellen • Konversation beenden • Speichern • Chat beenden • Mir zuweisen **Hinweis:** Möglicherweise sind nicht alle Schaltflächen verfügbar.
(F) Bereich „Anhänge“.	Fügen Sie der Interaktion Anhänge hinzu. Beispielsweise können Sie einem Kundenproblem unterstützende Informationen hinzufügen. Wenn Vorlagen verfügbar sind, werden sie im Vorlagenabschnitt für diesen Bereich angezeigt.

Laufende Nachrichten

Die Registerkarte Laufende Nachrichten wird angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mindestens einen Anwesenheitsstatus haben, der einen Messaging-basierten Servicekanal enthält.



Wählen Sie die aus, um Karten für laufende Nachrichten anzuzeigen. Wenn das oben rechts eine Zahl aufweist, gibt diese Zahl die Anzahl der Messaging-Konversationen mit ungelesenen Nachrichten an. Wenn eine Karte einen grünen Punkt hat, gibt es eine neue Nachricht für diese Messaging-Konversation. Die Karte zeigt auch die Interaktionsnummer und den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung der Konversation an.

Chatsitzung akzeptieren

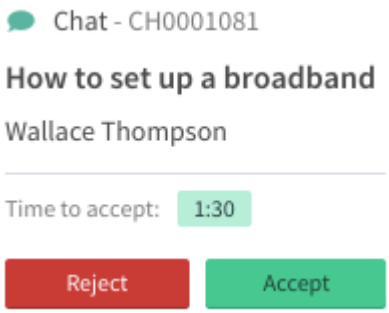
Beginnen Sie eine Konversation mit einem Kunden, indem Sie in der Chatsitzung eine Chatwarteschlange auswählen. Sie können gleichzeitig an mehreren Chats in verschiedenen Warteschlangen arbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**.
2. Im Posteingang können Sie einen Chat annehmen oder ablehnen.



Sie werden automatisch mit dem ersten Kunden in der Chatwarteschlange verbunden, der ältesten Anforderung in der Warteschlange. Im Bereich „Aktiver Chat“ wird vor dem Chat eine Meldung angezeigt, mit der die Kunden-Chat-Anforderung bestätigt wird. Sie können die Kundeninformationen überprüfen, bevor Sie im Bereich „Aktiver Chat“ eine Antwort eingeben.

Hinweis:
Wenn in Ihrer Sitzung Transaktionen mit langer Ausführungszeit vorhanden sind, kann es zu Verzögerungen bei der Zuweisung eines Arbeitselements kommen, und auf den Posteingangskarten wird möglicherweise die Meldung „Verzögerte Transaktionen“ angezeigt.

Im Chat-Arbeitsbereich wird eine übergeordnete Registerkarte für die Interaktion mit einer untergeordneten Detail-Registerkarte für die Sitzung geöffnet. Die untergeordnete Detail-Registerkarte bietet weitere Informationen über die Chat-Anforderung sowie kontextbezogene Optionen, mit denen während der Chat-Sitzung zugehörige Vorgänge ausgeführt werden können.

3. Verwenden Sie Chat-Tools zum Verwalten des Chats und kontextbezogene Optionen, um zugehörige Aufgaben auszuführen.

Option	Bezeichnung
Chat verwalten	Führen Sie die folgenden Aktionen über die Symbolleiste Aktionen aus: ○ Anhang hinzufügen. ○ Chat in eine andere Warteschlange übertragen. ○ Chat an einen anderen Agenten übertragen.
Zusätzliche Support-Aufgaben durchführen	Nehmen Sie während der Chat-Sitzung an anderen Support-Arbeiten teil, indem Sie die kontextbezogenen Optionen auf der Registerkarte „ **Details** “ verwenden. Beispielsweise können Sie: ○ Chat-Informationen aktualisieren. ○ Einen neuen Fall oder Incident erstellen. Auf der Unterregisterkarte können Sie andere kontextbezogene Optionen auswählen, um an einer Lösung für den Fall

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

Option	Bezeichnung
	oder Incident zu arbeiten. Möglicherweise müssen Sie das Problem eskalieren. ○ Wählen Sie unter Weitere Optionen (⋯.) eine zugehörige Aufgabe aus, z. B. „E-Mail senden“. ○ Suchen Sie mit Agent Assistnach relevanten Informationen in der Knowledge Base.

4. Beenden Sie die Chatsitzung auf der Registerkarte **Details**der Interaktion, indem Sie auf **Schließen**klicken. Mit dem Beenden des Chats wird der Konversationsverlauf gespeichert, und die Interaktion wird geschlossen. Sie können einen Chat auch beenden, indem Sie die Registerkarte schließen. Wenn Sie den Chat auf diese Weise beenden, geht der gesamte Konversationsverlauf verloren, und Sie können die Informationen nicht im Interaktionsdatensatz speichern.

Chat in eine andere Warteschlange übertragen

Chats an eine andere Warteschlange weiterleiten. Jeder Service Desk-Mitarbeiter, der der zugeordneten Warteschlange angehört, kann den Chat annehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**.
2. Wählen Sie auf der Aktionssymbolleiste das Symbol „In Warteschlange übertragen“ (Symbol „In “) aus.
3. Wählen Sie im Bereich An Warteschlange übertragen die Warteschlange aus, an die der Chat übertragen werden soll.
   Wenn Sie einen Chat übertragen, wird das aktuelle Arbeitselement, das der Interaktion zugeordnet ist, als „Abgeschlossen“ markiert. Ein neues Arbeitselement wird der neuen Warteschlange zugeordnet, und der Chat wird der ausgewählten Warteschlange hinzugefügt. Wenn ein empfangender Service Desk-Mitarbeiter die Übertragung akzeptiert, sieht dieser Service Desk-Mitarbeiter die Konversation und den Chatverlauf im Bereich Aktiver Chat. Wenn Sie von einem Servicemitarbeiter zurück in eine Warteschlange übertragen werden, sucht die Logik nicht nach Servicemitarbeitern, und der Chat wird in die Warteschlange verschoben, um von einem Service Desk-Mitarbeiter übernommen zu werden.

Chat an einen anderen Agenten übertragen

Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter im selben Servicekanal weiterleiten. Sie können einen Chat nicht an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter in einem anderen Servicekanal weiterleiten, auch wenn die Kanäle identische Weiterleitungsbedingungen haben.

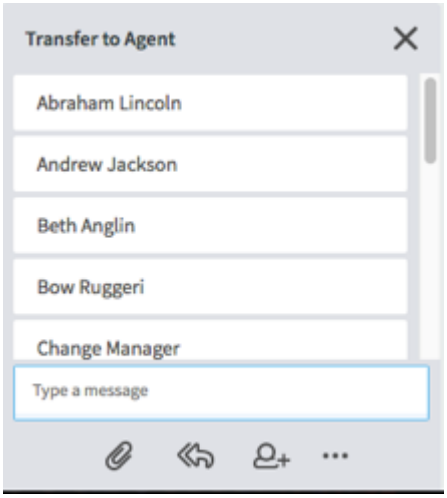
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Wählen Sie in der Symbolleiste „Aktion“ im Bereich „Aktiver Chat“ das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter übertragen“ ( ) aus.
2. Wählen Sie im Fenster „An Agent übertragen“ den Agenten aus, der den Chat empfangen soll.

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

Hinweis:
Nur der aktuelle Besitzer eines Chats kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Andernfalls ist die Transferschaltfläche deaktiviert.



Der übertragene Chat wird im Bereich „Warteschlangen“ für den empfangenden Agenten aufgeführt. Der empfangende Agent kann die Übertragungsanforderung akzeptieren oder ablehnen.

Einem Chat einen Anhang hinzufügen

Service Desk-Mitarbeiter verfügen möglicherweise über Dokumente oder Bilddateien, die zusätzliche Informationen für einen Fall bereitstellen. Diese Dokumente und Bilddateien können der Konversation als Anhänge zur späteren Referenz hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Anhang hinzuzufügen:
   - Wählen Sie in der Aktionssymbolleiste das Anhangsymbol (📎) und dann die Datei aus.
   - Ziehen Sie eine Datei per Drag-and-Drop von Ihrem lokalen Computer in das Chat-Fenster.
2. Wenn Sie während eines Chats einen Anhang hinzufügen, wird der Anhang automatisch vom Live-Chat in die Interaktion übertragen.
   Wenn die Interaktion zur Erstellung eines Falls/Incident führt, wird der Anhang automatisch an den Fall/Incident übertragen.

Ändern Sie Ihren Status im Chatbereich

Ändern Sie Ihren Status, während Sie sich in einer Pause oder offline befinden, damit Ihnen keine neuen Chats zugewiesen werden. Wenn Sie zurückkehren, können Sie Ihren Status aktualisieren, um alle über Ihre Rückkehr zu informieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Chat**.
2. Wählen Sie im Chatbereich in der Statusliste Ihren aktuellen Status aus.
   - Verfügbar: Sie sind zum Empfangen von neuen Chats verfügbar.
   - Abwesend: Sie sind nicht zum Empfangen von neuen Chats verfügbar.
   - Offline: Sie sind nicht zum Empfangen von neuen Chats verfügbar.

Nächste Maßnahme
Passen Sie Ihren Status je nach Verfügbarkeit an.

Richten Sie eine neue Chat- oder Arbeitselementwarnung ein

Richten Sie eine akustische Warnung ein, um Sie zu benachrichtigen, wenn ein neuer Chat oder ein neues Arbeitselement in Ihrem Mitarbeiterbereich -Posteingang eingeht.

Vorbereitungen
- Installieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa).
- Aktivieren Sie Desktop Notifications für den Browser.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Mitarbeiter, die den entsprechenden Servicekanal abonniert haben, können die Einstellungen ändern.

Prozedur

1. Wählen Sie in Ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich das Symbol für Einstellungen ( ) aus.
2. Um Desktopbenachrichtigungen für neue Elemente in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie Desktopbenachrichtigungen im **Posteingang**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet, aber derzeit nicht im Fokus ist.
3. Um hörbare Benachrichtigungen für neue Elemente in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie Audiowarnungen für **Posteingang**.
   Diese Warnungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Registerkarte im Fokus oder im Hintergrund befindet.
4. Um Desktopbenachrichtigungen für neue Konversationen in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie Desktopbenachrichtigungen für **Konversationen**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet, aber derzeit nicht im Fokus ist.
5. Um hörbare Benachrichtigungen für neue Chats in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie Audiowarnungen für **Konversationen**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Registerkarte im Fokus oder im Hintergrund befindet.
6. Um Browserbenachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie über das folgende Setup verfügen:
   a. Chrome als Browser.
   b. Konfiguriert für den Empfang von Desktopbenachrichtigungen für Konversationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Die Browserregisterkarte des Arbeitsbereichs ist nicht im Fokus.

d. In einer Ihnen zugewiesenen Konversation ist eine neue Nachricht vorhanden.

Chatunterhaltungen überwachen

Chat-Vorgesetzte können laufende Chatunterhaltungen anzeigen und ihnen beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen in Arbeitsbereich Mitarbeiterchatzu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: awa_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lists** > **Interaktionen** > **Aktive Chatinteraktionen**.
2. Wählen Sie eine aktive Chatinteraktion aus der Liste aus.
3. Wenn Flüsterfunktion installiert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten, indem er im Fenster „Aktiver Chat“ `/help` eingibt.
   Eine Nachricht wird nur an den Chat-Vorgesetzten gesendet. Die anfordernde Person sieht diese Nachricht nicht.
4. Klicken Sie im Bereich „Aktiver Chat“ auf **Beitreten**.

   Eine Benachrichtigung informiert den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person darüber, dass Sie dem Chat beigetreten sind. Nachrichten, die Sie übermitteln, sind für den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person sichtbar.

   Hinweis:
   Ihre Anwesenheit ist erst bekannt, wenn Sie einem Chat beitreten.

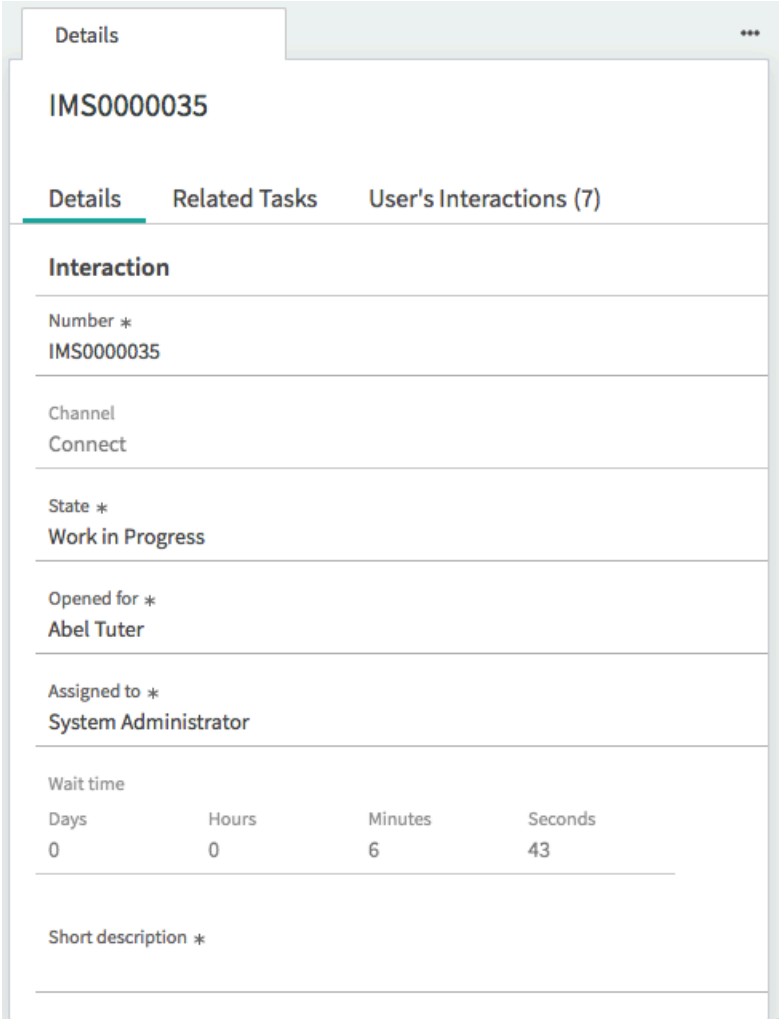
5. Wenn Flüsterfunktion installiert ist, klicken Sie auf **Private Nachricht** senden, um eine Nachricht an den Agent zu senden.
   Die anfordernde Person sieht diese Nachricht nicht, nur der Service Desk-Mitarbeiter sieht die Nachricht.

Interaktionsdatensätze in Arbeitsbereich

Mithilfe eines Interaktionsdatensatzes können Service Desk-Mitarbeiter Kundeninformationen aus einem Kundenkontakt erstellen oder darauf verweisen. Service Desk-Mitarbeiter können dann entscheiden, ob es sich bei der Konversation um einen Incident, einen Fall oder eine Anforderung handelt.

Eine Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung dar, die über einen Chat, einen Telefonanruf oder einen Walk-up erfolgt. Interaktionen können zum Zuweisen an Warteschlangen weitergeleitet oder Agenten direkt zugewiesen werden. Support-Agenten können Fälle, Anfragen oder Incidents aus der Interaktion erstellen. Interaktionen können auch zum Erfassen von mit einmaliger Aktion abschließend zu bearbeitenden Anfragen verwendet werden, bei denen ein Agent möglicherweise keine zugeordneten Aufgaben erstellen möchte.

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



Funktion	Beschreibung
Formular „Details“, „Zugehörige Aufgaben“, „Interaktionen des Benutzers“	Registerkarte „**Details** “, die detaillierte Informationen aus dem Interaktionsdatensatz anzeigt. **Zugehörige Aufgaben** zeigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Interaktion im Formularbereich an, z. B. einen neuen Incident. Auf der Registerkarte**Benutzerinteraktionen** werden alle Interaktionen angezeigt, die sich auf bestimmte Benutzer beziehen.
Nummer	Nummer ist jeder Kundeninteraktion zugeordnet.
Typ	Protokolliert die Art der Kanalkommunikation, z. B. Chat, Telefon, Walk-up oder Messaging. **Hinweis:** **Telefon** ist eine verfügbare Art der Kanalkommunikation, wenn das OpenFrame-Plugin (com.sn_openframe) aktiviert ist.
Status	Status des Interaktionsdatensatzes: • Neu • In Bearbeitung

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

Funktion	Beschreibung
	• Abgeschlossen • Als verworfen geschlossen • Angehalten
Grund für den Status	Grund für den aktuellen Status des Interaktionsdatensatzes: • Warten auf Kunden • Warten intern • Null Dieses Feld wird nur für Interaktionen vom Typ „Messaging“ angezeigt.
Geöffnet für	Kunde, der die Kommunikation initiiert oder erhält.
Dauer	Verfolgt die Zeit nach, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Arbeit an einer Interaktion verbringt.
Zugewiesen an	Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Interaktionsdatensatz zugewiesen ist.
Wartezeit	Zeit, die benötigt wird, um dem Kunden zum ersten Mal zu antworten.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Interaktion. **Hinweis:** Das Feld für die Kurzbeschreibung ist standardmäßig leer, darf aber nicht leer sein, wenn der Datensatz geschlossen, gespeichert oder einer zugehörigen Aufgabe zugeordnet wird. Füllen Sie die Kurzbeschreibung aus, und schließen, speichern oder verknüpfen Sie den Datensatz. Anderenfalls können Sie den Datensatz nicht archivieren.

Während Sie sich in einer Interaktion befinden, werden Aufgaben, die unter der Interaktion angezeigt oder erstellt werden, automatisch bei den interaktionsbezogenen Aufgaben protokolliert.

Benutzerprofile werden in Messaging-Interaktionen zugeordnet

Wenn eine anfordernde Person eine Nachricht sendet, überprüft das System, ob der Bezeichner mit einem vorhandenen Kanalbenutzerprofil übereinstimmt. Kanalbenutzerprofile werden verwendet, um die Identitäten von Konversationsteilnehmern anhand eines Bezeichners nachzuverfolgen, der der Quelle der Nachricht zugeordnet ist. Bei SMS-Nachrichten ist der Bezeichner die Telefonnummer, von der die Nachricht gesendet 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.

Wenn ein übereinstimmendes Kanalbenutzerprofil vorhanden ist	• Eine neue Interaktion wird gestartet. • Oder die Nachricht ist einer laufenden Interaktion für das übereinstimmende Kanalbenutzerprofil zugeordnet.
Wenn kein passendes Kanalbenutzerprofil vorhanden ist	• Ein neues Kanalbenutzerprofil wird erstellt. • Eine neue Interaktion, die auf das neue Kanalbenutzerprofil verweist, wird erstellt. • Wenn der Bezeichner mit einem Benutzer übereinstimmt, werden das Feld Benutzerdokument des Kanalbenutzerprofils und das Feld Geöffnet für der Interaktion mit einem Verweis auf diesen Benutzer ausgefüllt.

Probleme aus einer Interaktion erstellen

Sie können einen Problemdatensatz direkt aus einer Interaktion erstellen, wenn der Kunde bezüglich eines Problems Kontakt aufnimmt und Sie dies untersuchen müssen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: workspace_user oder admin
- Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – com.snc.best_practice.problem“.
- Wählen Sie die **Problemeigenschaft Problemerstellung aus Interaktion zulassen** (*`glide.problem.interaction.allow_create`*).

Hinweis:
Die Interaktionsfunktion ist eine effizientere Methode zum Erstellen eines Problems aus einer Interaktion als die Funktion „Neuer Anruf“ aus dem Plugin „Service Desk Call“ (com.snc.service_desk_call), das Sie zuvor möglicherweise verwendet haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Startseite des Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol () und klicken Sie auf die Liste Interaktion.
3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, aus dem Sie ein Problem erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf der Interaktionsseite auf das Symbol „  “) und wählen **Sie Problem erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Problemformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generiert. Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.

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

Feld	Beschreibung
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat.
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Business Service, den das Problem betrifft.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Statusverwaltungsprozess. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Auswirkung des Problems auf den Geschäftsbetrieb, z. B. größerer Umsatzverlust.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.
Analyseinformationen	
Workaround	Zur Behebung des Problems verwendete Methode. Wenn noch keine Lösung verfügbar ist.
Hinweise zur Ursache	Die Ursache des Problems.
Lösungsdetails	

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

Feld	Beschreibung
Gelöst	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem gelöst hat.
Gelöst von	Automatisch generiert. Der Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Hinweise zur Korrektur	Wie das Problem behoben wurde.
Automatisch generierte Informationen	
Geöffnet	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem geöffnet hat.
Geöffnet von	Automatisch generiert. Benutzer, der das Problem geöffnet hat.
Bestätigt	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu denen die Angelegenheit als Problem bestätigt wurde.
Bestätigt von	Automatisch generiert. Benutzer, der auf die Angelegenheit zugegriffen und bestätigt hat, dass es sich um ein Problem handelt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Problemdatensatz wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktion-Formular angezeigt.

Erstellt einen Standard-Change aus einer Interaktion

Erstellen Sie einen Standard-Change-Datensatz direkt aus Interaktionsmanagement, um einen vorab genehmigten Change mit geringem Risiko zu implementieren, ohne das Change-Management -Modul durchlaufen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user oder admin

Prozedur

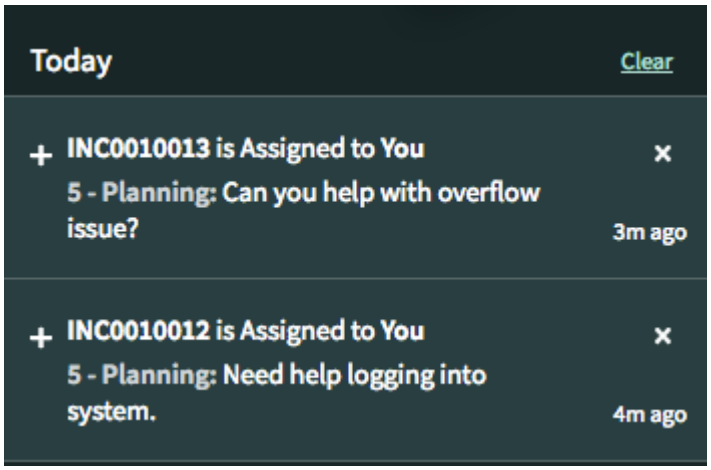
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des Arbeitsbereichs**.
2. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, aus dem Sie einen Standard-Change erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Interaktion-Formular auf das Symbol „Weitere Aktionen“  , und klicken Sie dann auf **Standard-Change erstellen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Neues Katalogelement“ den Standard-Change aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Standard-Change wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktionsmanagement-Formular angezeigt.

Abrufen von Benachrichtigungen im Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereichsbenachrichtigungen erhalten, um sofort Updates zu Datensätzen zu erhalten, an denen Sie arbeiten, ohne den Arbeitsbereich zu verlassen.

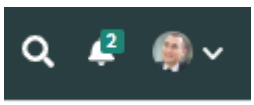
Benachrichtigungen zeigen Aktualisierungen zu Datensätzen an, an denen Sie arbeiten oder denen Sie zugewiesen sind, unabhängig davon, ob der Datensatz im Arbeitsbereich geöffnet ist oder nicht. Beispielsweise kann eine Benachrichtigung anzeigen, dass Sie einem Incident zugewiesen wurden.

© 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.



Sie können auf die Benachrichtigung klicken, um den Datensatz zu öffnen.

Sie können alle Ihre Benachrichtigungen öffnen, indem Sie auf das Symbol in der Benachrichtigungsablage ( ) klicken.



Die Abzeichennummer gibt die Anzahl der ungelesenen Benachrichtigungen an.

Workspace löscht Benachrichtigungen nach sieben Tagen.

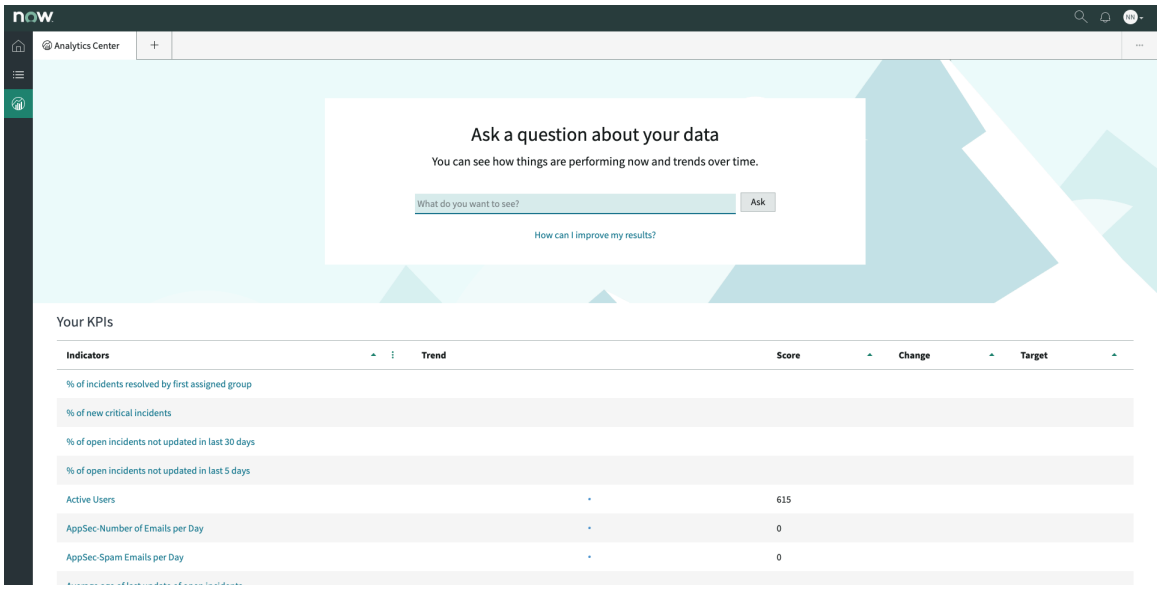
Platform Analytics in Ihrem Arbeitsbereich

Im Platform Analytics-Arbeitsbereich können Sie:

- Stellen Sie eine Frage in natürlicher Sprache, und lassen Sie sich die relevanten Analysen in einer Visualisierung anzeigen.
- Zeigen Sie ein beliebiges Next Experience-Dashboard an, das Sie besitzen oder das für Sie freigegeben wurde.
- Erstellen Sie Dashboards und Datenvisualisierungen aus Ihrer Arbeitsbereichslaufzeit.
- Zeigen Sie Detailinformationen für Ihre KPIs an, indem Sie Filter anwenden, um Ihre Daten zu segmentieren, und Zusammenfassungen und statistische Tools anwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics und Reporting für Arbeitsbereiche

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

Verwenden Sie Arbeitsbereich Datensätze, um Informationen für Ihre Kunden bereitzustellen und Anforderungen zu verarbeiten.

Erstellen Sie einen Datensatz im Arbeitsbereich

Erstellen Sie einen Datensatz im Arbeitsbereich über das Menü der Registerkarte „Datensatz“ oder über eine Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

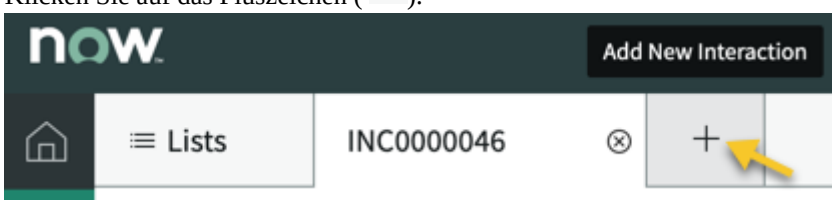
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Datensatz erstellen, um die von Ihnen ausgeführte Arbeit zu erfassen. Beispielsweise können Sie nach einem Telefonanruf einen Interaktions- oder Incident-Datensatz erstellen. Im Datensatz erfassen Sie die Informationen, die Sie beim Telefonanruf erhalten haben.

Die Arten von Datensätzen, die Sie erstellen können, werden von Ihrem Systemadministrator konfiguriert. Der Standardwert ist ein Interaktionsdatensatz. Wenn Sie den Mauszeiger über das Pluszeichen (+) bewegen, wird die Liste der Datensätze angezeigt, die Sie erstellen können.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).



Beachten Sie, dass der Datensatztyp angezeigt wird, wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol bewegen.

Wenn Sie nur einen Datensatztyp erstellen können, wird ein leeres Formular des Datensatzes angezeigt. Wenn Ihr Systemadministrator den Arbeitsbereich so konfiguriert hat, dass Sie mehrere Datensatztypen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 können, zeigt der Arbeitsbereich eine Liste dieser Datensatztypen an. Sie wählen dann den Typ aus, den Sie erstellen möchten, und dieser leere Datensatztyp wird angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben, wird durch Ausfüllen eines Anrufers oder eines Unternehmens im Datensatzformular der Datensatz der Domäne des Anrufers oder des Unternehmens zugeordnet.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Rückrufdatensätze in Ihrem Arbeitsbereich bearbeiten

Verwenden Sie Arbeitsbereich, um Rückrufdatensätze zu bearbeiten, die aus Omnichannel Callbackstammen.

Übersicht

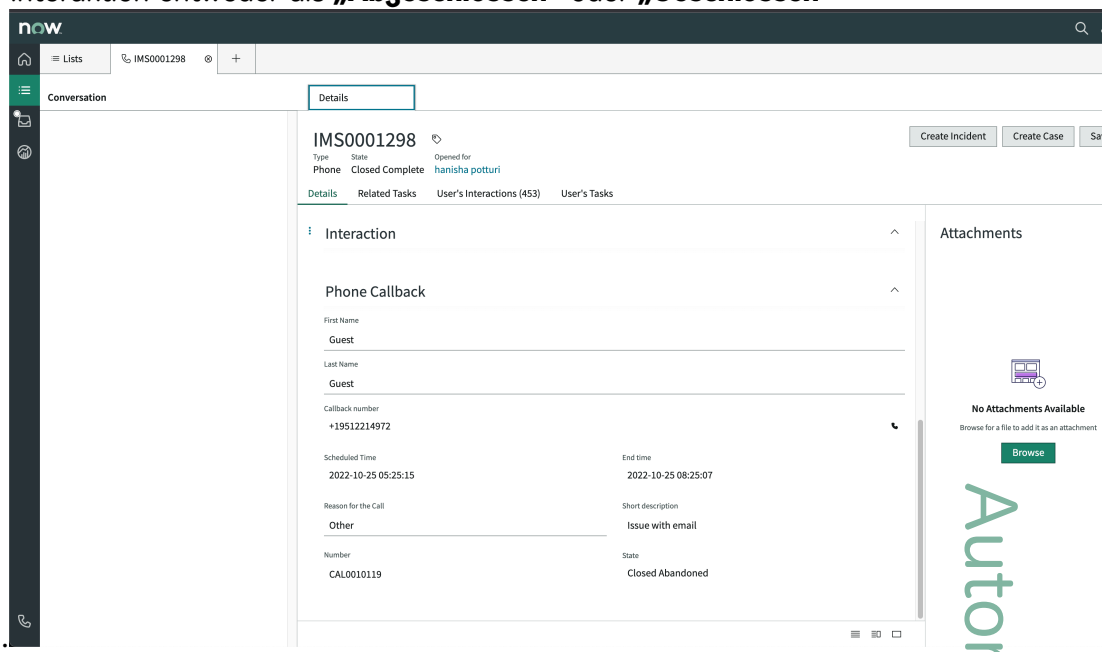
Omnichannel Callback ist eine Fähigkeit von Now Platform®, die Benutzern die Möglichkeit bietet, sich für einen Rückruf zu entscheiden, anstatt in der Warteschlange auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu warten. Erweiterte Arbeitszuweisung leitet die Rückruf-Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weiter, und für jede Rückruf-Arbeitsanforderung werden Interaktionsdatensätze erstellt. Die Interaktionsdatensätze werden in Arbeitsbereich angezeigt, damit Service Desk-Mitarbeiter daran arbeiten können.

Service Desk-Mitarbeiter können die Datensätze für die folgenden Rückrufszenarien bearbeiten.

- Wiederkehrender Rückruf: AWA leitet ein Rückruf-Arbeitselement basierend auf dem vordefinierten Rückrufversuchsintervall an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann ein **Rückruf** -Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf an den Benutzer. Basierend auf der Lösung kann der Service Desk-Mitarbeiter entweder die Interaktion schließen oder den Rückruf in die Warteschlange stellen.
- Click-to-Call: Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endbenutzer über das Telefonsymbol im Interaktionsdatensatz direkt anrufen, wenn die automatische Wahl nicht aktiviert ist oder der erste Anruf nicht erfolgreich war.
- Geplanter Sprachrückruf: Wenn ein Benutzer einen Sprachrückruf zu seinem bevorzugten Datum und seiner bevorzugten Uhrzeit anfordert, wird eine Minute vor der geplanten Anrufzeit ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, und ein Service Desk-Mitarbeiter erhält das Rückruf-Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf an den Benutzer. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service

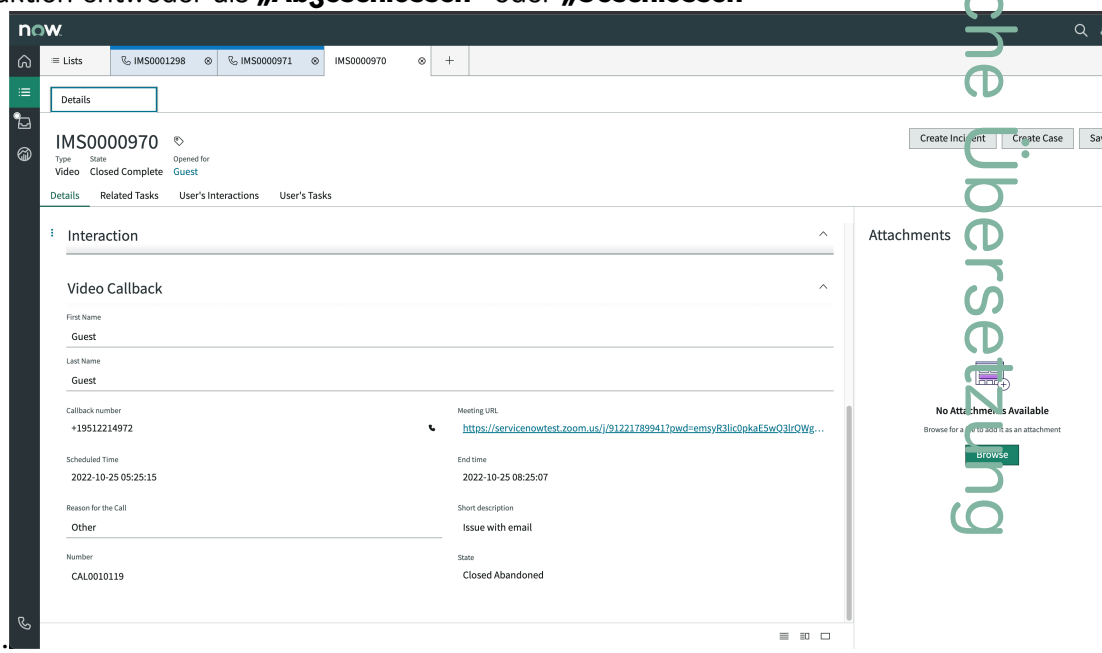
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **„Abgeschlossen“** oder **„Geschlossen**



verworfen“schließen.

- Geplanter Videorückruf: Wenn ein Benutzer einen Videorückruf zu seinem bevorzugten Datum und seiner bevorzugten Uhrzeit anfordert, wird ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, der eine URL zum Initiieren des Videoanrufs enthält. Basierend auf dem Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **„Abgeschlossen“** oder **„Geschlossen**



verworfen“schließen.

Automatische Übersetzung

Rückrufaktionen

Feld	Beschreibung
Rückruf erneut versuchen	Service Desk-Mitarbeiter können einen Rückruf erneut versuchen, indem sie auf die Schaltfläche **Weitere Aktionen** klicken und dann Rückruf **erneut versuchen**auswählen. Das Menü „ **Grund** “ wird angezeigt, und Service Desk-Mitarbeiter haben die folgenden Optionen zur Auswahl.

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

Rückrufaktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Tot • VoiceMail • Kunde ist beschäftigt • Sonstige
Rückruf wird geschlossen	Wenn das Problem gelöst ist, können Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf schließen. Wenn sie geschlossen ist, wiederholt das System keine Rückrufe, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen. Service Desk-Mitarbeiter können aus den folgenden Optionen wählen, um einen Rückruf zu schließen. • Gelöst • Sonstige Wenn ein Rückruf geschlossen wird, können Service Desk-Mitarbeiter das Transkript und eine Aufzeichnung der Konversation auf der Registerkarte **Konversationen** anzeigen. **Hinweis:** Die Aufzeichnung wird auch dem **Aktivitätenstrom** und der Registerkarte **„Anhang** “ hinzugefügt.

Dynamische Übersetzung -Support in Ihrem Arbeitsbereich

Die Unterstützung von [Dynamische Übersetzung in Arbeitsbereich ermöglicht die Übersetzung von Text in Journalfeldern wie Kommentaren und Arbeitsnotizen, in Aktivitätenstromund in Formularen bei Bedarf.

Dynamische Übersetzung konfigurieren

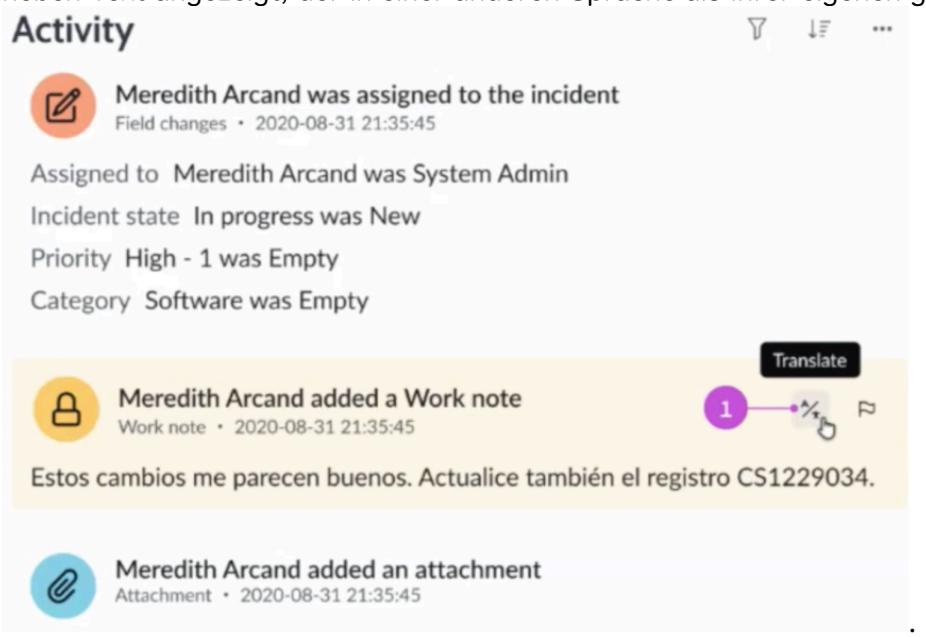
Gehen Sie wie folgt vor, um Dynamische Übersetzung für Aktivitätenstromzu aktivieren und zu konfigurieren.

1. Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation). Weitere Informationen finden Sie unter .
2. Konfigurieren Sie das Framework Dynamische Übersetzung für den Übersetzungsserviceanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamic Translation .

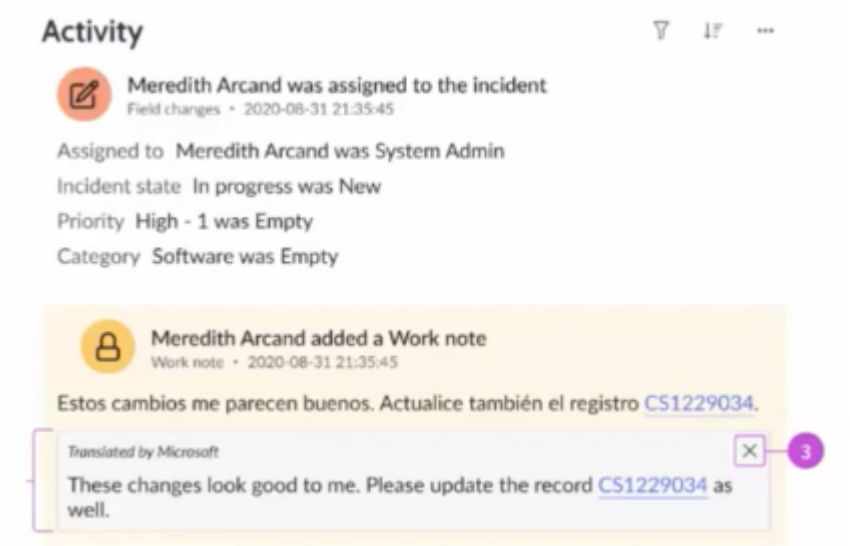
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Schaltfläche „Übersetzung“ im Aktivitätenstrom

Die Übersetzungsschaltfläche wird in Aktivitätenstrom für Kommentare und Arbeitsnotizen neben Text angezeigt, der in einer anderen Sprache als Ihrer eigenen geschrieben ist.



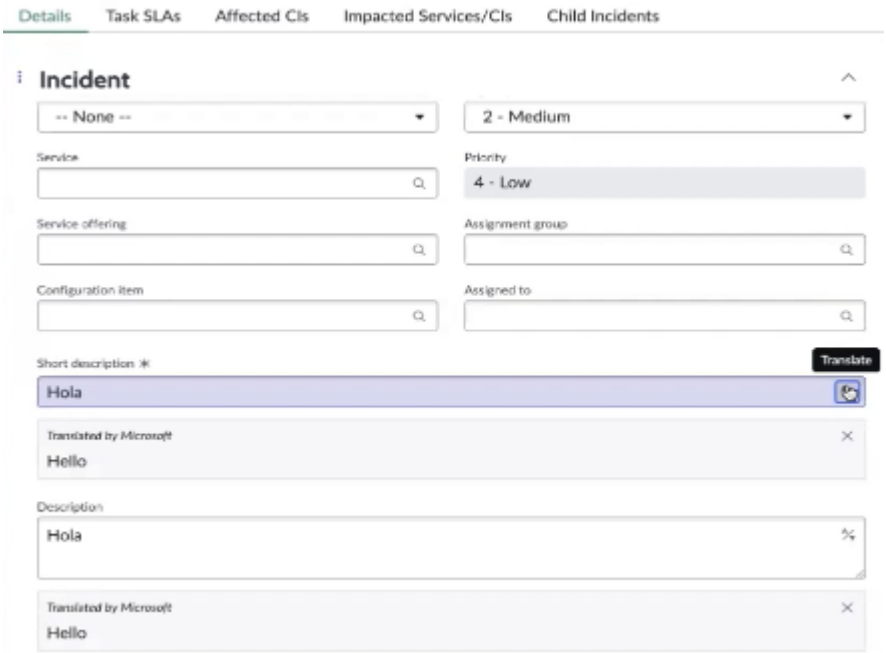
Das Übersetzungsergebnis wird unter dem ursprünglichen Text angezeigt. Wenn die Übersetzung nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.



© 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.

Übersetzungsschaltfläche in Formularen

Dynamische Übersetzung kann auch für Formulare in Arbeitsbereichkonfiguriert werden.



Gehen Sie wie folgt vor, um Dynamische Übersetzung für Formularfelder zu konfigurieren.

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, für den die Übersetzung aktiviert sein muss.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Formularfeld, das übersetzt werden muss, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Attribute** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.
   - Suchen Sie im Feld **Attribut** nach **Dynamische Übersetzung aktiviert**.
   - Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

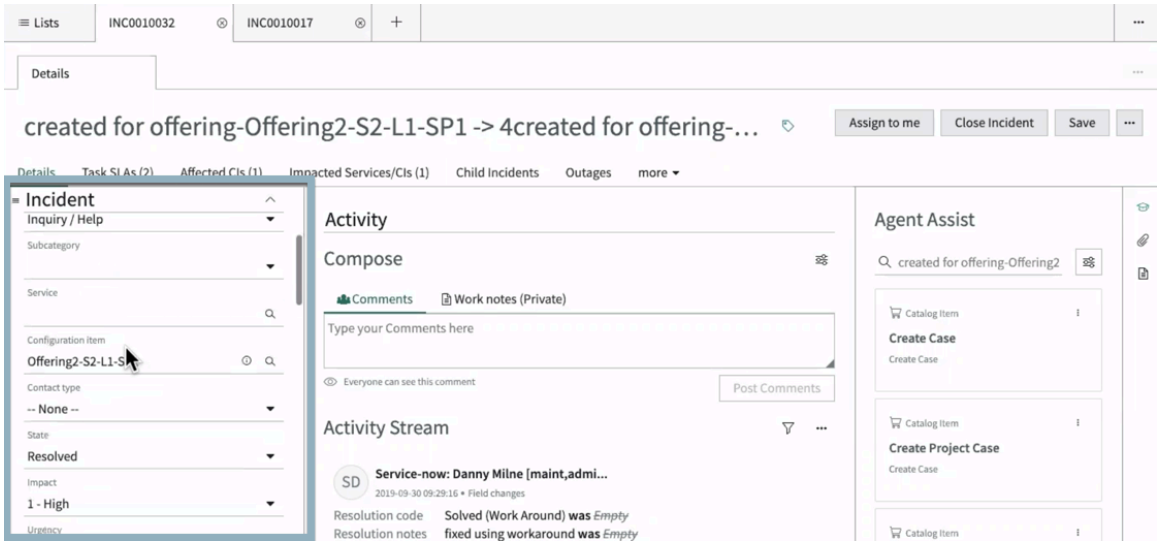
Abrufen oder Hinzufügen von Informationen zu einem Datensatz

Verwenden Sie den Formularbereich, um detaillierte Informationen zu einem Datensatz und Informationen zum geöffneten Datensatz zu ermitteln und Einträge im Datensatz vorzunehmen.

Detaillierte Datensatzinformationen werden abgerufen

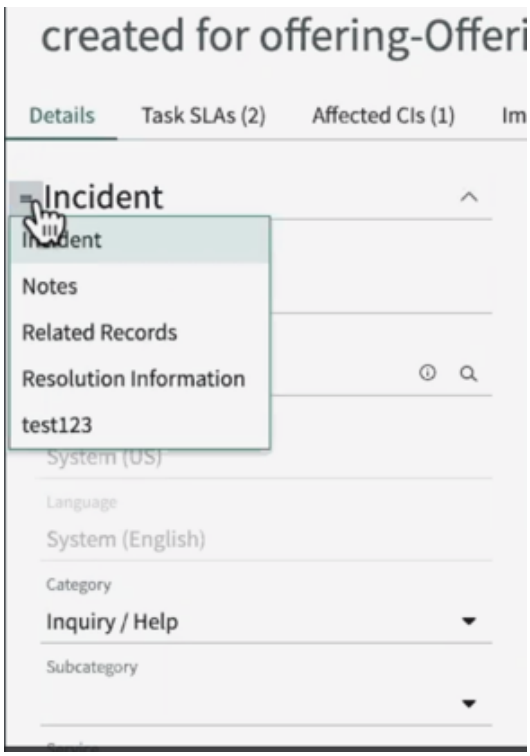
Um detaillierte Datensatzinformationen zu einem Datensatz zu erhalten, klicken Sie auf die Registerkarte **Details**. Die Inhalte, die im Formularbereich angezeigt werden, sind viele der Felder in einem Datensatz. Ihr Administrator konfiguriert, welche Felder angezeigt werden.

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



Sie können die Breite des Formularbereichs ändern, indem Sie die rechte Seite ziehen.

Sie können durch alle Felder scrollen oder zu einem Abschnitt auf der Registerkarte „ **Detail** “ springen. Um zu einem Abschnitt zu springen, klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) links neben dem Datensatztyp, um die Abschnitte im Formularbereich anzuzeigen. Klicken Sie auf den Abschnittstitel, zu dem Sie springen möchten. Wenn Sie beispielsweise in der folgenden Abbildung auf **Notizen**klicken, scrollen die Datensatzfelder nach oben zum Abschnitt „ **Notizen** “.



Abrufen von Informationen zum geöffneten Datensatz

Das Menü „Zugehörige Elemente“ enthält Registerkarten, auf denen Informationen zum geöffneten Datensatz angezeigt werden.

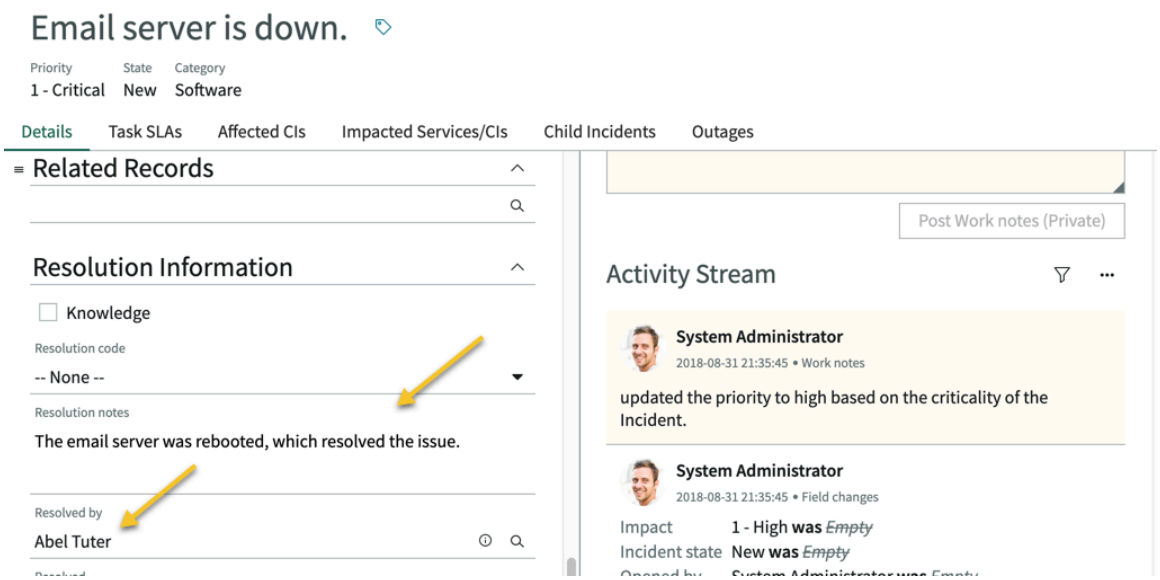


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Klicken Sie auf diese Registerkarten, um zu verstehen, welche Auswirkungen dieser Datensatz haben könnte. Wenn Sie beispielsweise auf Betroffene **Services** klicken, werden die vom Incident betroffenen Services im geöffneten Datensatz angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum geöffneten Datensatz abrufen.

Hinzufügen von Informationen zu einem Datensatz

Wenn Sie an einem Datensatz arbeiten, können Sie einige der Felder im Datensatz hinzufügen oder überarbeiten. Sie können dies auf der Registerkarte **Details** tun. Beispielsweise können Sie auf der Registerkarte **Details** den Wert für **Dringlichkeit** des Datensatzes in **1 - verspätet**ändern oder nach der Lösung eines Problems im Abschnitt „ **Auflösungshinweise** “ eine Lösungszusammenfassung eingeben. Nachdem Sie Informationen im Formularbereich eingegeben oder geändert haben, klicken Sie auf **Speichern**.



Zusätzliche Datensatzfunktionalität

- Vorlagenwertfeld:–-. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Vorlagenwertfeld.
- Feldname des Feldtyps „Feldname“.
- Feldtyp „Dokument-ID“.

Datensätze werden anhand von Vorlageninformationen aktualisiert

Wählen Sie eine der Vorlagen aus, um Standardinformationen zu offenen Datensätzen hinzuzufügen, um sich Arbeit zu sparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

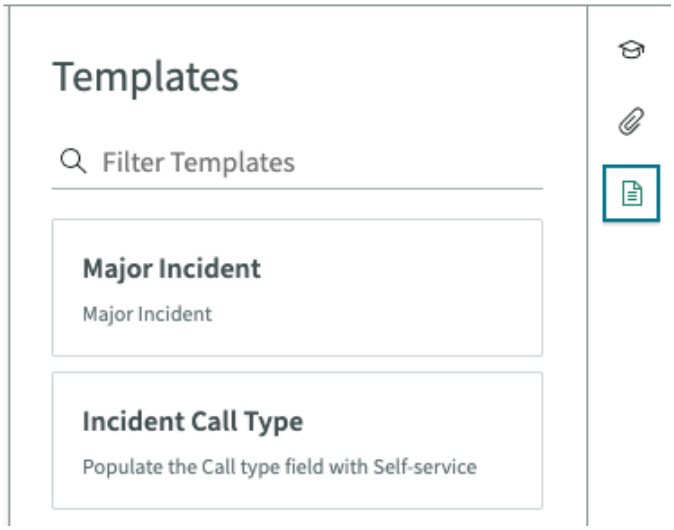
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen legen Feldwerte im geöffneten Datensatz auf die in der Vorlage angegebenen Werte fest. Beispielsweise kann die Vorlage für schwerwiegende Incidents das Feld **Auswirkung** im offenen Datensatz auf **1 – Hoch**und das Feld **Dringlichkeit** auf **1 – Hoch**festlegen. Vorlagen reduzieren die Arbeit, die Sie ausführen müssen, und machen die ergriffenen Maßnahmen konsistenter.

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

Prozedur

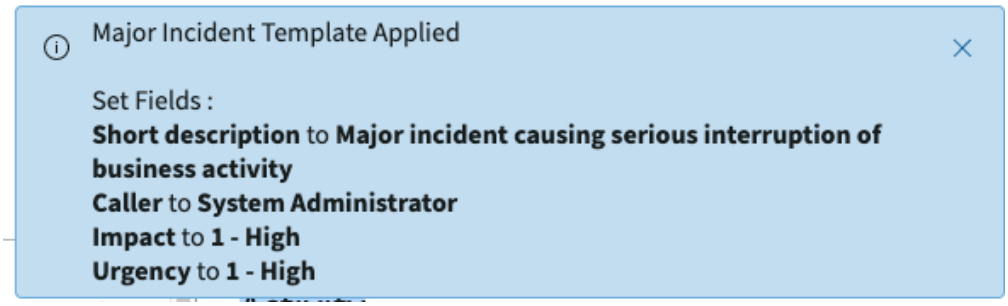
1. Öffnen Sie in Arbeitsbereicheinen vorhandenen Datensatz.
2. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Vorlagensymbol ( ).

   Die verfügbaren Vorlagen werden angezeigt.



3. Wählen Sie aus der Liste der Vorlagen eine Vorlage aus, die auf den geöffneten Datensatz angewendet werden soll.

   In der Vorlage enthaltene Feldwerte füllen den Datensatz auf der Registerkarte „ **Details** “ des Formularbereichs automatisch aus. Der Arbeitsbereich enthält ein Popup der aktualisierten Felder.



4. **Wahlweise:** Um die Änderungen rückgängig zu machen, die im geöffneten Datensatz vorgenommen wurden, als Sie die Vorlage ausgewählt haben, verlassen Sie das Formular, ohne zu speichern.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Registerkarte „ **Details** “ des Formularbereichs aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihren Fortschritt zu speichern, oder auf **Lösen**, um das Problem als gelöst zu markieren.

Nächste Maßnahme

Teilen Sie der anfordernden Person Ihren Fortschritt oder die Lösung mit.

Benutzerdefinierte Formularvorlagen verwalten

Verwalten Sie benutzerdefinierte Formularvorlagen, indem Sie Vorlagen erstellen, bearbeiten und löschen.

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

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Formularvorlage, die dem Workflow eines Kunden oder einer Aktivität entspricht. Mit benutzerdefinierten Formularvorlagen können Sie ein Formular mit den gewünschten Feldern abrufen, um Zeit bei der Lösung des Workflows zu sparen. Sie können auch bearbeitet werden, um sie an neue Bedarfe oder ähnliche Fälle anzupassen.

Formularvorlagen können auch domänenbezogen sein. Weitere Informationen zum Angeben einer Domäne für Ihre Formularvorlage finden Sie unter

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerdefinierte Formularvorlagen werden durch Gruppenzuweisungen gesteuert.

Prozedur

1. Wählen Sie in Workspace einen Datensatz aus.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ) aus.
   Im kontextbezogenen Seitenbereich werden zwei Listen angezeigt. **Alle** zeigt alle verfügbaren Vorlagen an, und **Meine Vorlagen** zeigt Ihre benutzerdefinierten Formularvorlagen an.
3. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Formularvorlage.
   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich im Bereich Vorlagen das Plus-Symbol ( ) aus.
   b. Geben Sie einen Namen für Ihre benutzerdefinierte Formularvorlage ein.
   c. Wählen Sie die gewünschten Felder für Ihre Vorlage aus, und löschen Sie die nicht gewünschten Felder.
   d. Wählen Sie Speichern.
4. Wählen Sie das Optionssymbol ( ) aus, um eine Vorlage zu **bearbeiten** oder zu **löschen**.
   Gelöschte Vorlagen können nicht abgerufen werden.

Geben Sie eine Domäne für eine Formularvorlage an

Ordnen Sie eine Formularvorlage einer anderen Domäne als „Global“ zu, und geben Sie die Benutzer und Gruppen an, für die die Vorlage gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_template.doein.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Formularvorlage.
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Formularvorlage zugeordnet ist. Beispiel: **Incident** oder **Fall**.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Formularvorlage.
Anwendung	Anwendung für die Formularvorlage. Das Formular ist standardmäßig **Global**.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, der Sie den Datensatz zuordnen möchten. ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben. ○ Vorlagen sind global, sofern keine Domäne angegeben ist. ○ Aus diesem Datensatz erstellte Vorlagen behalten die Domäne des Datensatzes bei.
Benutzer	Benutzer oder Rolle, für die diese Vorlage angegeben ist.
Gruppen	Gruppen, die Zugriff auf diese Formularvorlage haben.
Global	Option zum globalen Bereitstellen der Formularvorlage.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Machen Sie eine Formularvorlage rückgängig

Machen Sie eine Formularvorlage auf den Status vor der Anwendung der Vorlage rückgängig.

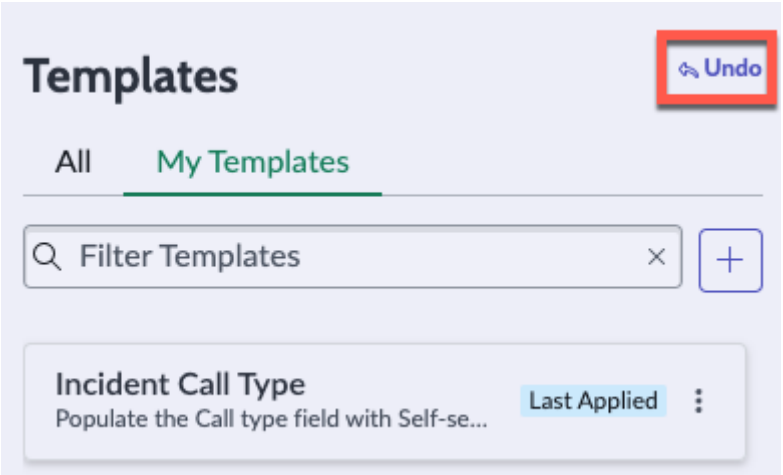
Vorbereitungen

- Nur die zuletzt hinzugefügte Formularvorlage wird umgekehrt.
- Formularfeldwerte werden auf den Status vor der Anwendung der Vorlage zurückgesetzt.
- Von Ihnen durchgeführte Arbeiten werden nicht geändert oder gelöscht, wenn eine Vorlage rückgängig gemacht wird.

Erforderliche Rolle: agent

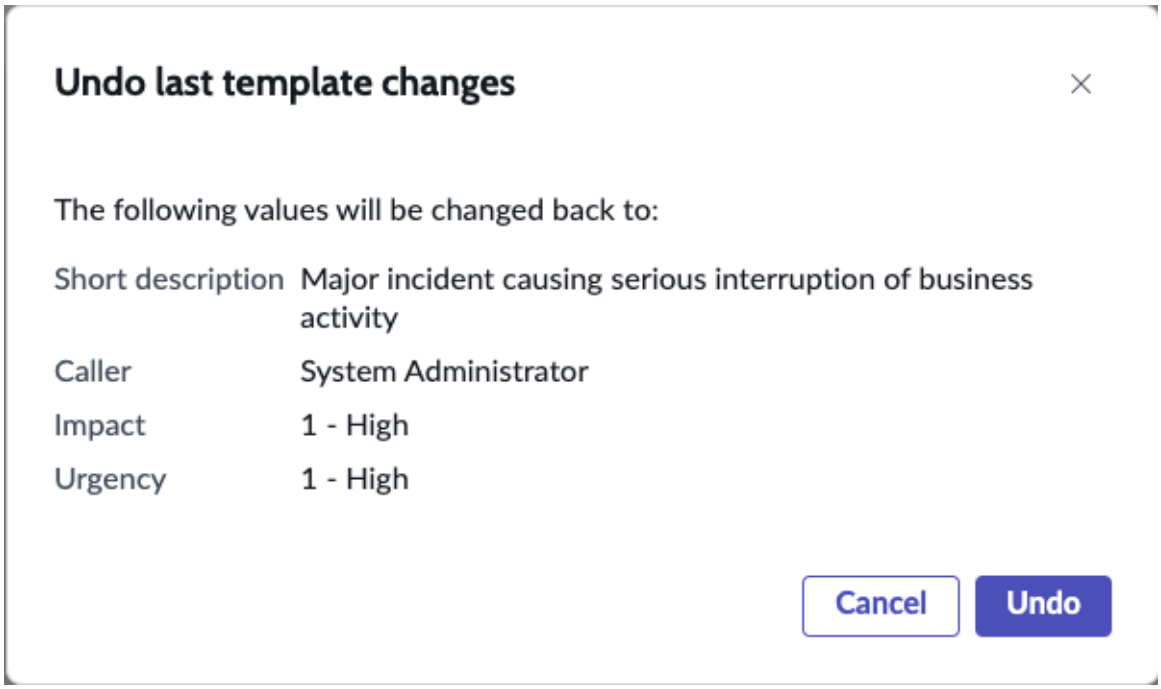
Prozedur

1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ) aus.
2. Wählen Sie im Bereich Vorlagen die Option Rückgängig machen 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 Modal wird angezeigt, in dem Änderungen am Formular angezeigt werden, die sich aus dem Entfernen der Vorlage ergeben.



3. Wählen Sie **Rückgängig machen aus**.

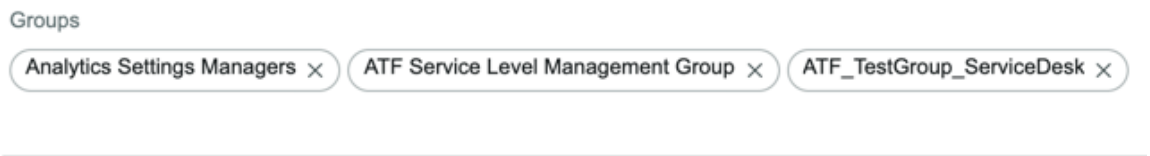
Machen Sie Formularvorlagen für mehrere Gruppen verfügbar

Geben Sie eine oder mehrere Gruppen an, die Zugriff auf die von Ihnen erstellte Formularvorlage haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich eines Datensatzes das Vorlagensymbol ( ) aus.
2. Wählen Sie im Bereich Vorlagen das Symbol „ + “) aus.
3. Wählen Sie das Feld Gruppen aus, und geben Sie die Gruppen ein, für die dieses Formular verfügbar sein soll.



Konfigurieren Sie ein Vorlagenwertfeld

Wählen Sie im Abschnitt „Vorlage“ eines Formulars die gewünschten Felder aus, um eine Formularvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Auswahl von Vorlagenwertfeldern wird mit Live-Updates synchronisiert.

Prozedur
1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Vorlage“ des Formulars die zugehörige Tabelle aus.
   Beispiel: **Incident**.
3. Wählen Sie im Feld Vorlage ein Feld und einen Wert für Ihre Vorlage aus.

   Hinweis:
   Die von Ihnen ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Vorlagenwertfelder verfügbar sind.

4. Wählen Sie **Speichern**.

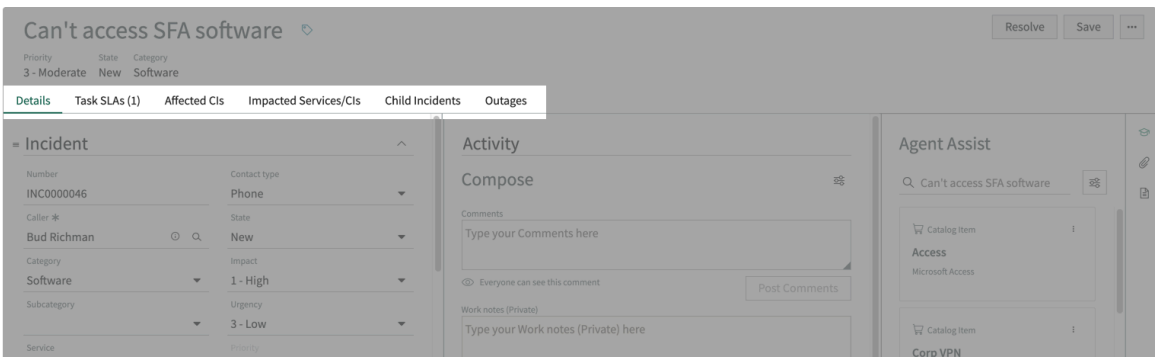
Ergebnisse
Die Vorlagenwertfelder werden im Formular im Abschnitt „Vorlage“ angezeigt.

Example:
Auswahl von Feldvorlagenwerten.

1. Wählen Sie im Abschnitt „Vorlage“ des Formulars im Feld Tabelle den **Incident** aus.
2. Wählen Sie im Feld Vorlage die Option **Beschreibung** aus, und geben Sie Testtextein. Der Vorlage wird eine Beschreibung hinzugefügt.
3. Wählen Sie im Feld Vorlage die Option **Genehmigung** aus. Eine Liste mit Genehmigungswerten wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Anrufer** aus dem Feld Vorlage aus. Eine Liste wird angezeigt, um einen Anrufer auszuwählen.
5. Wählen Sie **Aktiv** aus dem Feld Vorlage aus. Die Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Datensatzes wird angezeigt.
6. Wählen Sie Speichern.

Abrufen von Informationen zum geöffneten Datensatz

Verwenden Sie zugehörige Elemente, um Informationen über zu sammeln und Informationen in den geöffneten Datensatz einzugeben.



Die Elemente im Menü „Zugehörige Elemente“ verhalten sich wie Registerkarten. Wenn Sie darauf klicken, wird der entsprechende Inhalt im Formularbereich angezeigt. Arbeitsbereich unterstreicht das Element, das im Formularbereich aktiv ist. Welche Elemente im Menü angezeigt werden, in welcher Reihenfolge sie sich befinden und welche automatisch geöffnet werden, kann vom Systemadministrator 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.

Die Elemente enthalten Informationen zu dem im Formularbereich geöffneten Datensatz. Sie klicken auf die verschiedenen Elemente, um kontextbezogene Informationen zu erhalten. Wenn es bei dem offenen Incident beispielsweise um einen fehlgeschlagenen Service geht, können Sie auf **Betroffene Services/CIs** klicken, um zu sehen, ob andere Services ebenfalls ausgefallen sind. Wenn es sich bei dem Incident um einen Stromausfall handelt, können Sie auf Ausfälle **klicken**, um zu sehen, ob es Ausfälle an anderen Standorten gibt.

Das **Detailelement** wird standardmäßig standardmäßig zuerst angezeigt. Es ist das einzige Element, das Details des geöffneten Datensatzes enthält. Sie enthält auch Textfelder, die Sie bearbeiten können. Wenn Sie beispielsweise ein Problem lösen, sollten Sie die Lösungsbeschreibung im Abschnitt **Lösungsnotizen**eingeben. Ihr Systemadministrator bestimmt, welche Felder aus einem Datensatz im Formularbereich angezeigt werden.

Ihre Konfiguration des Arbeitsbereichs kann die folgenden zugehörigen Elemente enthalten.

Zugehörige Elemente

Element	Beschreibung
Details	Detaillierte Informationen zum geöffneten Datensatz und Textfelder, in die Sie Informationen eingeben können. Der Systemadministrator gibt die Datensatzfelder an, die im Formularbereich angezeigt werden. Sie verwenden dieses Element, um Informationen zum offenen Datensatz zu lesen und Einträge im Datensatz vorzunehmen.
Aufgaben-SLAs	Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für eine Aufgabe. Erwartete Fristen für die Lösung einer Aufgabe dieses Typs.
Betroffene CIs	Konfigurationselemente (CIs), die sich auf einen Incident beziehen. Häufig hängt ein Incident mit einem oder mehreren spezifischen Configuration Items (CIs) zusammen. Wenn die Configuration Management Database (CMDB) ausgefüllt ist, enthalten die CI-Datensätze hilfreiche Informationen zur Behebung von Incidents. Sie können einem Incident Configuration Items zuordnen, um festzustellen, wie sich der Incident auf abhängige CIs auswirkt.
Betroffene Services/ CIs	Von diesem Incident betroffene Services und Konfigurationselemente (CIs).
Untergeordnete Incidents	Untergeordnete Incidents sind Incidents, die mit dem übergeordneten Incident, dem in der Datensatzansicht geöffneten Incident, zusammenhängen. Alle Arbeitsnotizen oder Kommentare in einem übergeordneten Incident werden in einen untergeordneten Incident kopiert. Wenn ein übergeordneter Incident gelöst wird, werden die nachfolgenden Incidents gelöst.
Ausfälle	Serviceausfälle im Zusammenhang mit dem Incident werden in der Datensatzansicht geöffnet.
Anrufe des Anwenders	Die zugehörige Liste Anrufe des **Benutzers zeigt bisherige Anrufe** zwischen einer anfordernden Person undService Desk Service Desk-Mitarbeitern an. Diese Funktion ist für Benutzer verfügbar, für die das Plugin „Service Desk Call“ (com.snc.service_desk_call) bereits 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.

Zugehörige Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Hinweis: Der Kundenname im Feld **Geöffnet für** in der Interaktion wird mit dem Feld **Anrufer** in Service Desk abgeglichen. Anrufe und Datensätze werden basierend auf der Anzahl der Tage abgerufen, die in der Interaktionseigenschaft **Anzahl der Tage (Ganzzahl) angegeben sind, für die Datensätze vergangener Benutzeranrufe sind abgerufen. Der Standardwert ist sieben (7). Mit der Einstellung Null (0) wird dieses Funktion deaktiviert.** (`glide.new_call.interaction.records_age`).
Aufgabe des Benutzers	Wenn eine anfordernde Person einen Service Desk-Mitarbeiter per Chat, Telefon, Anforderung oder Walk-in kontaktiert, zeigt die zugehörige Liste **„Aufgabe" des Benutzers dem Service Desk-** Mitarbeiter alle anderen Aufgaben (Incident, Problem, Change-Anforderung, Anforderung usw.), die erstellt wurden für die anfordernde Person. Wenn ein Anforderer beispielsweise in Bezug auf den Status einer Anforderung anruft, die am Vortag erstellt wurde, zeigt die zugehörige Liste **Aufgaben des Benutzers** die Anforderung an. Der Arbeitsbereich enthält die anderen Aufgaben in der zugehörigen Liste **Aufgaben des Benutzers**, wenn der Wert für das Feld **Geöffnet von** im Interaktionsdatensatz mit folgenden Feldern übereinstimmt: • Feld **Anrufer** in einem Incident-Datensatz • Feld **Geöffnet von** in einem Problem-Datensatz • Feld **Angefordert von** in einem Change-Datensatz • Feld **„Angefordert für** " in einem Servicekatalog -Datensatz

Domänentrennung für Arbeitsbereich Datensätze

Arbeitsbereich unterstützt die standardmäßige Domänentrennung. In einem Datensatz können Sie sicher einen anderen Datensatz in der richtigen Domäne erstellen, die Domäne ändern, der der Datensatz zugeordnet ist, und den Domänenbereich eines Datensatzes vorübergehend auf eine Domäne außerhalb der Datensatzsitzung erweitern.

Arbeitsbereich verwendet Cross-Mandanten-Intelligenz, um die Daten, Metadaten, Geschäftslogik und den Verarbeitungskontext für Mandanten, die Zugriff auf zusätzliche Mandantendaten haben, automatisch zu verarbeiten. Cross-Mandanten-Intelligenz ermöglicht das folgende Verhalten, wenn Sie einen Datensatz erstellen.

- Datensätze, die aus einem anderen Datensatz erstellt wurden, erben die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.
- Datensätze, die mit einer UI-Aktion aus einem Datensatz erstellt wurden, übertragen die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.
- Datensätze, die aus einem übergeordneten Datensatz erstellt wurden, z. B. eine zugehörige Liste, übernehmen die Domäne des übergeordneten Datensatzes.

Weitere Informationen zu Cross-Mandanten-Intelligenz in der Domänentrennung finden Sie unter Was ist 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.

Legen Sie Formular- Header-Bilder fest, um einen Domänenkontext für einen Datensatz bereitzustellen.

Domänenbereich eines Datensatzes umschalten

Erweitern Sie den Domänenbereich eines Datensatzes vorübergehend auf eine Domäne außerhalb der Datensatzsitzung. Der Datensatz wird um zugehörige Listen und Referenzfeldabfragen erweitert. Auf diese Weise können Sie einen Hauptdatensatz erstellen, der für Probleme für mehr als eine Domäne gilt.

Vorbereitungen

Sie benötigen zuerst die Berechtigung für den Zugriff auf die Domäne, zu der Sie umschalten möchten.

Erforderliche Rolle: Benutzerrolle „domain_expand_scope“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie einen Datensatz aus.
3. Klicken Sie im Datensatz auf das Symbol für die Überlauf-UI-Aktion (Symbol für •••), und wählen Sie **Domänenbereich umschalten**aus.
   Sie können jetzt auf zugehörige Listen und Referenzfeldabfragen zugreifen.

   Hinweis:
   Der Domänenbereich wird nicht umgeschaltet, wenn sich der Datensatz in der globalen Domäne befindet oder wenn Ihre Domäne und die Datensatzdomäne übereinstimmen.

4. Klicken Sie im Datensatz auf das Symbol für die Überlauf-UI-Aktion (Symbol für •••) und wählen Sie **Domänenbereich umschalten** aus, um den Domänenbereich auf die mit dem Datensatz verknüpfte Domäne zurückzusetzen.

Erstellen Sie einen Datensatz in einer Domäne ohne übergeordnetes Element

Erstellen Sie einen neuen Datensatz, wenn die Domäne des Datensatzes unbekannt ist und Sie Zugriff auf mehrere Domänen haben.

Vorbereitungen

Ändern Sie eine Domäne, indem Sie die Auswahl des Anrufers oder Unternehmens im Formular des Datensatzes ändern.

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Menü „Neuer Datensatz“.**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Das ausgewählte Unternehmen oder der ausgewählte Anrufer ordnet den Datensatz der entsprechenden Domäne zu.

   Hinweis:
   Die für die automatische Auffüllung verfügbaren Daten sind auf die Domänen beschränkt, auf die Sie Zugriff haben.

3. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

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

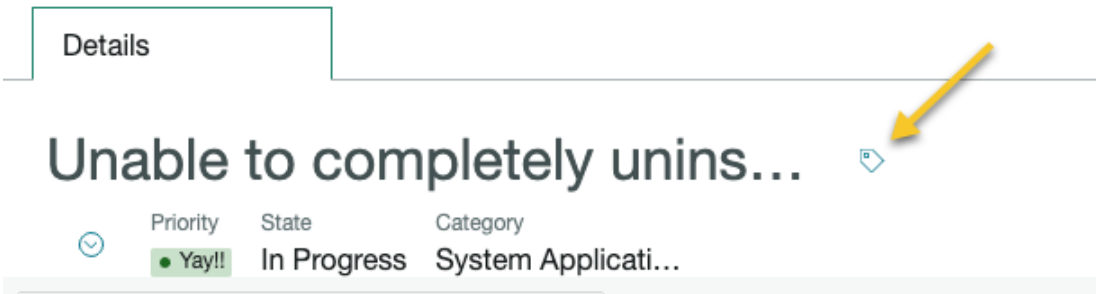
Ergebnisse
Der neue Datensatz enthält Daten und Regeln, die für die Domäne spezifisch sind.

Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich

Fügen Sie Datensätzen Tags hinzu, um sie zu gruppieren und zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Tags sind Bezeichnungen, die Sie Datensätzen hinzufügen können. Das Tag-Symbol ( ) wird neben dem primären Wert im Formular-Header angezeigt.



Mit Tags können Sie Datensätze gruppieren und organisieren. Sie erstellen den Tag-Namen, der den Grund für das Tag benennen soll. Sie können die Tags für alle, einige Personen oder nur für sich selbst sichtbar machen. Die Sichtbarkeitseinstellung gibt an, wer die Tags für die Suche nach Datensätzen verwenden kann.

Ein nicht ausgefülltes Tag-Symbol ( ) bedeutet, dass dem Datensatz keine Tags zugewiesen wurden. Wenn Tags zugewiesen sind und für Sie sichtbar sind, wird das Tag-Symbol ausgefüllt ( ).

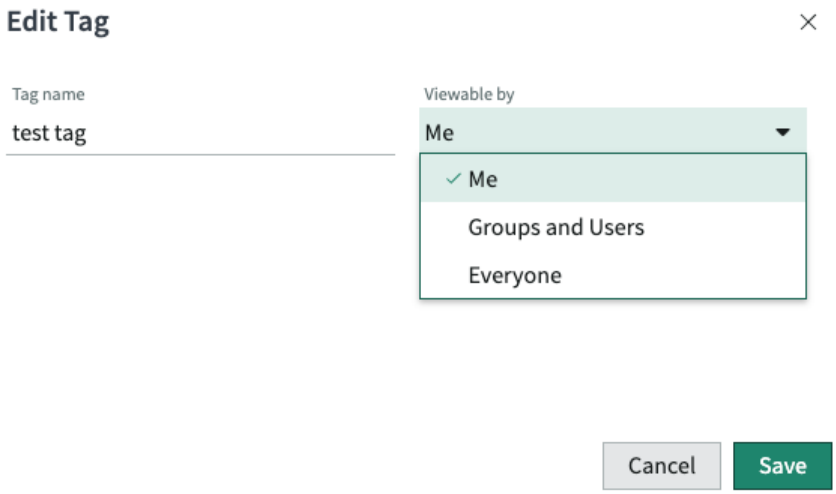
Nach dem Tagging von Datensätzen können Sie die Tags verwenden, um nach Datensätzen im globalen Suchfeld zu suchen, oder das Filtersymbol ( ) in der Listenansicht verwenden.



Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem beliebigen geöffneten Datensatz in einem Arbeitsbereich.
   Klicken Sie beispielsweise auf das Listensymbol ( ), klicken Sie auf einen Listenfilter, z. B. **Offene Incidents**, und klicken Sie auf einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf das Tag-Symbol (Symbol „ “) neben dem primären Wert im Formular-Header.
3. Geben Sie unter **Tag**hinzufügen einen Tag-Namen ein.
   Der Tag-Name sollte das Organisationsprinzip des Tags offenlegen, z. B. alle Datensätze, die aus einem bestimmten Incident stammen.
4. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um das Tag mit dem Datensatz zu speichern.
   Sie können weitere Tags hinzufügen.
   Die Tag-Sichtbarkeitseinstellung ist standardmäßig auf privat festgelegt, was bedeutet, dass das Tag nur für die Person sichtbar ist, die das Tag erstellt hat. Daher kann nur diese Person das Tag verwenden, um nach Datensätzen zu suchen, die mit diesem Tag gekennzeichnet sind.

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

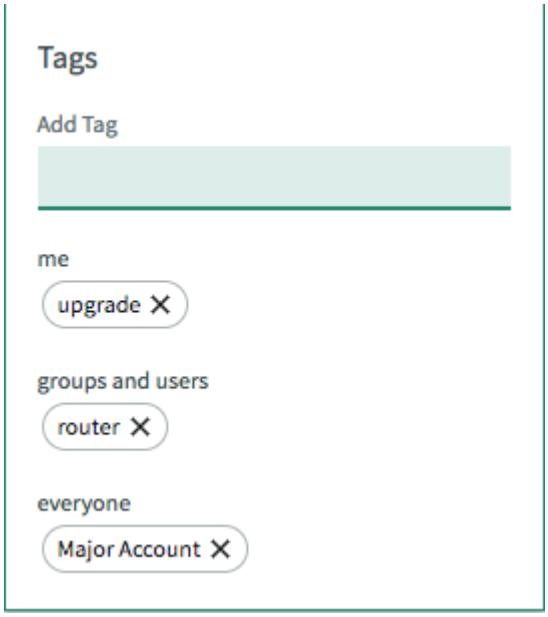
5. Um die Sichtbarkeitseinstellung des Tags zu ändern, klicken Sie auf das Tag, und ändern Sie die Einstellung **Sichtbar nach**.



Option	Bezeichnung
Mich	Das Tag ist nur für die Person sichtbar, die das Tag erstellt hat. Nur diese Person kann das Tag verwenden, um nach Datensätzen zu suchen. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung.
Gruppen und Benutzer	Tag ist für bestimmte Gruppen oder Benutzer sichtbar. Sie können die Gruppen und Benutzer angeben, die dieses Tag anzeigen können.
Jeder	Tag ist für alle sichtbar. **Hinweis:** Diese Sichtbarkeitseinstellung ist nur für die Rolle „admin“ oder „tags_admin“ verfügbar.

Ein Datensatz kann mehrere Tags haben, und jedes kann eine andere Sichtbarkeitseinstellung 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.



6. **Wahlweise:** Um ein Tag aus einem Datensatz zu entfernen, klicken Sie auf ein ausgefülltes Tag-Symbol ( ), um die Liste der Tags zu öffnen, und klicken Sie dann auf das **X** neben dem Tag, das Sie entfernen möchten.
7. **Wahlweise:** Suchen Sie mithilfe des globalen Suchfeldsnach Ihrem Tag.

Fügen Sie Datensätze zu zugehörigen Listen hinzu

Fügen Sie Datensätze zu einer zugehörigen Liste hinzu, um Informationen zu einem Incident bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn im Menü „Zugehörige Elemente“ die Schaltfläche **Hinzufügen** vorhanden ist, hat Ihr Systemadministrator es Ihnen ermöglicht, Datensätze zu zugehörigen Listen hinzuzufügen. Sie würden dies tun, wenn Sie einen Datensatz finden, der mit dem geöffneten zusammenhängt. Beispiel: Wenn es bei dem offenen Datensatz um einen Stromausfall an einem Ort geht, können Sie ihn der zugehörigen Liste des ersten Datensatzes hinzufügen, wenn an einem zweiten Ort ein Stromausfall auftritt.



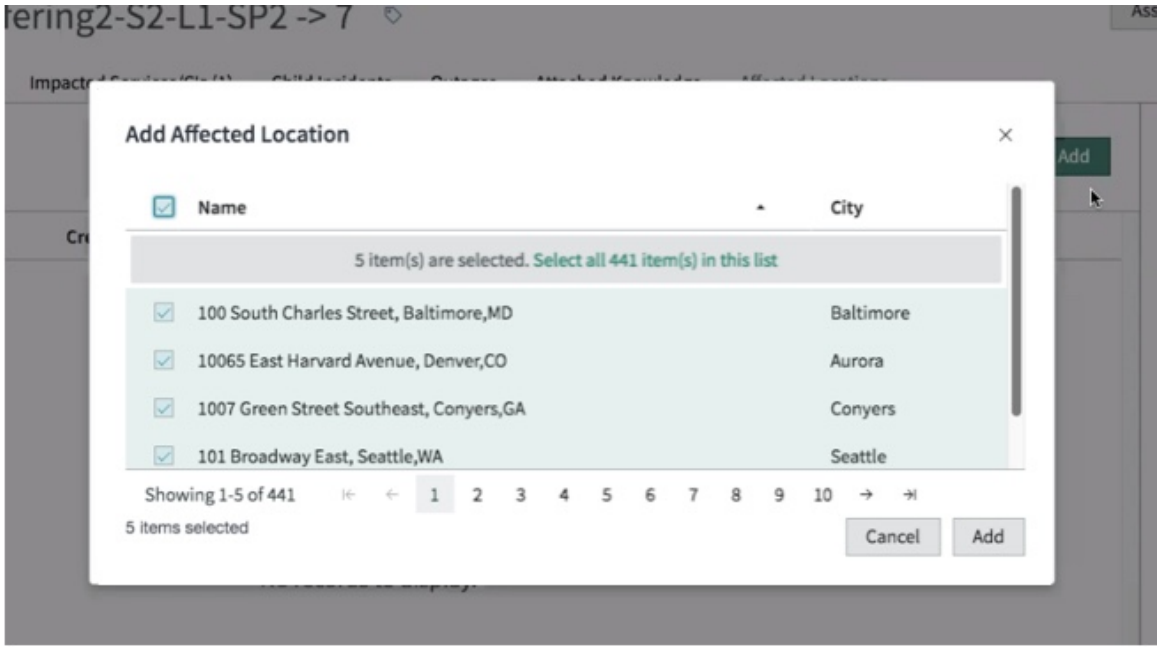
Hinweis:
Nicht alle Arbeitsbereiche verfügen über die Schaltfläche **Hinzufügen**. Sie wurde von Ihrem Systemadministrator hinzugefügt.

Wenn Sie einen Incident öffnen, können Sie Standorte hinzufügen, die dem Incident zugeordnet sind. Angenommen, an einem Standort ist ein Stromausfall aufgetreten. Möglicherweise finden Sie weitere Standorte mit demselben Stromausfall, die Sie dem ursprünglichen Incident-Bericht hinzufügen können.

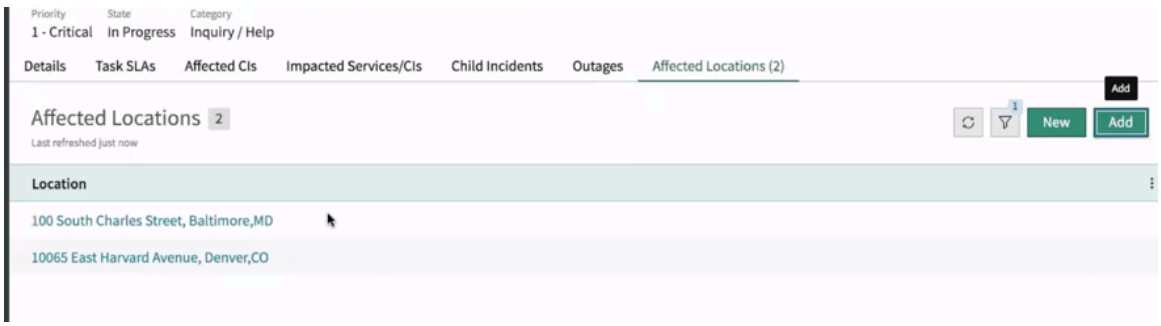
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen** und klicken Sie auf einen Incident, um ihn zu öffnen.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Betroffene Standorte“ auf **Hinzufügen**, um dem ausgewählten Incident Datensätze zuzuordnen.
3. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld die Datensätze aus, die Sie dem offenen Incident hinzufügen möchten. Die Datensatzdaten sind schreibgeschützt. Wenn Sie das Kontrollkästchen in der Tabellenüberschrift aktivieren, werden alle Datensätze im Modal ausgewählt und Sie haben die Möglichkeit, alle Datensätze in der Liste auszuwählen. Datensätze, die auf einer Seite ausgewählt sind, bleiben ausgewählt, wenn Sie auf eine andere Seite wechseln.



4. Klicken Sie im modalen Fenster auf **Hinzufügen**.
   Die von Ihnen ausgewählten Adressen werden in der zugehörigen Liste „Betroffene Standorte“ angezeigt. Sie werden der Tabelle „cmn_location“ hinzugefügt und diesem Incident zugeordnet.



KI-Feldempfehlungen

Verwenden Sie KI-Feldempfehlungen für eine Liste der häufigsten Empfehlungen oder um Felder in einem Arbeitsbereich -Formular automatisch auszufüllen.

KI sagt den Wert eines Felds basierend auf den Daten im Formular voraus. KI-Empfehlungen können basierend auf der Feldkonfiguration auf folgende Arten 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.

- Empfehlungen können als Liste angezeigt werden, und Sie können einen Wert aus der Liste der häufigsten Empfehlungen auswählen.
- Eine Top-Empfehlung kann automatisch in das Feld eingetragen werden.

Das Funkeln-Symbol () markiert jedes Feld, das KI-Empfehlungen bereitstellt.

Rufen Sie Informationen zur Vorhersagequelle der Empfehlung ab, indem Sie mit der Maus auf das Funkeln-Symbol () zeigen.

Blenden Sie Journalfelder in Arbeitsbereich Formularen aus

Deaktivieren Sie Journalfelder in Arbeitsbereich -Formularen, damit Arbeitsnotizen und Kommentare nur im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Vorbereitungen

Das Ausblenden von Journalfeldern wird für neue Datensätze nicht unterstützt. Für neue Datensätze werden Journaleingabefelder angezeigt, da der Aktivitätenstrom nicht angezeigt wird.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Regelkonfigurationen anzeigen**.
2. Wählen Sie Arbeitsbereich-Experience aus, der die Datensatzseite mit den Arbeitsnotizen enthält, die Sie ausblenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsbereich-Ansichtsregeln“ eine Arbeitsbereich-Ansichtsregel aus.
4. Wählen Sie im **Formular „Anzeigeregel“** die Registerkarte Formulareinstellungen aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Formulareinstellungen die Option **Journal-Eingabefelder ausblenden**aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivitätenstrom durchsuchen

Suchen Sie mit Stichwörtern im Aktivitätenstrom, um die Ergebnisse in Arbeitsnotizen, E-Mails und Kommentaren effizienter zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_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.

Prozedur

1. Wählen Sie im Aktivitätenstrom.

2. **Hinweis:**
   Stichwörter werden nur in Arbeitsnotizen, Kommentaren und E-Mails hervorgehoben. Aktivitätenstrom-Einträge, die nicht den Stichwortkriterien entsprechen, werden während der Eingabe herausgefiltert. Stichwortsuchen für Anhänge sind ebenfalls verfügbar, werden jedoch nicht hervorgehoben. Anhänge werden stattdessen im Aktivitätenstrom angezeigt.

Suchen Sie mithilfe von Stichwörtern in der Suchleiste des **Aktivitätenstroms „** Suche“, um Ihre Ergebnisse zu



finden.

Verwenden Sie den Bedingungsgenerator in Referenzlisten

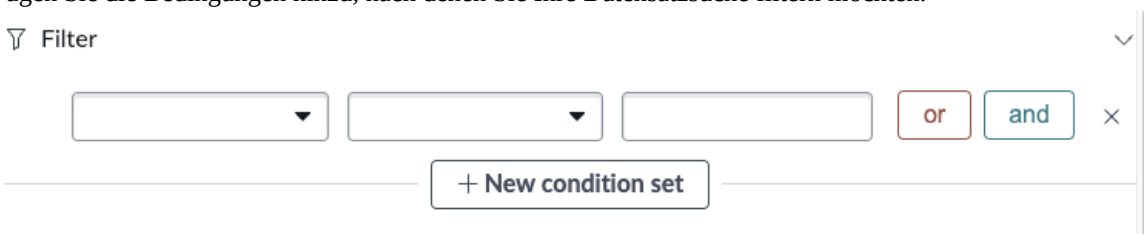
Verwenden Sie den Bedingungsgenerator in Referenzlisten, um die Ergebnisse zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Wählen Sie **Nach Datensatzsymbol** im Datensatzfeld.
2. Wählen Sie
3. Fügen Sie die Bedingungen hinzu, nach denen Sie Ihre Datensatzsuche filtern möchten.



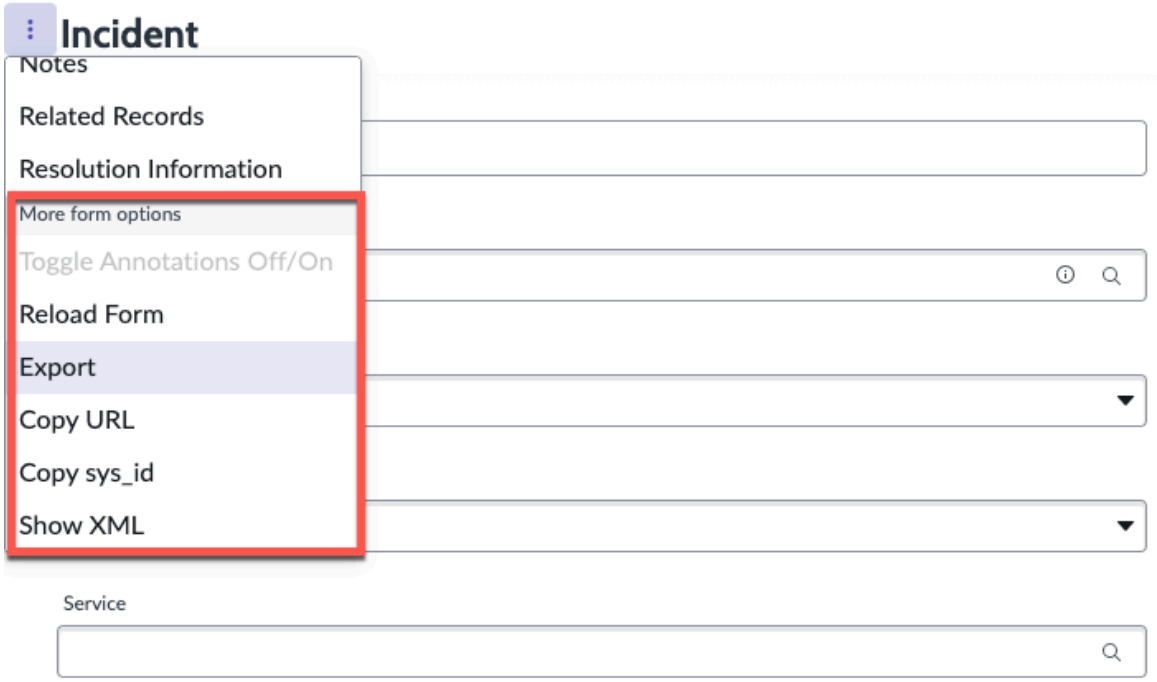
4. Um zusätzliche Bedingungen hinzuzufügen, wählen Sie **+ Neuer Bedingungssatz aus**.
5. Wählen Sie **Ausführen**.

Verwenden Sie weitere Formularoptionen

Wählen Sie weitere Formularoptionen aus, um zusätzliche Funktionen in Ihrem Arbeitsbereich -Formular zu verwenden. Sie können ein Formular exportieren, ein Formular neu laden, eine URL oder Sys-ID kopieren und die Formular-XML 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.

Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Formular das Menüsymbol (⋮) aus.
2. Wählen Sie im Menü „ **Weitere Formularoptionen** “ die gewünschte Formularfunktionalität aus.
   - **Anmerkungen ein-/ausschalten**: Wählen Sie diese Option aus, um Formularanmerkungen umzuschalten.
   - **Formular**neu laden: Wählen Sie diese Option aus, um das Formular neu zu laden.
   - **Exportieren**: Wählen Sie diese Option aus, um das Formular in einen PDF- oder XML-Exporttyp zu exportieren. Richten Sie Ihren PDF-Export auf eine Ausgabe im Hoch- oder Querformat aus.
   - **URL kopieren**: Wählen Sie diese Option aus, um die Formular-URL in die Zwischenablage zu kopieren.
   - **sys_id kopieren**: Wählen Sie diese Option aus, um die sys_id in die Zwischenablage zu kopieren. Diese Aktion ist nur für Administratoren verfügbar.
   - **XML**anzeigen: Wählen Sie diese Option aus, um die Dokumentstruktur des Formulars anzuzeigen. Diese Aktion ist nur für Administratoren verfügbar.
   - **Formular personalisieren**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihr Formular zu personalisieren, indem Sie Felder hinzufügen oder entfernen, die Sie anzeigen möchten.
3. **Hinweis:**
   Rechtsklick-Aktionen sind nur verfügbar, wenn Sie auf den Formular-Header klicken.

   Um Rechtsklick-Aktionen in Ihrem Arbeitsbereich zu verwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header.
   Die Liste „Zur Abschnittsnavigation wechseln“ und weitere Formularoptionen werden angezeigt.

Automatische Übersetzung

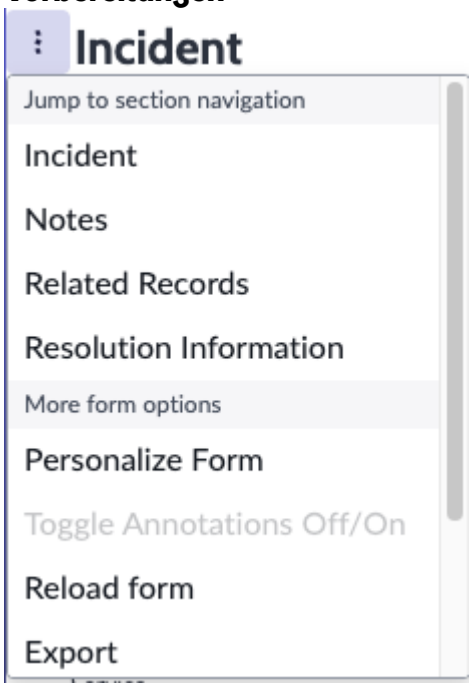
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. Sie können auch zu einem Abschnitt springen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Header klicken oder das Menü „ **Weitere Formularoptionen** “ verwenden.
   - Incident
   - Hinweise
   - Zugehörige Datensätze
   - Lösungsdetails

Verwenden Sie das Formular „Personalisieren“.

Wählen Sie Formular personalisieren aus, um Felder hinzuzufügen oder zu entfernen, die in Ihrer Formularansicht gemäß Ihren Einstellungen angezeigt werden.

Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: agent

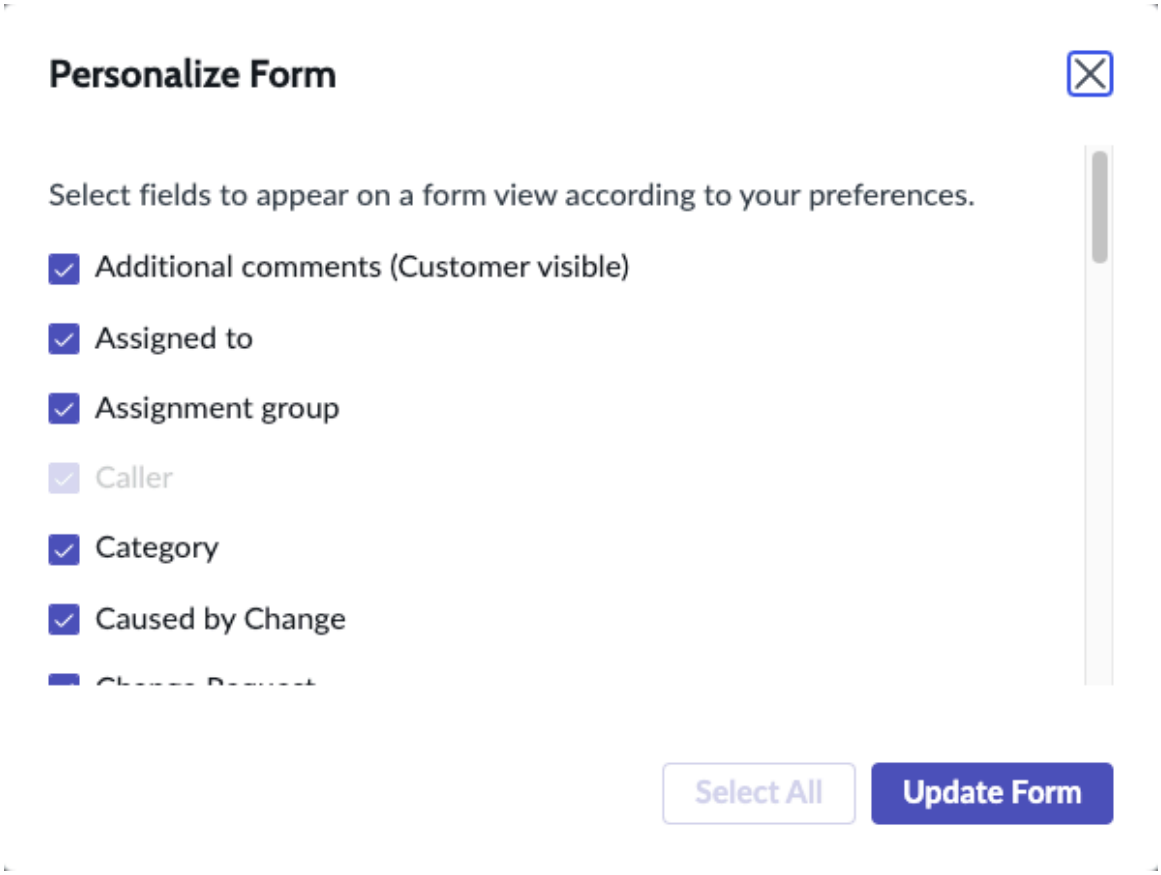
Prozedur

1. **Hinweis:**
   Sie können auch Aktionen mit der rechten Maustaste verwenden und mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken, um die Liste **Weitere Formularoptionen** anzuzeigen.

   Wählen Sie in einem Formular das Menüsymbol (⋮) aus.
2. Wählen Sie **Formular personalisieren** aus der Liste **Weitere** Formularoptionen aus.

Automatische Übersetzung

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



3.

4. Wählen Sie **Formular aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu übermitteln.

Blenden Sie den Titel des ersten Abschnitts aus, oder ändern Sie die Überschriftenebenen in einem Formular

Passen Sie Arbeitsbereich in UI Builder an, indem Sie den Titel des ersten Abschnitts ausblenden oder die Ebene der Abschnittsüberschriften ändern, die in Formularen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine vorhandene Arbeitsbereich Seite, oder erstellen Sie eine neue Seite in UI Builder .
2. **Wahlweise:** So blenden Sie den ersten Abschnittstitel in einem Arbeitsbereich -Formular aus:
   a. Wählen Sie ein Formular auf der Seite Arbeitsbereich aus.
   b. Navigieren Sie zum Formular-Controller, und wählen Sie **Titel des ersten Abschnitts ausblenden**aus.
3. **Wahlweise:** So ändern Sie eine Überschriftenebene:
   a. Wählen Sie ein Formular auf der Seite Arbeitsbereich aus.
   b. Wählen Sie den Header aus, den Sie im Formular bearbeiten möchten, und navigieren Sie zum Formular-Controller.
   c. Wählen Sie im Menü „Ebene“ eine Überschriftenebene 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.

Konfigurieren Sie die automatische Größenänderung für Felder

Aktivieren Sie mehrzeiligen Text, HTML und Journalfelder, um längere Inhalte automatisch anzuzeigen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter scrollen müssen.

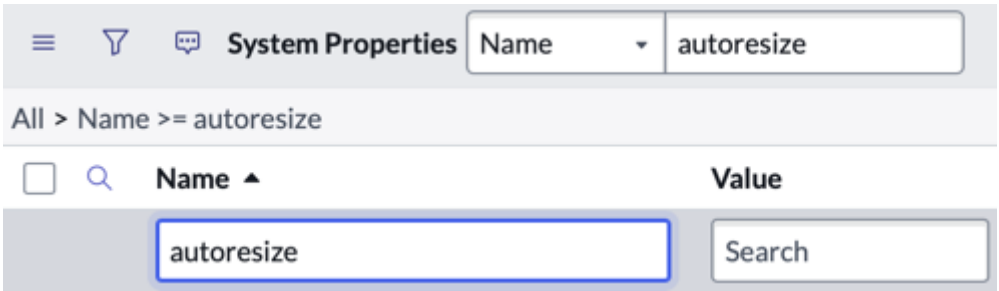
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Name** für den Suchwert aus, und geben Sie in die Suchleiste `autoresize` ein.



3. Wählen Sie eine Systemeigenschaft für die automatische Größenanpassung aus, um die automatische Größenanpassung zu aktivieren und ein Zeilenlimit festzulegen.
   Weitere Informationen zu den verfügbaren Eigenschaften für die automatische Größenänderung und ihren Konfigurationen finden Sie unter Systemeigenschaften der automatischen Größenanpassung.

Systemeigenschaften der automatischen Größenanpassung

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die automatische Größenanpassung, mit denen Benutzer die Größe von mehrzeiligen Text-, HTML- und Journalfeldern automatisch anpassen können.

Name der Systemeigenschaft	Funktion	Konfiguration
`glide.ui.textarea.autoresize_line_limit`	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die Textbereichskomponente in allen Textbereichsfeldern angezeigt werden soll.	Geben Sie einen Höchstwert für Textfeldfelder ein, um die Größe automatisch zu ändern.
`glide.ui.journal.use_html`	Konvertiert alle Journalfelder mit einem Untertyp „textarea“ in HTML-Editor-Felder.	Legen Sie das Feld Wert auf **true fest**.
`glide.ui.journal.html.editor.autoresize`	Aktiviert das Plugin „Autoresize“ in allen Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp.	Legen Sie das Feld Wert auf **true fest**.
`glide.ui.journal.html.editor.autoresize_line_limit`	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente in allen Journalfeldern mit dem	Wirksam, wenn `glide.ui.journal.html.editor.autoresi` auf „true“ festgelegt ist. Geben Sie einen Höchstwert für Journalfelder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Systemeigenschaft	Funktion	Konfiguration
	HTML-Untertyp angezeigt werden soll.	ein, um die Größe automatisch zu ändern.
glide.ui.html.editor.autoresize_line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente in allen HTML-Feldern angezeigt werden soll.	Wirksam, wenn autoresize zu *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* wird. Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von HTML-Feldern ein.
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	Stabilen Verfügbarkeit bestimmter Funktionen im HTML-Editor mit den angegebenen Plugins.	Fügen Sie das Plugin „Autoresize“ hinzu.
glide.activity.compose.textarea.autoresize_line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die Textbereichskomponente in allen Aktivitätenstrom Textbereichsfeldern angezeigt werden soll.	Geben Sie einen Höchstwert für Textfeldfelder ein, um die Größe automatisch zu ändern.
glide.activity.compose.html.autoresize_line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente in allen Aktivitätenstrom Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp angezeigt werden soll.	Wirksam, wenn *glide.activity.compose.html.autoresiz* auf „true“ festgelegt ist. Geben Sie einen Höchstwert für Journalfelder ein, um die Größe automatisch zu ändern.
glide.activity.compose.html.autoresize	Aktiviert das Plugin „Autoresize“ in allen Aktivitätenstrom Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp.	Legen Sie das Feld Wert auf **true fest**.

Ändern Sie die Größe der modalen Elemente in Ihrem Arbeitsbereich

Ändern Sie die Größe der modalen Elemente, um Inhalte anzuzeigen, ohne horizontal und vertikal zu scrollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie in der Datensatzansicht in einem Feld das Suchsymbol ( ) aus.
3. Zeigen Sie im modalen Fenster mit dem Mauszeiger auf die Kanten und Ecken des modalen Fensters.

   Ein Doppelpfeil-Cursor () wird angezeigt.
4. Verwenden Sie den Doppelpfeil-Cursor, um die Kanten und Ecken des Modals auf eine benutzerdefinierte Größe zu ziehen.

Ermöglichen Sie Arbeitsbereichsbenutzern, die Größe modaler Elemente zu ändern

Verwenden Sie UI Builder, um Anwendern die manuelle Größenänderung von modalen Elementen zu ermöglichen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

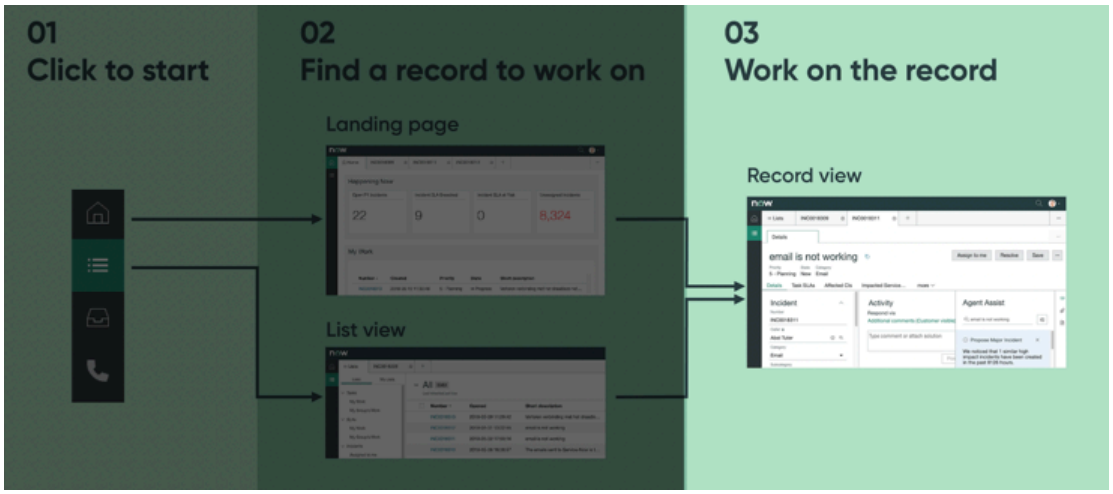
Prozedur

1. Öffnen Sie eine Datensatzseite in UI Builder:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
   b. Öffnen Sie eine Experience, um in zu arbeiten, oder erstellen Sie eine Experience, indem Sie **+ Erstellen**auswählen.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Experiences finden Sie unter Configure how users interact with your applications in UI Builder .
   c. Öffnen oder erstellen Sie eine Datensatzseite in der Experience.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Datensatzseite in UI Builderfinden Sie unter Learning UI Builder .
2. Größenänderung für ein modales Element aktivieren:
   a. Wählen Sie unter **Modale**ein zu bearbeitendes modales Element aus.
   b. Aktivieren Sie im Fenster des modalen Fensters die **Option Größenänderung aktivieren**.
   c. Geben Sie eine Mindesthöhe und -breite für die Größenänderung ein.
3. Öffnen Sie eine vorhandene Schaltfläche, um ein modales Element zu öffnen, oder erstellen Sie eine neue Schaltfläche, um ein modales Element zu öffnen:
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Schaltfläche zum Öffnen eines modalen Elements in UI Builderfinden Sie unter Learning UI Builder .
   a. Wählen Sie im Bereich der Schaltfläche die Registerkarte **Events** aus.
   b. Wählen Sie **+ Event-Handler hinzufügen** und dann unter **Geerbte Event-Handler denmodalen Dialog öffnen oder schließen**aus.
   c. Aktivieren Sie die Größenänderung, indem Sie das **Dialogfeld „Modalen Dialog öffnen“ aktivieren**und das von Ihnen konfigurierte Dialogfeld auswählen.
   d. Wählen **Sie Hinzufügen**und dann **Speichern**aus.
4. Modale Vorschau anzeigen, die die Größenänderung ermöglicht:
   a. Wählen Sie **Vorschau**.
   b. Wenn die Vorschau geöffnet wird, wählen Sie **Modal öffnen**.
   Das von Ihnen definierte Modal wird geöffnet.
   c. Schließen Sie das modale Fenster, und wählen Sie die Zurück-Schaltfläche des Browsers, um zum Hauptbildschirm der Experience zurückzukehren.

Reagieren auf Probleme in einem offenen Datensatz in Arbeitsbereich

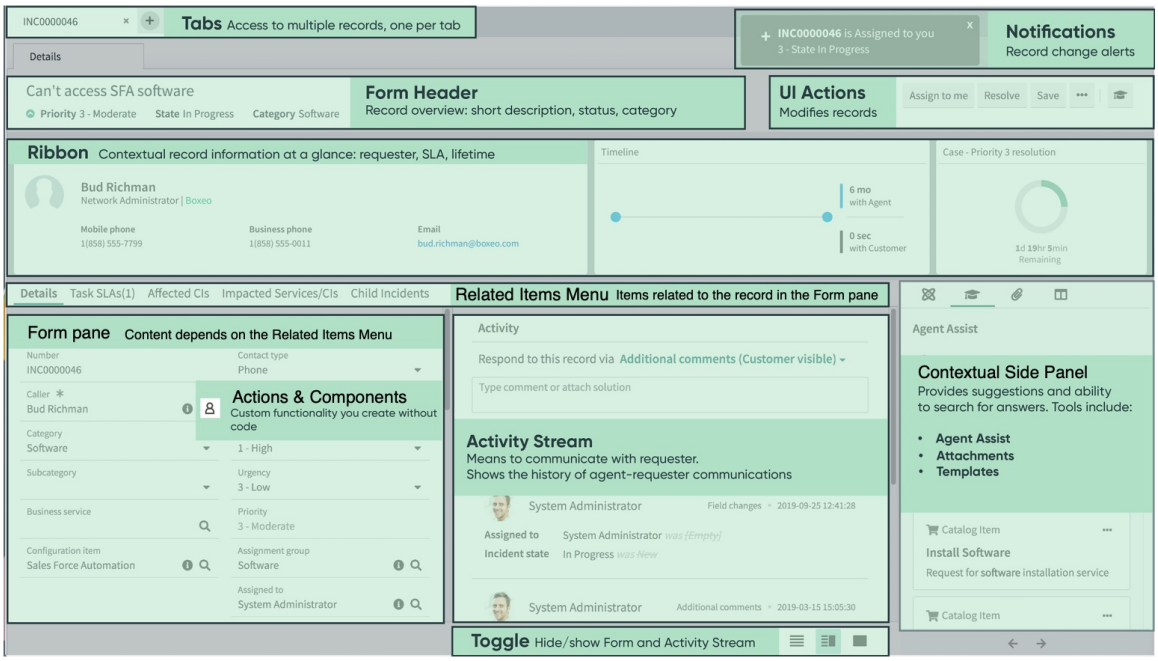
Verwenden Sie die folgenden Abschnitte, um Antworten auf die Probleme zu finden, mit denen Sie sich in einem offenen Datensatz befassen.

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



Abhängig vom vorliegenden Problem können Sie eine Hardwarekomponente für eine anfordernde Person bestellen, einen Serverneustart auslösen, um ein Problem zu lösen, oder einen Incident-Datensatz erstellen und zuweisen, um ein Softwareproblem zu beheben.

Wenn Sie die Zielseite oder Listenansicht verwenden, um einen Datensatz zu öffnen, bietet der Arbeitsbereich viele Informationen zum Datensatz. So können Sie die verschiedenen Teile des Arbeitsbereichs betrachten, um ein Problem zu verstehen und zu beheben.



1. Lesen Sie im Formular-Header die Kurzbeschreibung, Priorität, den Status und die Problemkategorie des Datensatzes.
2. Informieren Sie sich im Menüband über die anfordernde Person, wie lange das Problem bereits offen ist und was die SLA bei der Lösung des Problems ist.
3. Scrollen Sie im Formularbereich auf der Registerkarte **Details** durch detaillierte Informationen zum Problem.
4. Klicken Sie im Menü „Zugehörige Elemente“ auf die Registerkarten, um Informationen zum geöffneten Datensatz anzuzeigen, z. B. zugehörige Incidents. Die Informationen werden im Formularbereich angezeigt.
5. Lesen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die von Agent Assist automatisch abgerufenen Suchergebnisse, die zur Lösung des Problems beitragen könnten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Informieren Sie sich im Aktivitätenstrom über den Verlauf der Aktionen, die Sie oder andere Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung dieses Problems durchgeführt haben.
7. Schreiben Sie im Abschnitt „Verfassen“ des Bereichs „Aktivitätenstrom“ einen Kommentar an die anfordernde Person, oder machen Sie sich und anderen Service Desk-Mitarbeitern Notizen zu Ihrem Fortschritt bei der Lösung des Problems.

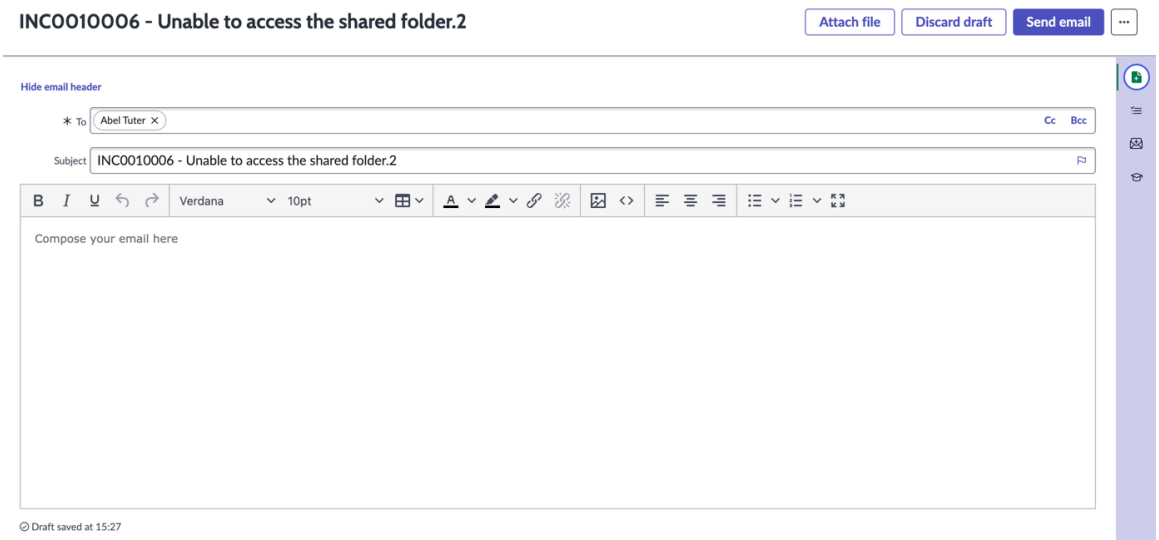
Weiter

Nachdem Sie nun verstanden haben, wie Sie die Teile des Arbeitsbereichs durchsuchen, um kontextbezogene Informationen zu einem Problem zu erhalten, sehen wir uns an, wie Sie eine Lösung finden.

Kommunikation per E-Mail in Arbeitsbereich

Senden Sie eine E-Mail an anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter, während sie an Problemen in Arbeitsbereicharbeiten.

Mit dem E-Mail-Client Arbeitsbereich können Sie Anrufern oder Kollegen direkt aus der Datensatzansicht eine E-Mail senden.



E-Mail verfassen

Verfassen Sie eine E-Mail, die an anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie in der Datensatzansicht das Menüsymbol (Symbol für) und dann E- **Mail verfassen**aus.
3. Wenn verfügbar, füllen Sie das Feld **Antworten an** aus.

   Dieses Feld gibt an, wem der Empfänger nach Erhalt Ihrer E-Mail antworten kann. Sie können eine andere Entität als sich selbst angeben. Zum Beispiel der IT Service Desk.

4. Fügen Sie im Feld **An** einen E-Mail-Empfänger hinzu.
   Sie können auch Cc- und Bcc-Empfänger hinzufügen, indem Sie **Cc/Bcc 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.

Automatische Übersetzung

5. Geben Sie im Feld **Betreff** eine Betreffzeile ein.
6. Erstellen Sie den E-Mail-Text.
   Sie können eine Schnellnachricht in den E-Mail-Text einfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Kurznachricht ein.
7. **Wahlweise:** Hängen Sie eine Datei an die E-Mail an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer E-Mail eine Datei hinzu.
8. Wählen **Sie Senden aus**.
   Entwürfe werden nach einer festgelegten Anzahl von Sekunden automatisch gespeichert. Weitere Informationen zum Suchen nach E-Mail-Entwürfen finden Sie unter Überprüfen Sie E-Mail-Entwürfe.

Ergebnisse

Sie finden die gesendete E-Mail in der Liste „E-Mails“. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie E-Mails.

Verfassen Sie E-Mails aus dem Datensatz

Senden Sie E-Mails, ohne den Datensatz zu verlassen.

Vorbereitungen

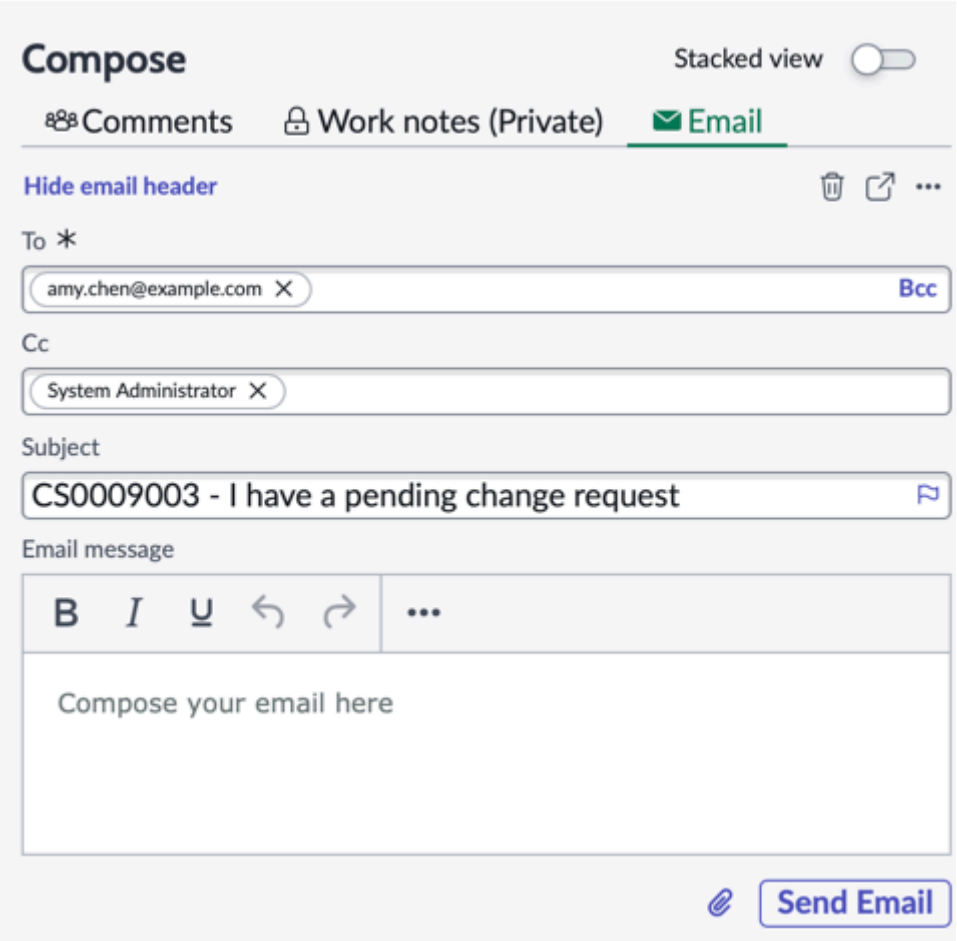
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Wechseln Sie in „Verfassen“ zur Registerkarte E- **Mail**.

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

Ein E-Mail-Entwurf wird mit derselben Funktionalität geöffnet wie das Erstellen einer E-Mail über eine neue Arbeitsbereichsregisterkarte.



Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen auf der Seite „E-Mail erstellen“.

Erstellen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie auf der Seite „E-Mail erstellen“ eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt eine E-Mail manuell zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Öffnen Sie die Seite „E-Mail erstellen“, indem Sie das Menüsymbol (Symbol für) und **E**-Mail erstellen auswählen.
3. Wählen Sie im E-Mail-Entwurf das Symbol für E-Mail-Vorlagen (für E-Mail-Vorlagen) aus.
4. Wählen Sie im Bereich „E-Mail-Vorlagen“ eine E-Mail-Vorlage aus.
5. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **dann Vorlage übernehmen**aus.

Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen in der Datensatzansicht

Erstellen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie in der Datensatzansicht eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt eine E-Mail manuell zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen in der Datensatzansicht, indem Sie die Registerkarte **E-Mail** im Bereich „Verfassen“ öffnen.
3. Wählen Sie in der Datensatz-Seitenleiste das Symbol für E-Mail-Vorlagen (Symbol für E--Vorlagen) aus.
4. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **dann Vorlage übernehmen**aus.

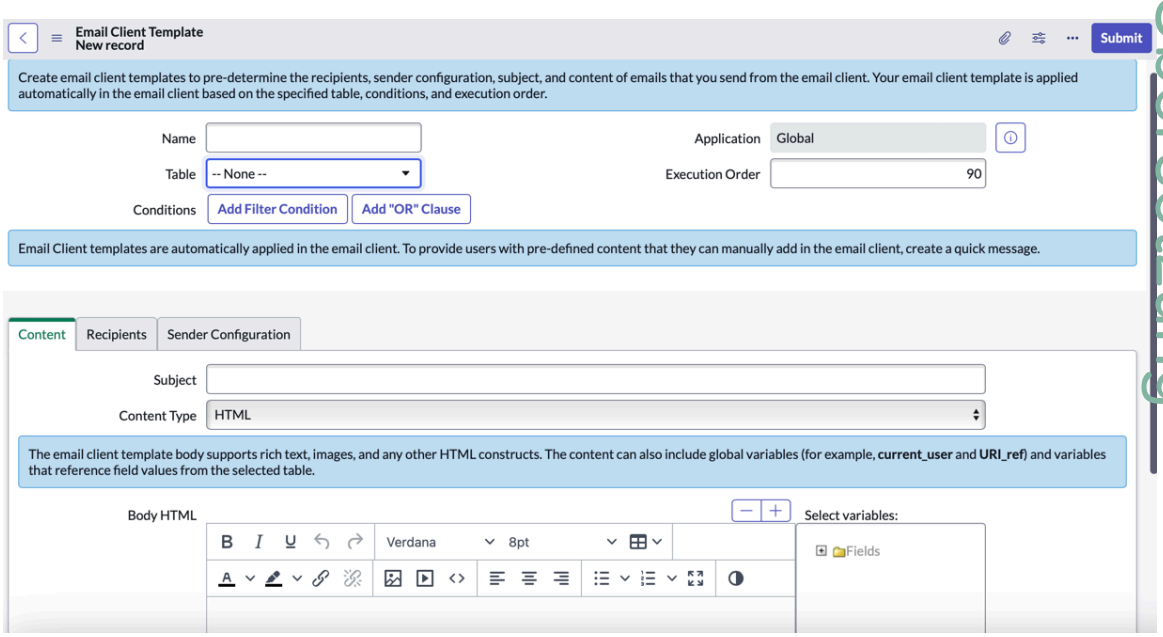
Konfigurieren Sie E-Mail-Vorlagen

Konfigurieren Sie neue E-Mail-Vorlagen, damit Service Desk-Mitarbeiter schnell E-Mails für allgemeine Probleme erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Konfigurieren Sie eine neue E-Mail-Vorlage, indem Sie auf der Seite „E-Mail-Client-Vorlagen“ auf die Schaltfläche **Neu** klicken.
3. Füllen Sie die Felder mit den gewünschten Vorlageneinstellungen aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.



Fügen Sie die Registerkarte „E-Mail-Vorlagen“ einer Datensatzseite in UI Builder hinzu

Wenn in Ihrem Arbeitsbereich nicht die aktuelle Version der standardmäßigen Datensatzseite verwendet wird, fügen Sie die Registerkarte für E-Mail-Vorlagen manuell in UI Builderhinzu.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_admin

Wenn Ihr Arbeitsbereich mit der Standard-Datensatzseite erstellt wird, ist die Registerkarte „E-Mail-Vorlagen“ standardmäßig verfügbar, und das manuelle Hinzufügen der Registerkarte „E-Mail-Vorlagen“ in UI Builder ist nicht erforderlich.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Datensatzseite in UI Builder:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
   b. Öffnen Sie eine Experience, um in zu arbeiten, oder erstellen Sie eine Experience, indem Sie **+ Erstellen**wählen.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Experiences finden Sie unter Configure how users interact with your applications in UI Builder .
   c. Öffnen oder erstellen Sie eine Datensatzseite in der Experience.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Datensatzseite in UI Builderfinden Sie unter Learning UI Builder .
2. Fügen Sie der Seitenleiste eine Registerkarte für E-Mail-Vorlagen hinzu, indem Sie unter der Seitenleiste „Registerkarte“ die Option **+ Komponente** hinzufügen auswählen.
3. Fügen Sie eine **Registerkartenkomponente hinzu**.
4. Fügen Sie im Bereich „Registerkarteneinstellungen“ die folgenden Einstellungen für jedes Feld hinzu.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Konfigurieren Sie Agent Assist für die Anwendung der Kontextsuche:
   a. Navigieren zu **Registerkarten-Seitenleiste** > **E-Mail-Vorlagen (Flex)**.
   b. Wählen Sie **+ Komponente hinzufügen**und dann **Agent Assist**aus.
   c. **Hinweis:**
   Wenn Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind, werden die folgenden Felder automatisch ausgefüllt. Diese Schritte sind nur erforderlich, wenn keine Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind.

   Ändern Sie die **Tabellenkonfigurationseigenschaft** im Bereich „Agent Assist“ in „E- Mail-Vorlagen“ [global].
   d. Öffnen Sie die Registerkarte **Events**, und wählen Sie **+ Event Handler** hinzufügen unter E-Mail-Vorlage anwenden aus.
7. **Hinweis:**
   Wenn Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn keine Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind.

   Wählen Sie **[Datensatz] E-Mail-Aktion anfordern**aus, und konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften im zugehörigen Bereich.

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

Verschieben Sie Empfänger in die E-Mail-Felder „An“, „Cc“ und „Bcc“.

Verschieben Sie Empfänger zwischen den E-Mail-Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“, anstatt einzelne Empfänger manuell zu entfernen und hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail** des Bereichs „Verfassen“ in der Datensatzansicht aus, oder öffnen Sie die Seite „E-Mail erstellen“.
3. Fügen Sie den gewünschten E-Mail-Feldern Empfänger hinzu, indem Sie E-Mail-Adressen kopieren und einfügen oder die E-Mail-Adressen der Empfänger manuell eingeben.
   E-Mail-Empfänger bestehen aus einzelnen Pillensymbolen ( ).
4. Verschieben Sie Empfänger in ein anderes Feld, indem Sie Pillen über die Felder „An“, „Cc“ oder „Bcc“ ziehen oder indem Sie mit der rechten Maustaste Pillen auswählen, um sie zu kopieren und einzufügen.
5. **Wahlweise:** Um mehrere Empfänger auszuwählen, verwenden Sie Tastenkombinationen für Tastatur und Maus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tastenkürzel für Geräte mit Tastatur und Maus zum Hinzufügen von Empfängern zu E-Mail-Feldern.

Tastenkombinationen für Tastatur und Maus zum Hinzufügen von Empfängern zu E-Mails

Fügen Sie Empfänger zu den E-Mail-Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“ hinzu, und entfernen Sie sie, indem Sie Tastenkombinationen für Geräte verwenden, anstatt einzelne Empfänger hinzuzufügen.

Tastenkürzel

- Zwischen Empfängern verschieben: **nach links** oder **rechts**
- Wählen Sie mehrere Empfänger aus: **Umschalt + Links** oder **Umschalt + Rechts**
- Jeden Empfänger in einem Feld auswählen: **Befehlstaste + A** (Mac) oder **Strg + A** (Windows)

Tastenkürzel für Mausgeräte

- Mehrere Empfänger auswählen: **Befehlstaste + Klicken** (Mac) oder **Strg + Klicken** (Windows)
- Wählen Sie einen benutzerdefinierten Empfängerbereich aus: **Klicken Sie** auf den ersten Empfänger im Bereich und **Umschalt + Klicken** auf den letzten Empfänger im Bereich

Fügen Sie eine Kurznachricht ein

Fügen Sie vordefinierte Inhalte in E-Mail-Nachrichten ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen E-Mail-Entwurf.
2. Klicken Sie auf das Schnellnachrichtensymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste „Schnellnachrichten“ eine Schnellnachricht aus, indem Sie auf das Symbol zum **Einfügen** ( ) klicken.

Fügen Sie einer E-Mail eine Datei hinzu

Senden Sie eine Datei an eine anfordernde Person oder einen Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie sie an eine E-Mail anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen E-Mail-Entwurf.
2. Hängen Sie eine Datei mit einer der folgenden Methoden an.

Nächste Maßnahme

Optional können Sie Anhänge in Ihren E-Mail-Entwürfen ausblenden oder anzeigen, indem Sie **Anhänge ausblenden**, wenn nicht ausgeblendet, und **Anhänge anzeigen**, wenn ausgeblendet, auswählen. Sie können auch zusätzliche Aktionen ausführen, indem Sie das Menüsymbol ( ) neben jeder angehängten Datei auswählen:

- **Herunterladen**: Laden Sie die Datei auf Ihren Computer herunter.
- **Umbenennen**: Benennen Sie die angehängte Datei um. Nur die ersten 100 Zeichen eines Dateinamens werden angezeigt.
- **Entfernen**: Entfernen Sie den Anhang aus der E-Mail.

Überprüfen Sie E-Mails

Überprüfen Sie die gesendeten und empfangenen E-Mails.

Vorbereitungen

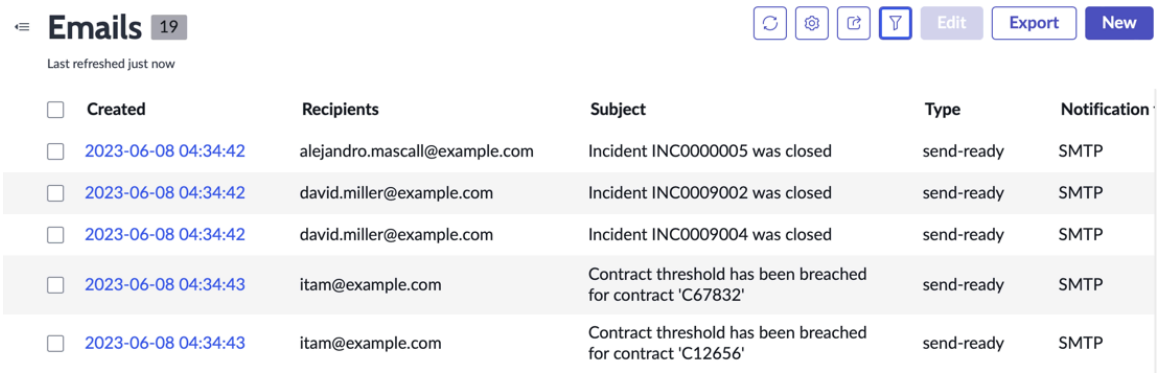
Erstellen Sie eine Arbeitsbereich -Liste für die E-Mail-Tabelle [sys_email]. Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsbereich -Listen finden Sie unter Erstellen Sie im Arbeitsbereich eigene Listen.

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Listenansicht, indem Sie das Listensymbol ( ) auswählen.
2. Wählen Sie **Meine Listen**aus, und öffnen Sie Ihre E-Mail-Liste.
3. Suchen Sie eine E-Mail, indem Sie die Liste filtern oder Spalten 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.



Weitere Informationen zur Verwendung von Arbeitsbereich -Listen finden Sie unter Im Arbeitsbereich mit Listen arbeiten.

4. Öffnen Sie eine E-Mail, um sie zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

Sie können auf die E-Mail antworten oder sie weiterleiten, indem Sie **Antworten**, **Allen**antworten oder **Weiterleiten**auswählen.

Hinweis:
Wenn Sie antworten, Allen antworten oder Weiterleiten aus Aktivitätenstromwählen, führt die Auswahl von **E-Mail erstellen** im Header zu einem anderen UI-Verhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von „Verfassen“ mit anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren.

Überprüfen Sie E-Mail-Entwürfe

Zeigen Sie für später gespeicherte E-Mails an, oder erstellen Sie eine neue E-Mail, während Ihr aktueller Entwurf automatisch gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Arbeiten Sie über die Datensatzseite, indem Sie in „Verfassen“ die Registerkarte E- **Mail** auswählen.
3. Arbeiten Sie von einer neuen Arbeitsbereichsregisterkarte aus, indem Sie auf der Registerkarte E-Mail das **Popout** -Symbol ( ) auswählen.
4. **Hinweis:**
   Anstelle einer Schaltfläche zum manuellen Speichern von E-Mail-Entwürfen werden Entwürfe automatisch gespeichert. Ein Entwurf, an dem Sie arbeiten, kann gelöscht werden, indem Sie im Datensatz auf das Papierkorbsymbol ( ) **klicken oder im erweiterten E-Mail-Editor auf Entwurf verwerfen klicken**.

   Zeigen Sie Ihre Entwürfe an, indem Sie auswählen **Symbol** ( ) > **Zeigen Sie Entwürfe an**.

Automatische Übersetzung

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

5. Verwerfen Sie Entwürfe, indem Sie im Dialogfeld „E-Mail-Entwürfe“ Entwürfe auswählen und **Löschen**auswählen.
6. Erstellen Sie einen neuen Entwurf, während Sie den aktuellen Entwurf automatisch speichern, indem Sie auswählen **Symbol** (...) > **Neue E-Mail erstellen**

Mit anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern über „Verfassen“ kommunizieren

Sie verwenden „Verfassen“, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Kommentare zu Ihrer Arbeit an Problemen einzugeben, die nur andere Service Desk-Mitarbeiter lesen können.

Verfassen von Kommentaren

Nach der Untersuchung eines Problems möchten Sie möglicherweise weitere Informationen von einer anfordernden Person erhalten, eine Lösung mitteilen oder eine interne Notiz an sich selbst oder andere Service Desk-Mitarbeiter schreiben, um Ihren Fortschritt bei der Lösung eines Problems zu dokumentieren. Dazu verwenden Sie die Funktion „ **Verfassen** “. Wie Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen eingeben, hängt von der Konfiguration ab.

- Wenn Sie ein einzelnes Textfeld verwenden, wählen Sie **Kommentare** oder **Arbeitsnotizen**aus, geben Ihren Kommentar in das Textfeld ein und wählen **Kommentare**veröffentlichen aus.

  Verwenden Sie das Textfeld **Kommentare**, um mit externen anfordernden Personen zu kommunizieren. Verwenden Sie das Feld **Arbeitsnotizen**, um Ihren Fortschritt bei einem Problem zu dokumentieren. Arbeitsnotizen werden nicht an externe anfordernde Personen gesendet und sind nur für Sie und andere interne Mitarbeiter sichtbar, z. B. Kollegen, die möglicherweise ebenfalls an dem Problem arbeiten.

- Geben Sie in der gestapelten Ansicht, in der zwei Textfelder vorhanden sind, Text in das entsprechende Feld ein, und wählen Sie **Kommentare** veröffentlichen oder **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**aus.

Sie können E-Mails im Aktivitätenstrom anzeigen. Die Registerkarte **E** -Mail wird in „Verfassen“ **angezeigt**, wenn Sie eine E-Mail beantworten, allen antworten oder eine E-Mail aus einer vorhandenen E-Mail im Aktivitätenstrom weiterleiten.

Wenn Sie „Verfassen“ für die Verwendung des Rich-Text-Editors **konfiguriert** haben, können Sie den Text mit den Symbolen oben im Feld formatieren. Mit dem Rich-Text-Editor können Sie ein Bild direkt in das Textfeld einfügen.

Wenn Sie Ihren Kommentar in **Verfassen**veröffentlichen, wird der Kommentar in den Aktivitätenstrom verschoben, in dem der gesamte Kommunikationsverlauf erhalten bleibt. Es werden nur E-Mails angezeigt, die vom Benutzer generiert wurden, z. B. vorhandene E-Mails, die Sie schreiben oder beantworten.

Andere Kommunikationen

Sie können nicht nur Kommentare an anfordernde Personen senden, sondern auch:

- Verwenden Sie die Anhangfunktion ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich, um beispielsweise einen Wissensartikel zu einem Kommentar hinzuzufügen.
- Wählen Sie die Links in einigen der Karten in Agent Assist aus, um beispielsweise einen Wissensartikel zu einem Kommentar hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

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

„Verfassen“ konfigurieren

Sie können „ **Verfassen“** so konfigurieren, dass er als einzelnes Textfeld oder als zwei Textfelder angezeigt wird. Sie konfigurieren „ **Verfassen** “, indem Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) klicken.

Sie können auch „Verfassen“ und den Aktivitätenstrom nebeneinander **anzeigen**, damit Sie Arbeitsnotizen und Kommentare schreiben können, während Sie durch den Aktivitätenstrom scrollen. Die UI zum Verfassen wird neben dem Aktivitätenstrom angezeigt, wenn der Spaltenbereich an die parallele UI angepasst wird. Sie können diese Funktion aktivieren oder deaktivieren, indem Sie das Konfigurationssymbol ( ) auswählen und dann **Nebeneinander**auswählen. Diese Option wird in der Benutzeroberfläche angezeigt, wenn der Spaltenabstand groß genug ist, um nebeneinander zu stehen (700 Pixel oder mehr). Diese Funktion wird in älteren Versionen von Safari möglicherweise nicht unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich anpassen.

Schreiben von Wissensartikeln, um Lösungen freizugeben

Um eine gefundene Lösung mit der Community der Arbeitsbereichsbenutzer zu teilen, können Sie einen Wissensartikel erstellen und veröffentlichen. Das Wissensmanagement Service Portal ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Knowledge Base-Artikeln. Sie ist standardmäßig verfügbar. Weitere Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Anzeigen von -Artikeln finden Sie unter Wissensartikel in Workspace erstellen.

Hängen Sie ein Dokument für eine anfordernde Person an

Hängen Sie Dokumente an einen Datensatz an, um anfordernde Personen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen. Das Anhangsymbol zeigt ein Abzeichen an, mit dem Sie auf einen Blick erkennen können, ob ein Dokument angehängt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Es gibt zwei Möglichkeiten, Dokumente an einen Datensatz anzuhängen.
  1. Suchen Sie im Bereich „Agent Assist“ nach dem Dokument.
  2. Ziehen Sie das Dokument per Drag-and-Drop auf den Datensatz, und klicken Sie im Popup-Fenster auf Durchsuchen.
- Anhänge unterstützen PDF-Dateien und die meisten Bilddateien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie im Bereich „Agent Assist“ auf das Anhangsymbol ( ).
4. Wählen Sie das Dokument für Ihren lokalen Computer aus.
5. Klicken Sie auf **Hochladen**.

Ergebnisse

Das Dokument wird im Aktivitätenbereich angezeigt, und das Anhangsymbol zeigt einen kleinen Punkt an, der angibt, dass der Datensatz einen Anhang 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.

Verschlüsselt einen Anhang in einem Datensatz

Sichern Sie vertrauliche Dateien, indem Sie die Dateien verschlüsseln, wenn sie an die Datensätze Core-UI und Arbeitsbereich angehängt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit verschlüsselten Anhängen können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie aus, welcher Verschlüsselungskontext für die Dateiverschlüsselung verwendet werden soll, wenn Sie Zugriff auf mehr als einen Kontext haben.
- Zeigen Sie an, welcher Verschlüsselungskontext verwendet wird, nachdem die Datei an einen Datensatz angehängt wurde.

Weitere Informationen zur Verschlüsselung finden Sie unter Verschlüsselung .

Prozedur

1. Melden Sie sich als Benutzer mit mindestens einem Verschlüsselungskontext an.
2. Navigieren Sie zu einem Formular, dem ein Anhang hinzugefügt werden muss, z. B. das Incident- oder Problemformular, und klicken Sie auf das Anhangsymbol, um das Dialogfeld „Anhänge“ zu öffnen.
3. Wählen Sie die anzuhängende Datei aus.
   Wenn Sie mehr als einen Verschlüsselungskontext haben, wird eine Option zur Auswahl eines zu verwendenden Kontexts angezeigt.
4. Schließen Sie das Dialogfeld Anhänge, um den Dateianhang hochzuladen.
   Angehängte Dateien werden oben im Formular aufgelistet. Ein spezielles Symbol kennzeichnet verschlüsselte Dateien. Wenn Sie auf das Symbol zeigen, wird der Name des Verschlüsselungskontexts angezeigt. Beachten Sie, dass Sie nur verschlüsselte Dateien anzeigen können, für die Sie den Verschlüsselungskontext haben.

Ergebnisse
Nur Benutzer mit demselben Kontext, der zum Verschlüsseln des Anhangs verwendet wird, können den Anhang im Aktivitätsformatierer sehen. Benutzer ohne den entsprechenden Kontext sehen den Aktivitätsformatierer-Eintrag, der dem verschlüsselten Anhang zugeordnet ist, nicht.

Senden Sie einen Artikel an eine anfordernde Person

Verwenden Sie Agent Assist, um Artikel an anfordernde Personen zu senden, damit diese ihre Probleme lösen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Agent Assist Suchergebnisse können Links zu Wissensartikeln enthalten, die Sie an eine anfordernde Person senden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz aus der Listenansicht.
3. Suchen Sie im Bereich Agent Assist nach einem Artikel.
4. Rufen Sie die Eigenschaft **Menüsymbol (Symbol ⋮)** > **Link in E-Mail 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.

Bestellen Sie ein Katalogelement für eine anfordernde Person

Bestellen Sie ein Katalogelement für eine anfordernde Person aus Agent Assist Suchergebnissen.

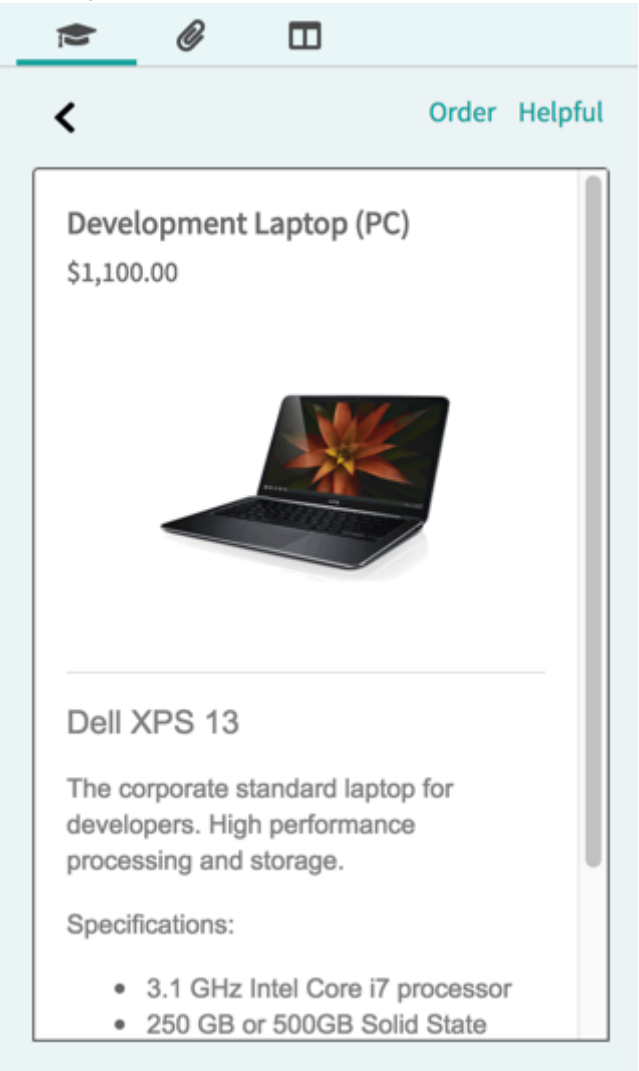
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz in der Listenansicht.
3. Klicken Sie im Bereich Agent Assist auf ein Suchergebnis, das ein Katalogelement ist.
4. Klicken Sie auf das Katalogelement und dann auf **Bestellung**.

Katalogelement



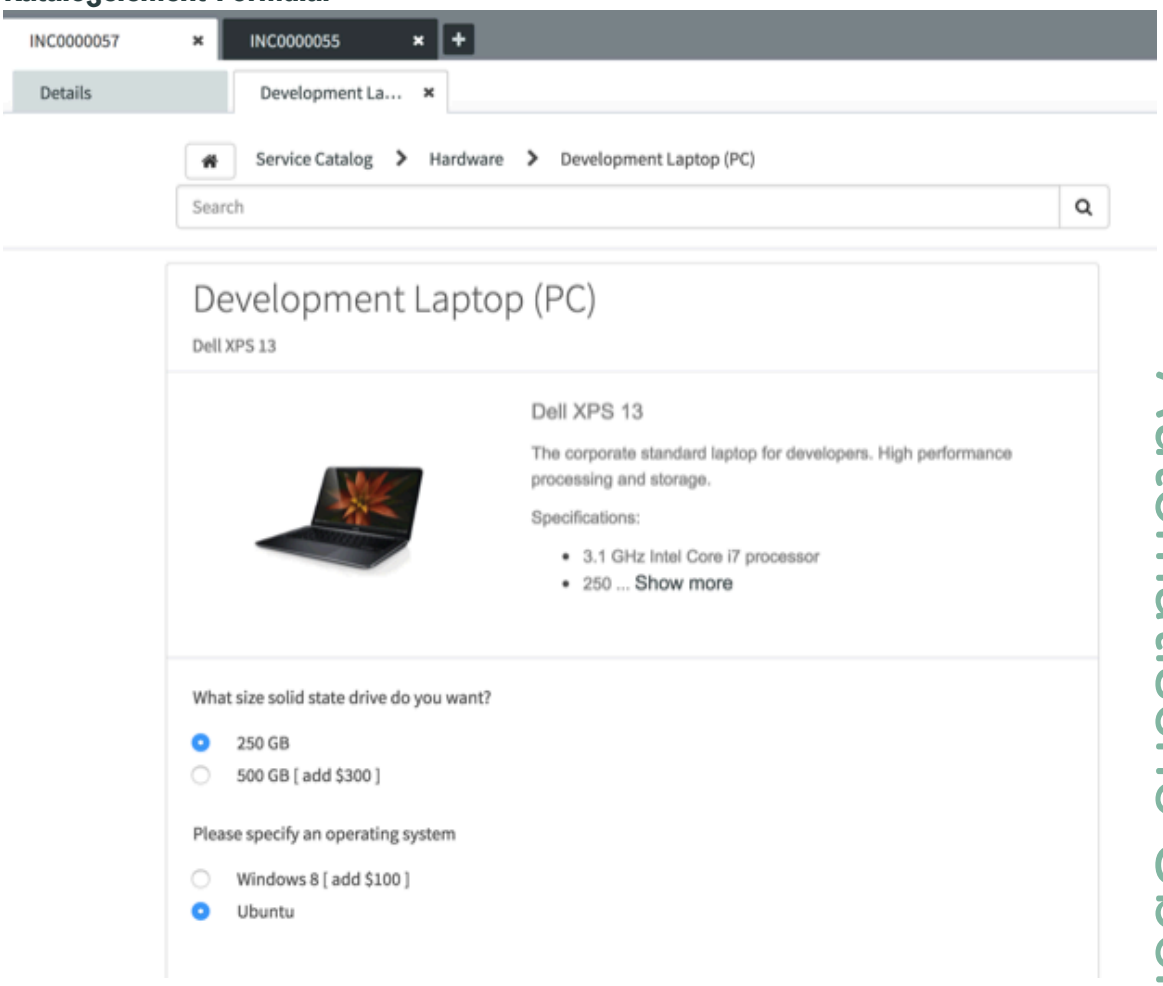
Das Formular für das Katalogelement wird in einer neuen Unterregisterkarte geöffnet.

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.

5. Geben Sie die Details des Katalogelements im Formular an, z. B. die Anzahl der Gigabyte, die ein Laptop haben soll.

Katalogelement-Formular



Ergebnisse

Durch das Bestellen des Katalogelements wird eine Service Catalog-Anforderung erstellt.

Lösungen suchen mit Agent Assist

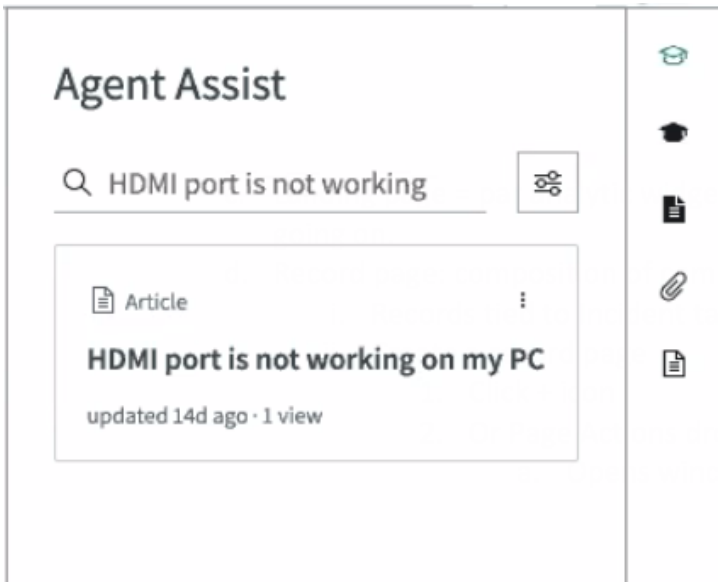
Agent Assist ist eine Suchmaschine, mit der Sie die Informationen finden können, die Sie zur Lösung von Problemen benötigen.

Agent Assist wird standardmäßig im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt, und wenn Sie auf das Symbol für die Graduierung ( ) klicken. Es ist möglich, dass Sie Symbole für mehr als eine Agent Assisthaben. In diesem Fall würde jeder einen anderen Satz von Informationsquellen durchsuchen.

Wenn Sie einen Datensatz öffnen, führt Agent Assist automatisch eine Suche basierend auf einem Feld im geöffneten Datensatz durch. Der für den Suchbegriff verwendete Feldwert kann von Ihrem Systemadministrator konfiguriert werden, ist jedoch normalerweise der Wert für das Kurzbeschreibungsfeld des Datensatzes. Die folgende Abbildung zeigt die Suchergebnisse für die Kurzbeschreibung „HDMI-Port funktioniert nicht“. Suchergebnisse werden als Karten zurückgegeben. Im folgenden Beispiel hat die Karte Links zu einem Artikel mit dem Titel „HDMI-Port funktioniert an meinem PC nicht“ zurückgegeben, der vor 14 Tagen aktualisiert wurde. Die folgende Abbildung zeigt auch, dass zwei verschiedene Agent Assists mit unterschiedlich gefärbten Abschlussobergrenzen verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

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



Die Standard-Anzahl der Sucherergebnisse ist 10. Wenn es mehr als 10 Ergebnisse gibt, wird die Zahl als **10+**angezeigt.

Agent Assist ist so vorkonfiguriert, dass die Tabellen „Incident“, „Problem“, „Change“, „Wissen“ und „Fall“ nach Lösungen durchsucht werden können. Ihr Systemadministrator kann Agent Assist konfigurieren, um zusätzliche Informationsquellen zu durchsuchen, z. B. den Servicekatalog.

Sie können Agent Assist auf folgende Arten verwenden, um nach Lösungen für den geöffneten Datensatz zu suchen:

- Klicken Sie auf eine Karte, um zum Suchergebnis zu wechseln.

  Das Suchergebnis liefert möglicherweise die Antwort, die Sie benötigen, die Sie dann mit dem Editor zum Verfassen in Aktivitätenstroman die anfordernde Person senden können.

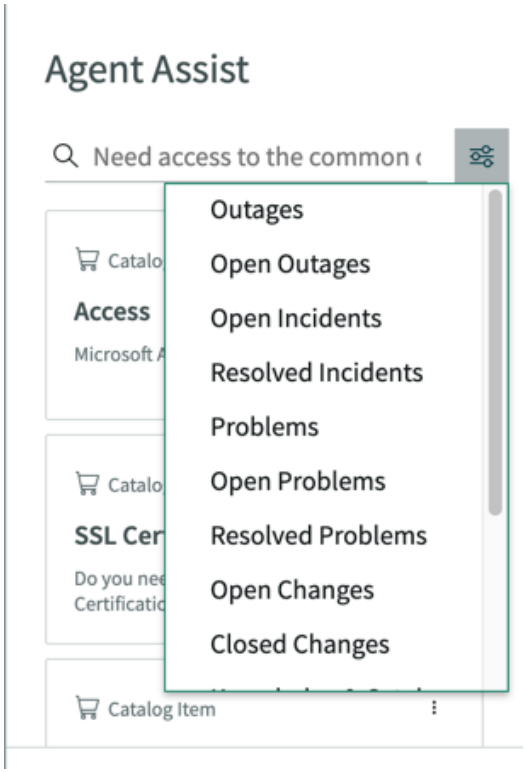
- Geben Sie einen neuen Suchbegriff in das Suchfeld neben dem Suchsymbol ( ) ein, um andere Suchergebnisse zu erhalten.

  Wenn die automatisch angezeigten Suchergebnisse keine geeigneten Ergebnisse anzeigen, geben Sie einen neuen Suchbegriff ein, um bessere Suchergebnisse zu erhalten.

- Filtern Sie die Suchergebnisse.

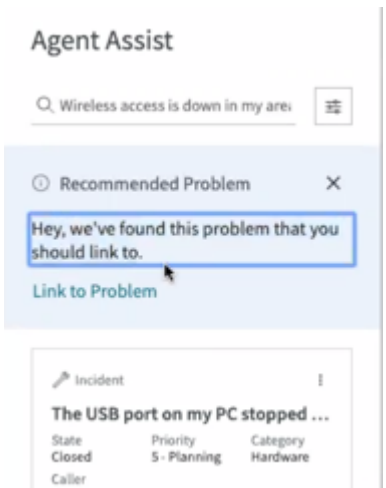
  Standardmäßig gibt Agent Assist Suchergebnisse aus allen Informationsquellen zurück. Möglicherweise erhalten Sie zu viele Ergebnisse. Um die Suchergebnisse aus einer Teilmenge dieser Informationsquellen anzuzeigen, klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) und dann auf eine Informationsquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Lösung an die anfordernde Person, indem Sie auf einen Link in der Karte klicken.

  Das folgende Beispiel zeigt einen Link, **Link zu Problem**, der beim Klicken den Link zu einem ähnlichen Problem im Editor „Verfassen“ hinzufügt, das Sie dann an die anfordernde Person senden können.



- Wenn es sich bei der Karte um einen Artikel handelt, klicken Sie auf die Karte und dann auf den Link **Anfügen**, um den Artikel an die anfordernde Person zu senden.

  Weitere Informationen finden Sie unter Artikel an eine anfordernde Person senden.

- Wenn die Karte mit einem Artikel im Servicekatalog verknüpft ist, klicken Sie auf die Karte, um den Artikel zu bestellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente für eine anfordernde Person bestellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein anderes Symbol Agent Assist, und wiederholen Sie die Suche.

  Wenn Sie mehr als eine Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich haben, durchsucht jede einen anderen Satz von Informationsressourcen. Ihr Systemadministrator konfiguriert das Symbol so, dass Sie auf zusätzliche Agent Assistklicken können.

- Wenn Ihr Systemadministrator „ **Suchen** “ in Ihrer Instanz aktiviert, können Sie die Suchergebnisse ändern, indem Sie die Feldwerte im Formularbereich ändern.

  Auf der Registerkarte **Details** können Sie möglicherweise den Wert für **Anrufer**ersetzen, um beispielsweise die Suchergebnisse basierend auf diesem Wert zu ändern. Wenn Sie beispielsweise Fälle im Namen von Kunden oder Mitarbeitern erstellen, gibt die Eingabe der Identität eines Kunden in das Feld **Anrufer** im Formularbereich Agent Assist Suchergebnisse zurück, z. B. 401k-Informationen, die dem Kunden und nicht Ihnen entsprechen.

- Geben Sie eine Katalogbestellung auf, indem Sie auf ein Katalogelement klicken, das auf einer Karte angezeigt wird.
- Fügen Sie dem Editor „Verfassen“ einen Wissensartikel hinzu, indem Sie in Agent Assistauf das Symbol „ **Anfügen** “ (Symbol „  “) klicken.

Kein Suchbegriff

Ihr Systemadministrator kann Agent Assist so konfigurieren, dass eine Suche ohne Verwendung eines Suchbegriffs durchgeführt wird. Das Suchergebnis umfasst alle Datensätze aus einer bestimmten Informationsquelle, z. B. Mitarbeiterdatensätze. Sie können dann den Datensatz eines bestimmten Mitarbeiters abrufen, indem Sie den Namen des Mitarbeiters in das Suchfeld eingeben.

Über Playbook-Experience

Interagieren Sie in Echtzeit mit einem Geschäfts-Workflow aus Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter können Playbook-Experience verwenden, um Datensätze zu aktualisieren, Anhänge hochzuladen und Aufgaben in mehreren Workflow-Aktivitäten abzuschließen.

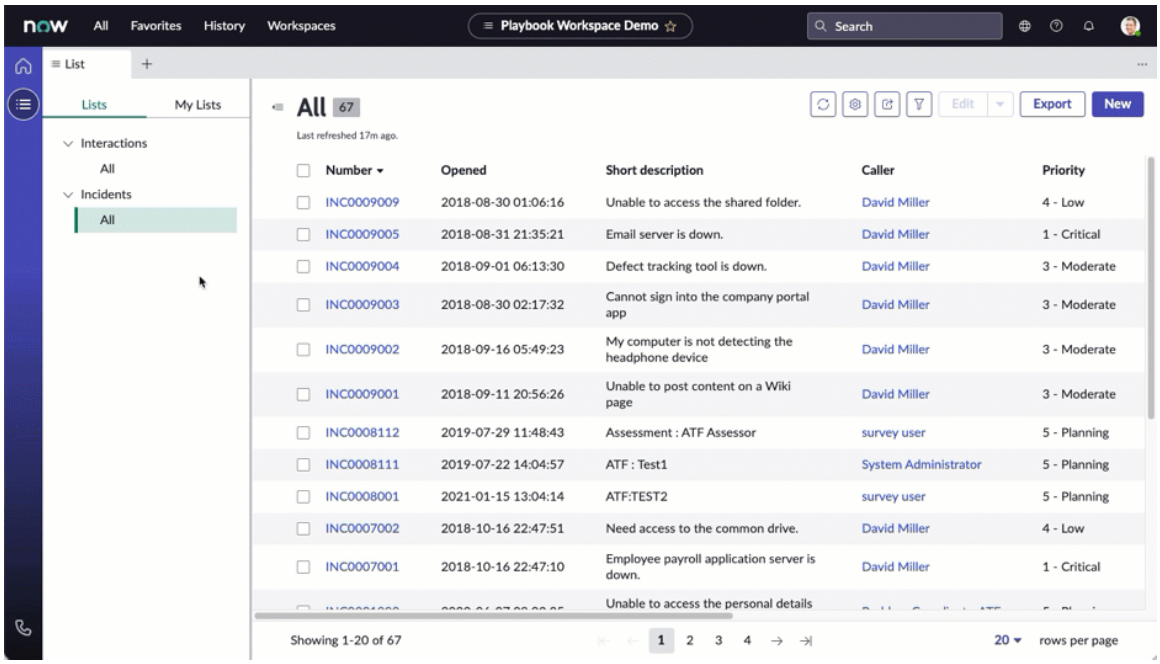
Playbook-Experience – Übersicht

Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aufgaben, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden.

- Playbooks können im Seitenbereich oder in den zugehörigen Elementen der mit Playbookkonfigurierten Datensätze angezeigt werden.
- Aktivitäten, die Sie ausführen müssen, um den Geschäfts-Workflow abzuschließen, werden angezeigt. Sie können sehen, was Sie getan haben und was Sie tun müssen, um das Playbook abzuschließen. Sie können Aktivitäten reduzieren, um relevante Aktivitäten anzuzeigen, und sie erneut erweitern.
- Aktivitäten werden normalerweise nacheinander ausgeführt. Sie können zu diesen Aktivitäten zurückkehren, um sie später abzuschließen. Schließen Sie eine Aktivität ab und wechseln Sie zur nächsten Aktivität, oder schließen Sie das Playbook ab.

Playbook aktualisiert Playbook-Aufgaben automatisch, wenn es außerhalb eines Playbooks abgeschlossen 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.

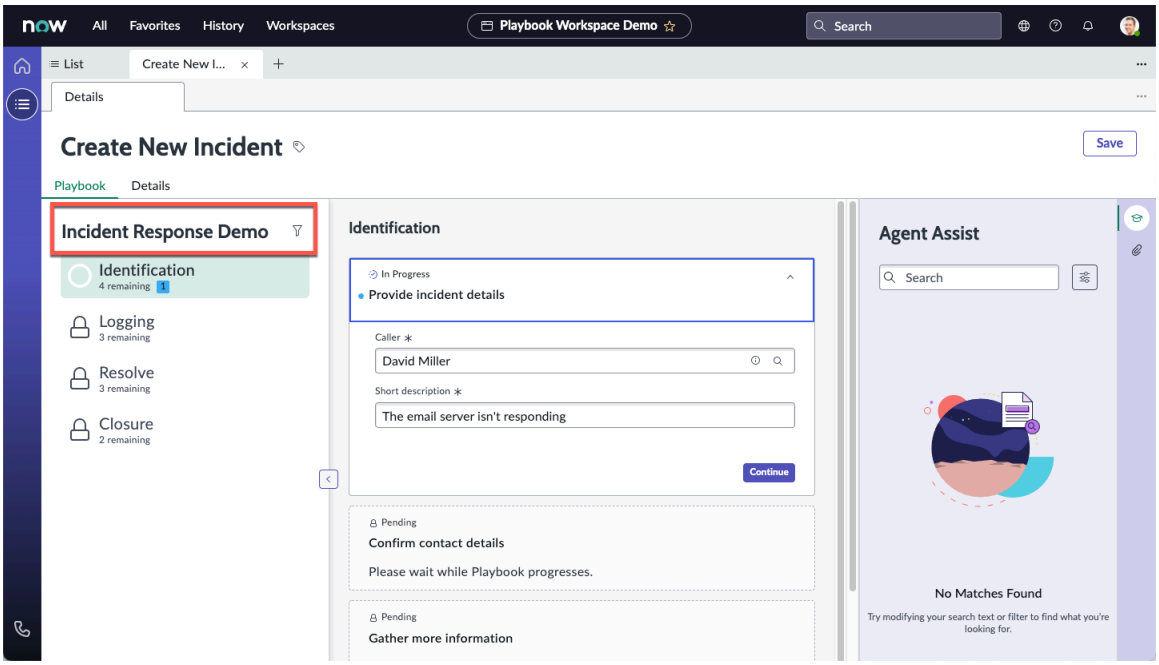


Playbook-UI

Playbooks enthalten hilfreiche UI-Funktionen.

Header

Zeigt den Titel eines Playbook an. Für jedes Playbook, das an einen Datensatz angehängt ist, ist ein Header vorhanden. Wenn Sie einen Playbook-Header auswählen, werden die darunter verschachtelten Phasen erweitert.

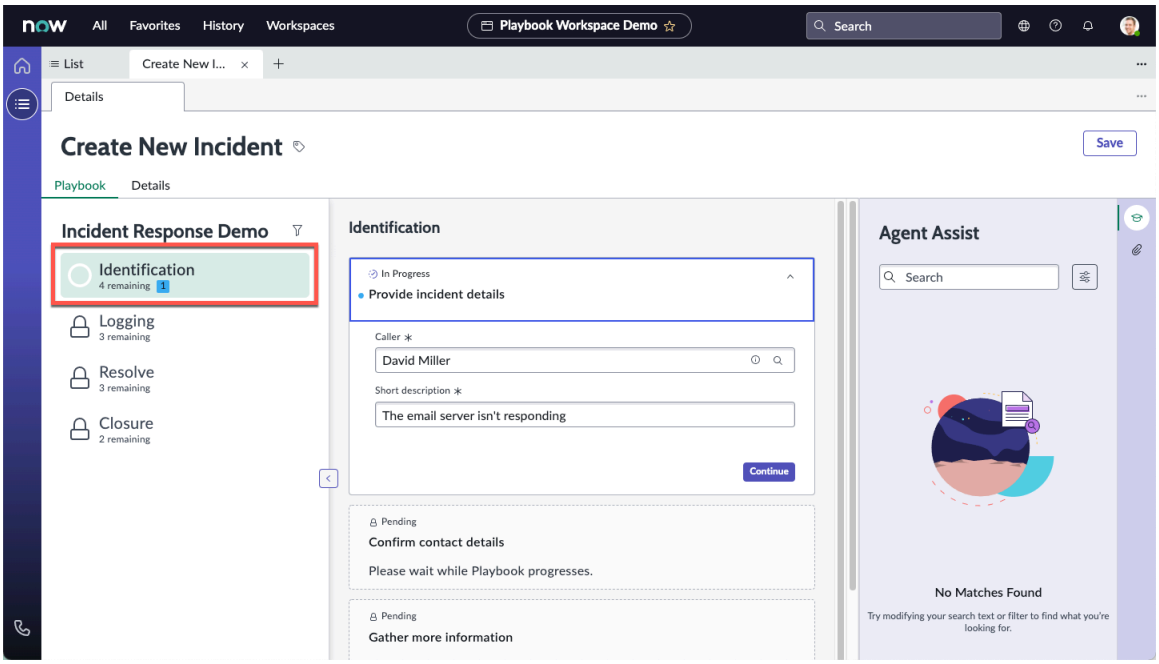


Phasen

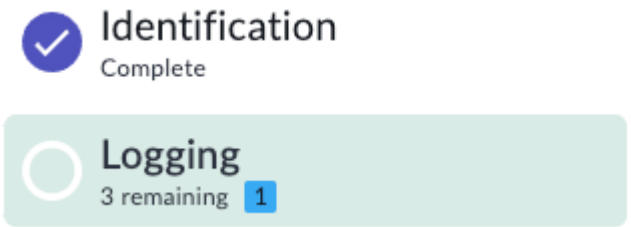
Klicken Sie auf einen Phasentitel, um die zugehörigen Aktivitäten anzuzeigen. Standardmäßig sind alle Aktivitätskarten eingeklappt, mit Ausnahme der ersten Karte in einer Phase.

Automatische Übersetzung

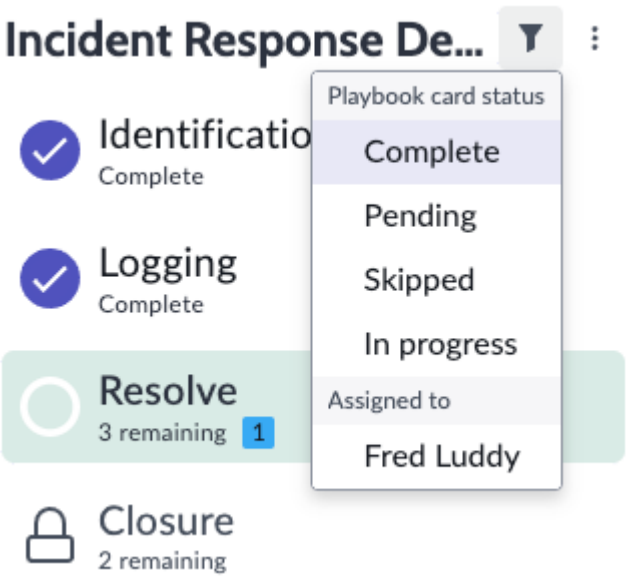
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Der Phasenfortschritt wird aktualisiert, wenn Aktivitäten abgeschlossen sind. Ein Häkchenim Playbook-Header zeigt an, dass die Phase abgeschlossen ist.

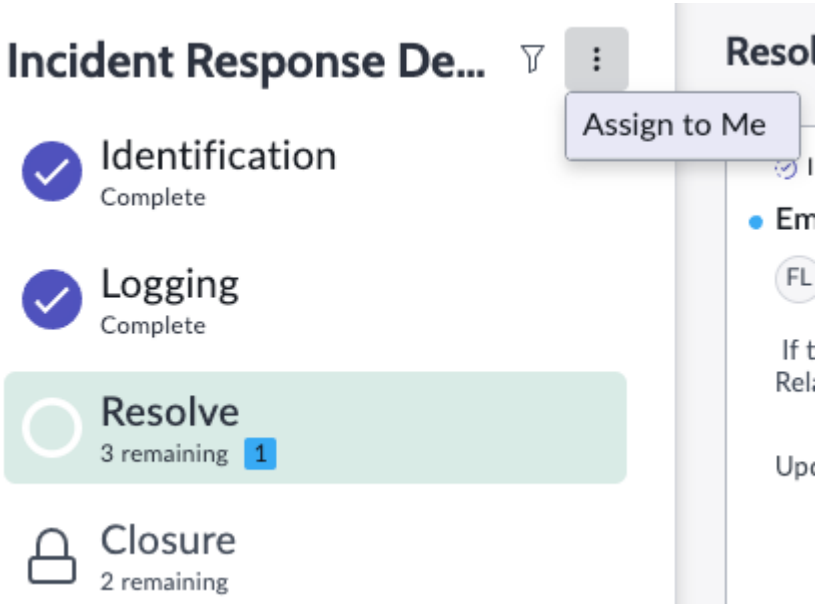


Verwenden Sie den Phasenfilter ( ), um ein Playbook zu filtern.



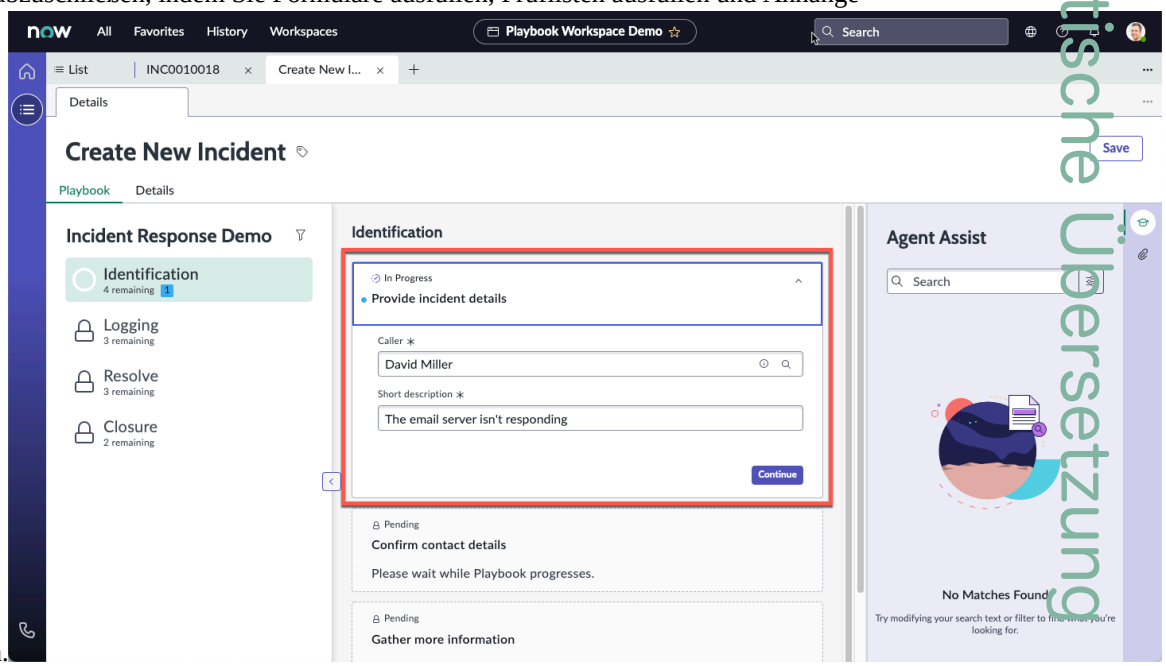
Verwenden Sie das Aktionsmenüsymbol mit Auslassungspunkten ( ), um ausgewählte Aktionen auf Playbook- und Phasenebene auszuführen.

© 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.



Aktivitätskarten

Playbook-Aktivitätskarten zeigen Details zu einer Aktivität an, z. B. Status, SLA-Timer, Formulardaten und Anhänge. Verwenden Sie Playbook-Aktivitätskarten, um Aufgaben abzuschließen, indem Sie Formulare ausfüllen, Prüflisten ausfüllen und Anhänge hinzufügen.



Automatische Übersetzung

Ein Playbook hinzufügen

Fügen Sie einem Datensatz in Agent Workspace ein Playbook hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

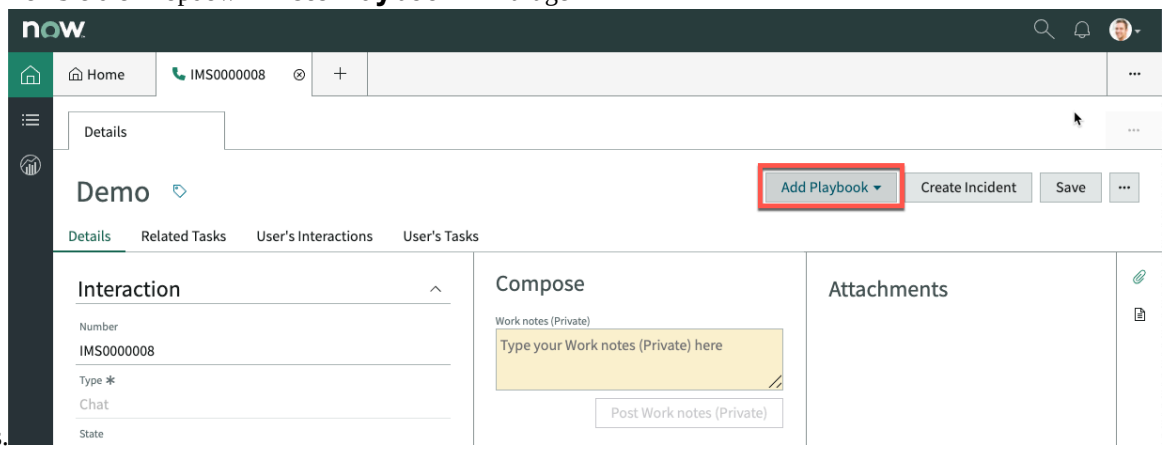
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Playbook kann einem Datensatz ohne Playbook oder einem Datensatz mit vorhandenen Playbooks hinzugefügt werden. Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Playbook mithilfe der Schaltfläche **Playbook** hinzufügen zu einem Datensatz hinzugefügt werden kann.

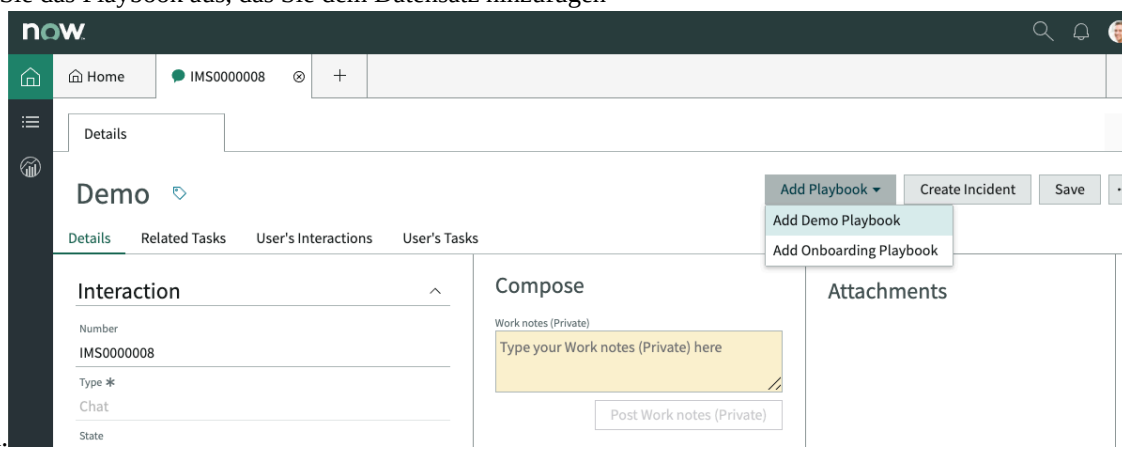
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie die Dropdown **-Liste Playbook** hinzufügen aus.

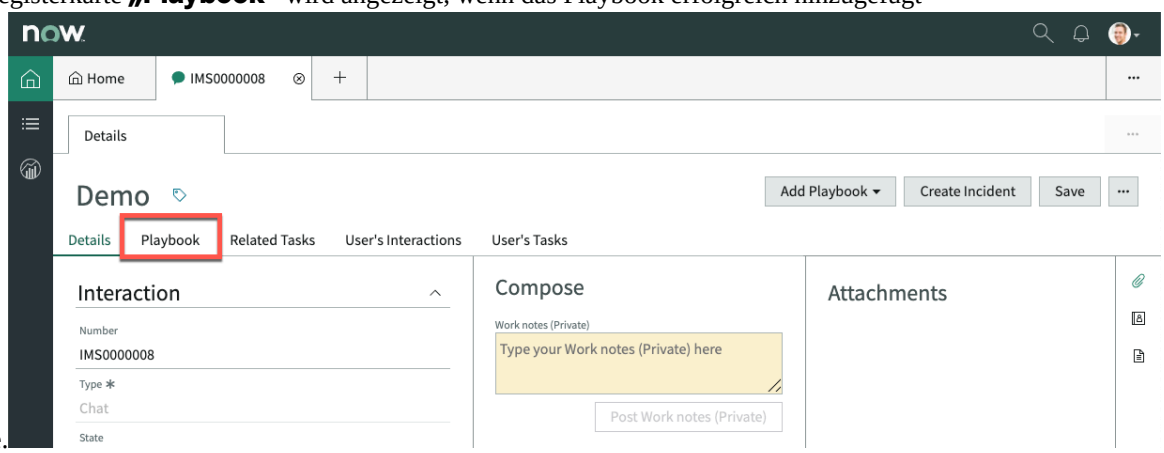


3. Wählen Sie das Playbook aus, das Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.



Ergebnisse

Die Registerkarte **„Playbook“** wird angezeigt, wenn das Playbook erfolgreich hinzugefügt wurde.



Fügen Sie einem Playbook eine Aktivität hinzu

Fügen Sie einem Playbook vorausgewählte optionale Aktivitäten hinzu, falls verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Automatische Übersetzung

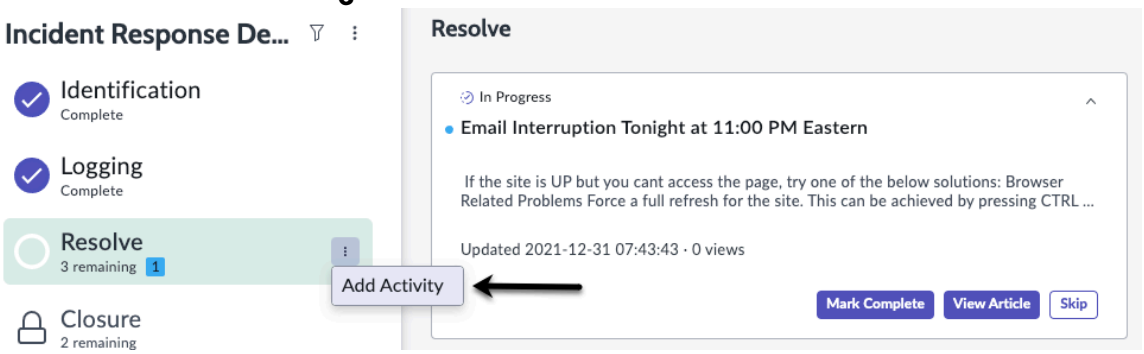
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie optionale Playbook-Aktivitäten in einem laufenden Playbook hinzu, und schließen Sie sie ab. Dieses Beispiel zeigt, wie einem Playbook eine optionale Aktivität hinzugefügt werden kann. Playbook-Administratoren müssen optionale Aktivitäten vorab konfigurieren. Sie können eine optionale Aktivität nicht als erste Aktivität in einer Phase oder zwischen zwei abgeschlossenen Aktivitäten einfügen. Einige optionale Aktivitäten können jeder Phase hinzugefügt werden, während andere nur einer einzelnen Phase hinzugefügt werden können. Wenn für ein Playbook keine optionalen Aktivitäten konfiguriert sind, sind keine optionalen Aktivitäten verfügbar.

Prozedur

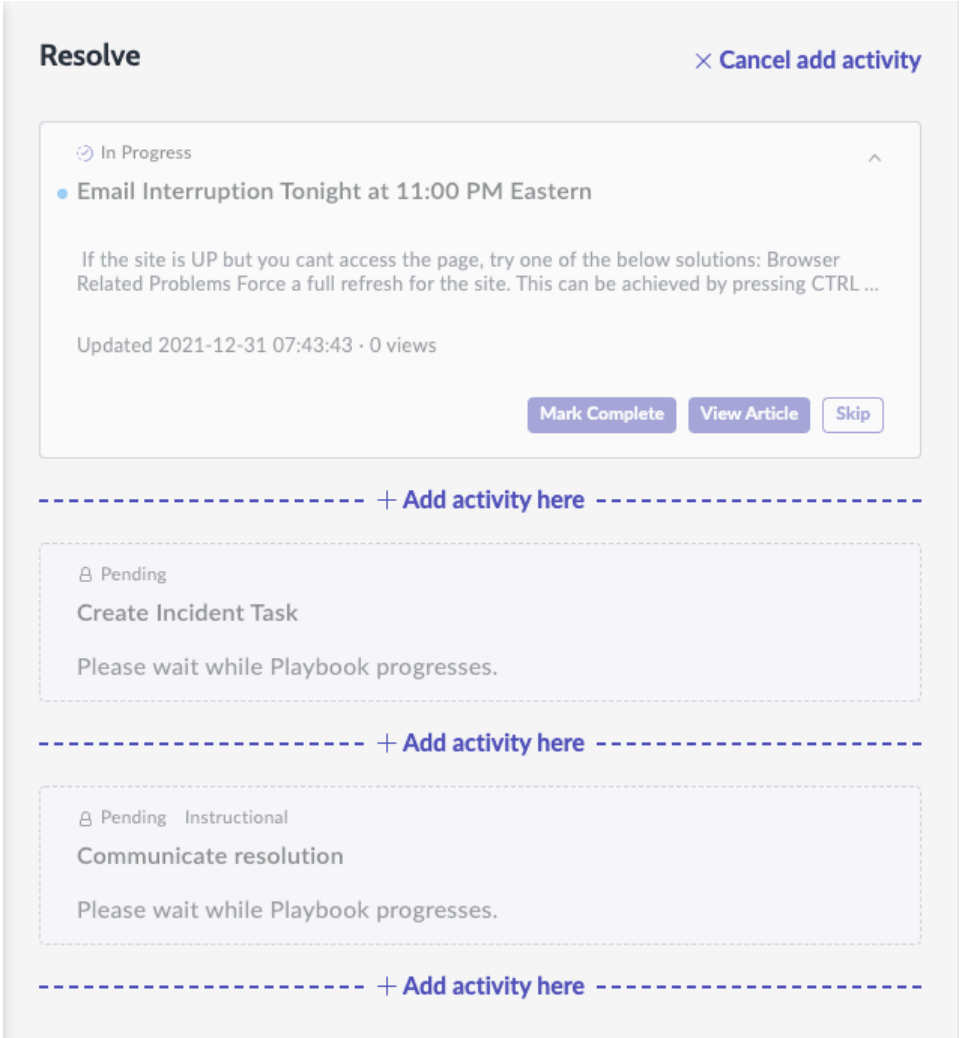
1. Öffnen Sie ein Playbook im Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie das Aktionsmenüsymbol (⋮) aus.
3. Wählen **Sie Aktivität hinzufügen aus**.



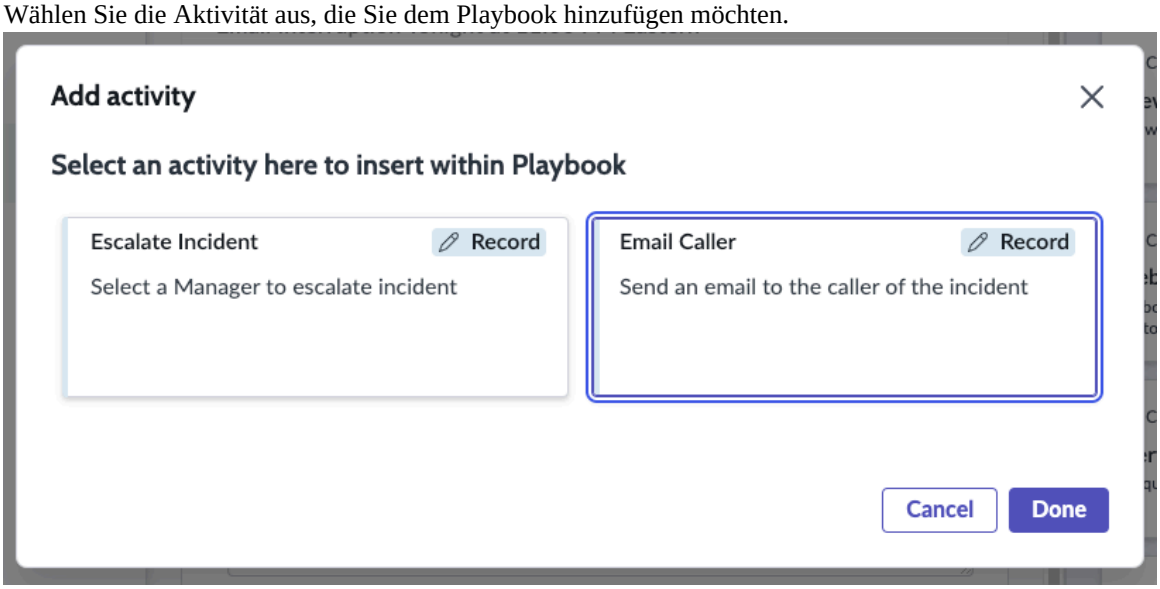
Hinweis:
„**Aktivität hinzufügen** “ wird nicht angezeigt, wenn in dieser Phase keine optionalen Aktivitäten verfügbar sind.

4. Wählen Sie **+ Aktivität hier** hinzufügen an dem Ort aus, an dem Sie die Aktivität zum Playbook hinzufügen möchten.

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



5. Wählen Sie die Aktivität aus, die Sie dem Playbook hinzufügen möchten.



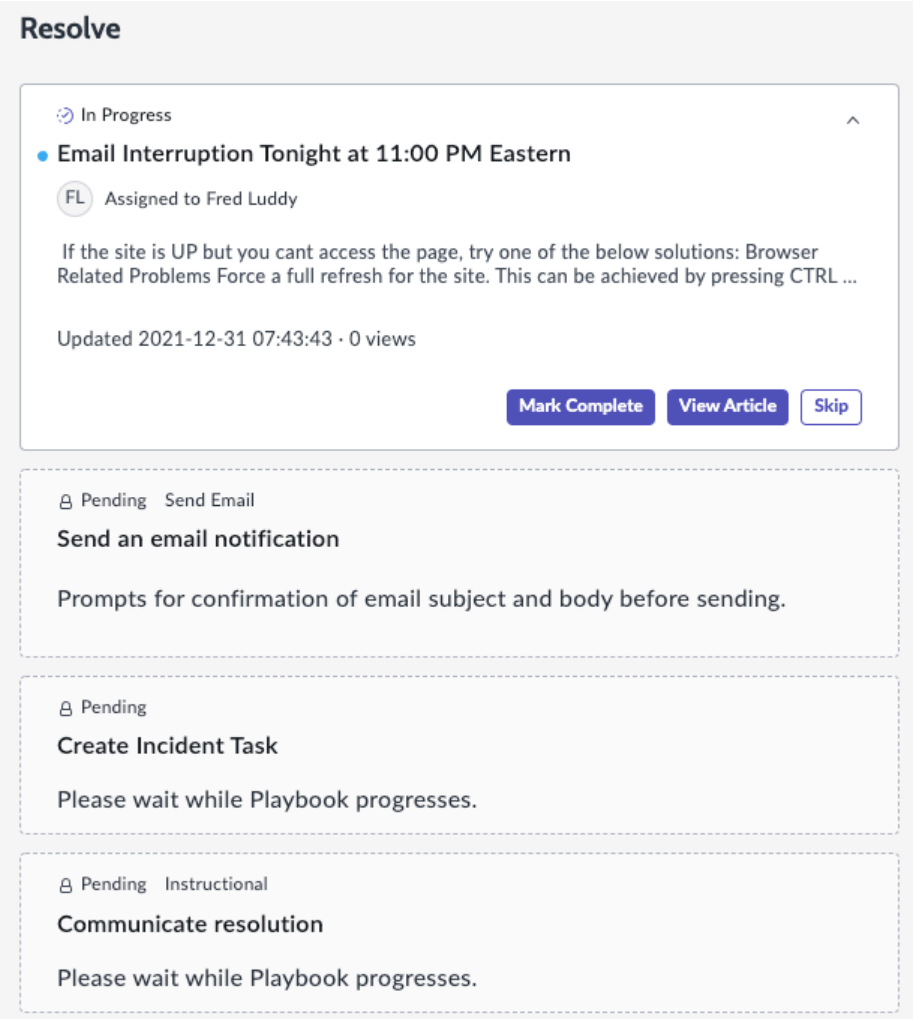
6. Wählen Sie **Fertig**.
   Die ausgewählte optionale Aktivität wird in Ihrem Playbook angezeigt.

Ergebnisse

Die ausgewählte optionale Aktivität wird in Ihrem Playbook 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.



Brechen Sie ein Playbook ab

Brechen Sie ein Playbook ab, um einen Geschäfts-Workflow zu stoppen, wenn er nicht mehr gültig ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent oder pd_cancel

Wenn Ihr Playbook-Administrator Ihrer Playbook-Experience eine Abbruchaktion hinzugefügt hat, finden Sie die Abbruchaktion normalerweise im Menü „Playbook-Aktionen“. Wenn Sie Administrator sind und einer Playbook-Experience eine Aktion zum Abbrechen hinzufügen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Playbook-Aktion„Abbrechen“ hinzufügen.

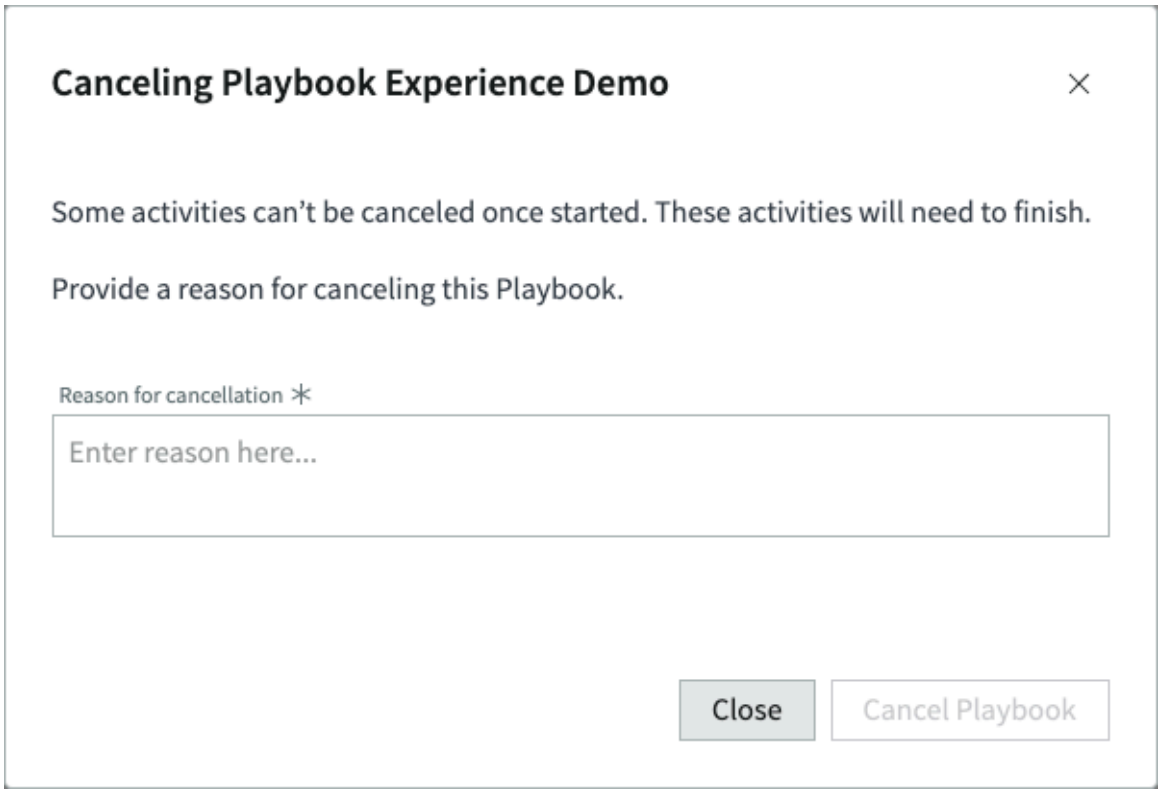
Hinweis:
Bestimmte Aktivitäten in einem Playbook können nicht abgebrochen werden, nachdem sie gestartet wurden.

Prozedur

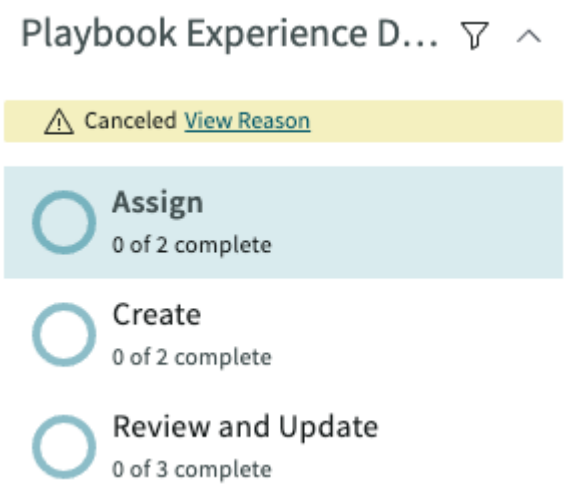
1. Öffnen Sie ein Playbook im Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie im Playbook-Header auf das Ellipse-Aktionsmenüsymbol (⋮).
3. Klicken Sie **auf Playbook abbrechen**.
4. Geben Sie einen Grund für den Abbruch des Playbooks an.

Automatische Übersetzung

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



5. Klicken Sie **auf Playbook abbrechen**.
   Unter dem Playbook-Header wird ein Banner für den Abbruch angezeigt, das bestätigt, dass das Playbook abgebrochen wurde.



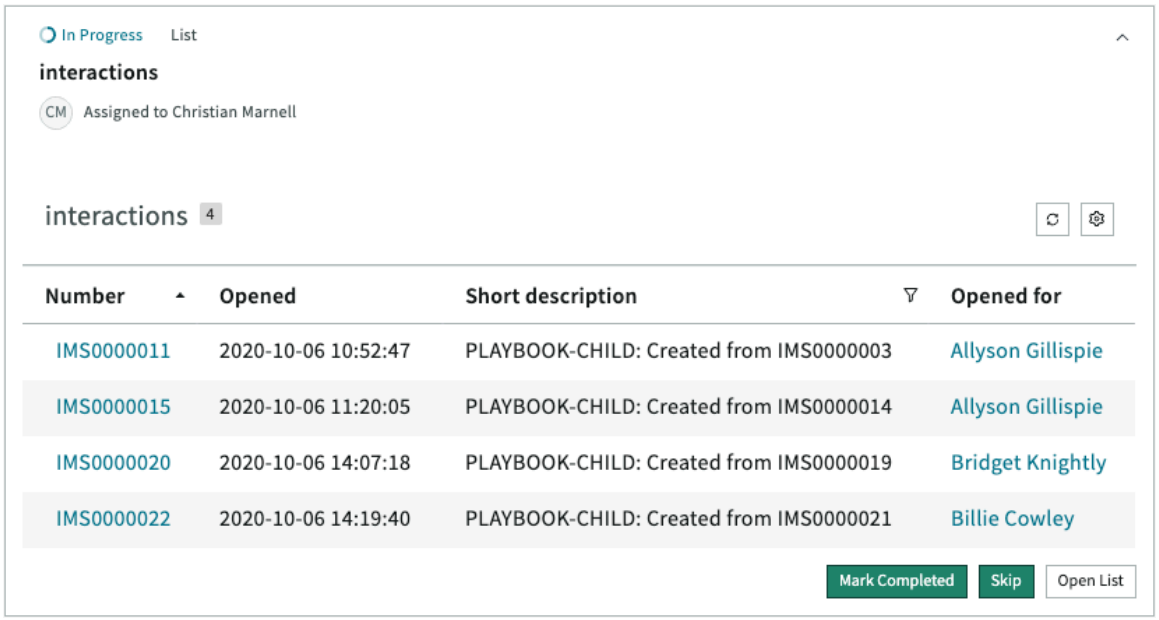
Vollständige Listen im Playbook öffnen

Öffnen Sie eine vollständige Liste in Playbook-Karten, um Listenelemente anzuzeigen und zu aktualisieren.

Um eine vollständige Liste im Playbook zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol „Liste **öffnen** “ (Symbol „Liste Open 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.

Kartenansicht



Eine neue Registerkarte wird geöffnet, um eine vollständige Liste anzuzeigen.



Aktivitätenstrom in Playbook verwenden

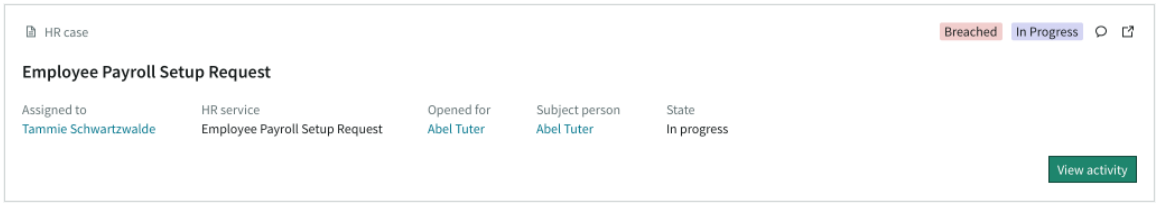
Verwenden Sie den Aktivitätenstrom im Playbook, um Kommentare oder Notizen hinzuzufügen, und zeigen Sie den Kommunikations- und Aufgabenverlauf für den übergeordneten oder zugeordneten Datensatz an.

Aktivitäten können eine Schaltfläche, ein Symbol oder ein Dropdown-Element enthalten, um den Aktivitätenstrom eines Datensatzes anzuzeigen.

Beispiele für Playbook-Aktivitätenströme

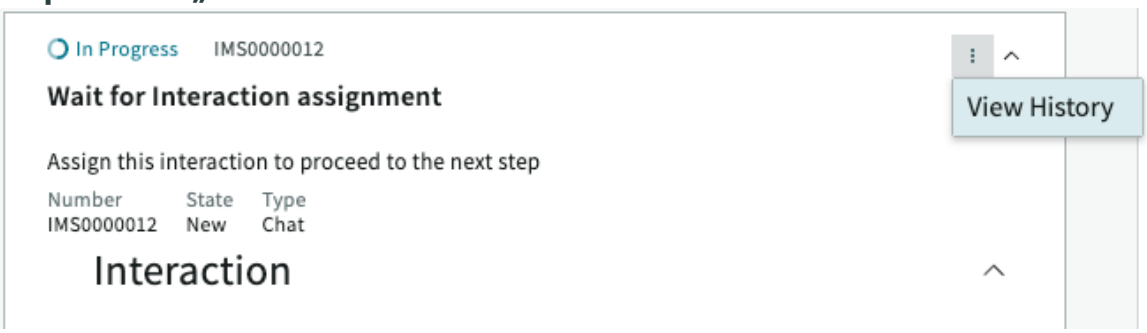
Um den Aktivitätenstrom im Playbook zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivität** anzeigen, oder wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Verlauf** anzeigen aus.

Schaltfläche „Aktivitätenstrom“.



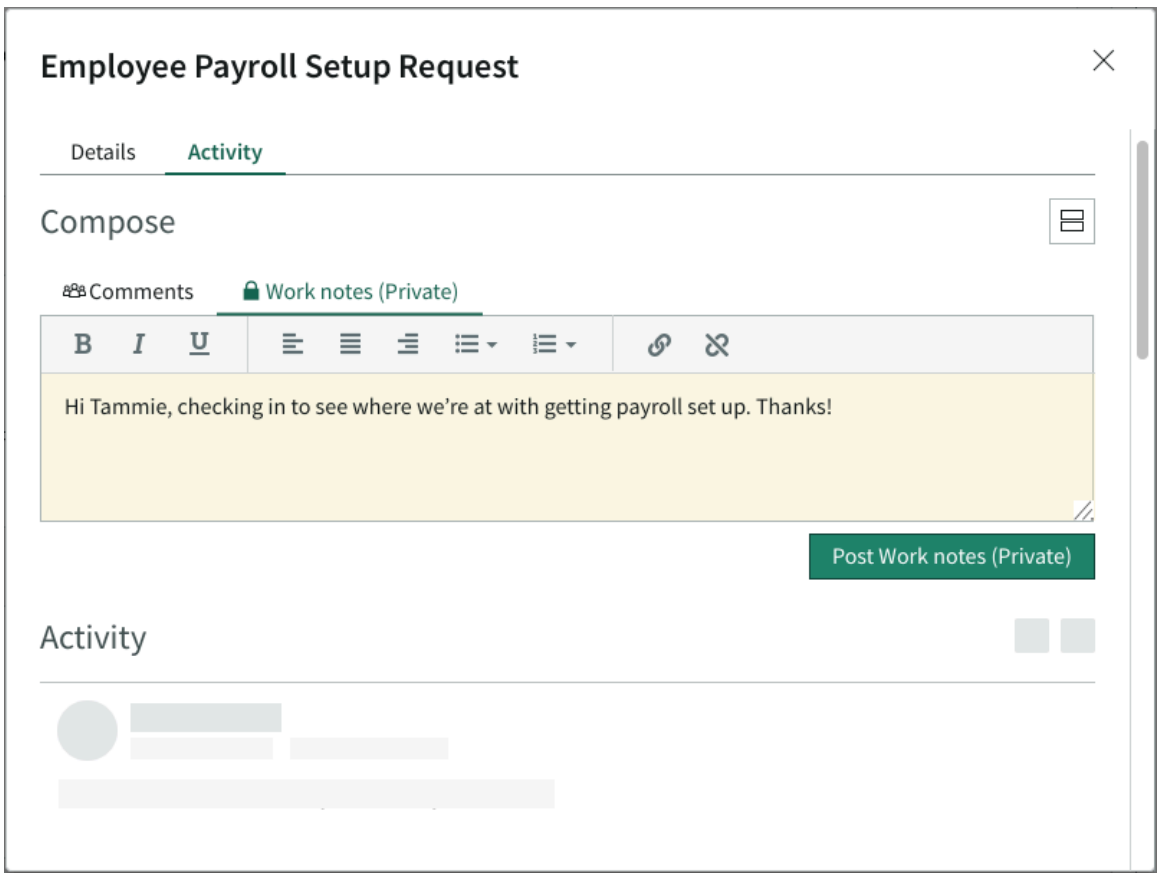
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Dropdownliste „Aktivitätenstrom“.



Aktivitätenstrom-Modal

Sie können Registerkarten für Kommentare und Arbeitsnotizen anzeigen, die sich auf einen übergeordneten oder zugeordneten Datensatz beziehen. Sie können das **Textfeld** Verfassen verwenden, um neue Kommentare oder Arbeitsnotizen zu veröffentlichen.



Sie können die vorherige Aktivität anzeigen, indem Sie nach unten zum Abschnitt „ **Aktivität** “ scrollen.

Globale Suche in Arbeitsbereich

Durchsuchen Sie alle Fälle, Incidents, Probleme, Wissensartikel, Community-Fragen, Kunden, Benutzer und Change-Anforderungen, um Antworten zu finden.

Globale Suchfunktion

Suchergebnisse umfassen alle Elemente, in denen der Suchbegriff vorkommt, z. B. in der Kurzbeschreibung, im Inhalt oder in angehängten Dateien. Standardmäßig können die Ergebnisse der globalen Suche Folgendes umfassen:

Automatische Übersetzung

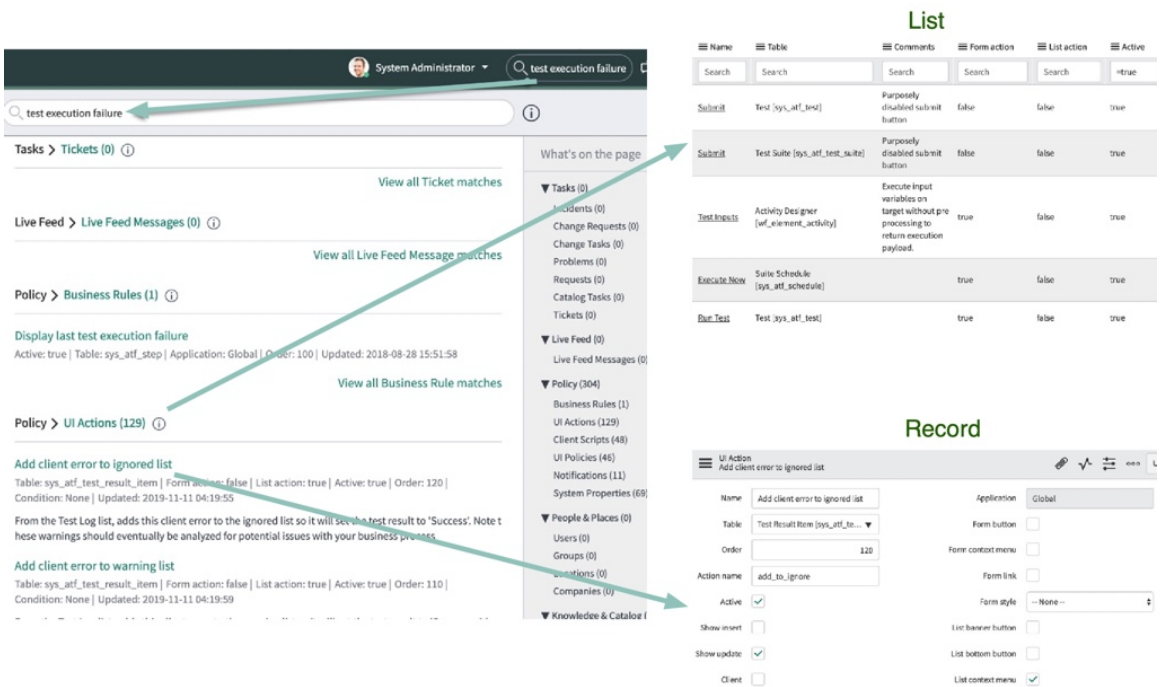
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Fälle
- Kunden oder Benutzer
- ServiceNow Community Fragen
- Incidents
- Change-Anforderungen
- Probleme
- Wissensartikel

Um Suchbegriffe einzugeben, klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein.

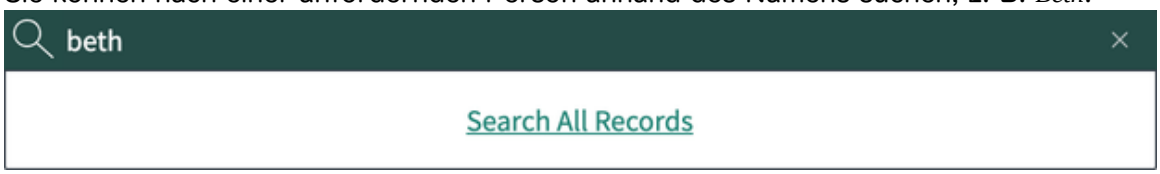


Suchergebnisse werden auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Links führen zu einem Datensatz oder einer Liste von Datensätzen.



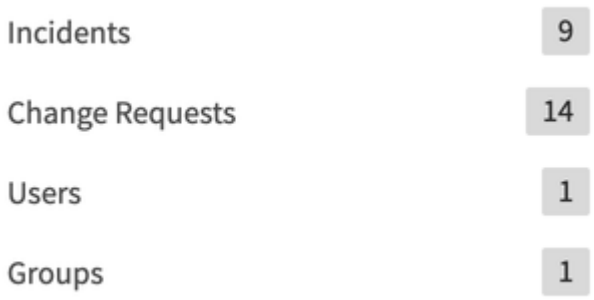
Suche nach Kunden oder Benutzern

Sie können nach einer anfordernden Person anhand des Namens suchen, z. B. *Beth*:

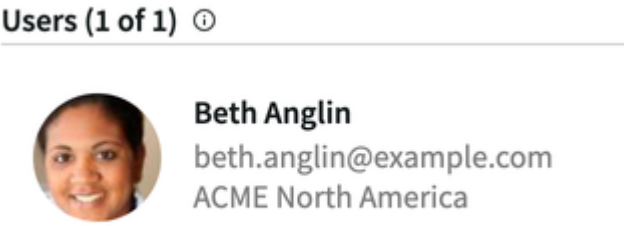


Globale Suchergebnisse zeigen die Anzahl der Suchergebnisse nach Kategorie:

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

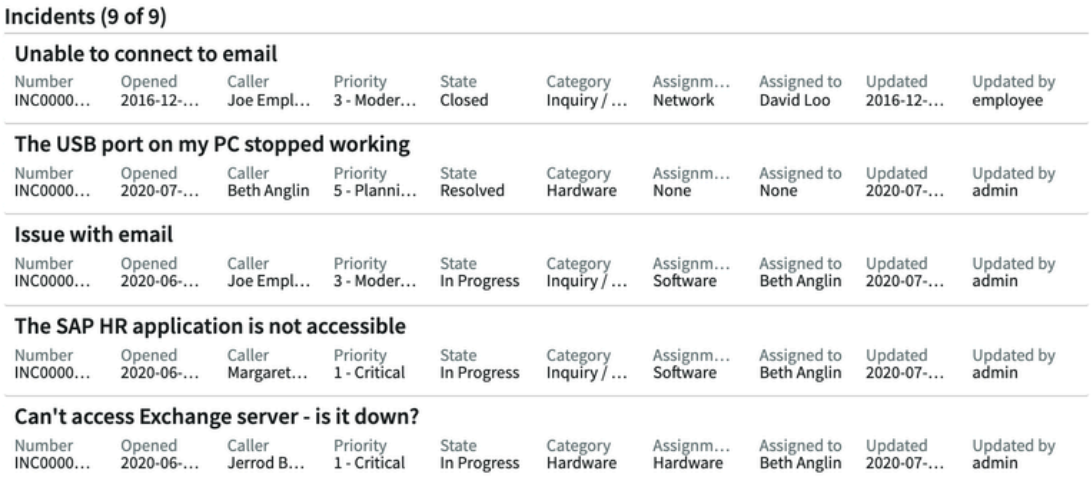


Wenn Sie auf **Benutzer** klicken, werden die Suchergebnisse für Benutzer mit dem Namen *Beth angezeigt*:



Suche nach Fällen oder Incidents

Sie können Fall- oder Incident-Nummern verwenden, um nach bestimmten Fällen oder Incidents zu suchen. Alternativ können Sie die Suche anhand anderer Werte im Zusammenhang mit den Fällen oder Incidents durchführen. Wenn Sie im vorherigen Beispiel auf **Incidents**klicken, zeigt Arbeitsbereich alle Incidents mit dem Namen *Beth* in einem oder mehreren Datensatzfeldern an.



Teams und Zeitpläne in Ihrem Arbeitsbereich verwalten

Verwenden Sie Personaloptimierung zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung 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.

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

Personaloptimierung-Übersicht

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie Personaloptimierung für ITSM einrichten können.

Personaloptimierung für ITSM Einrichtung

Verschaffen Sie sich in diesem Video einen Überblick darüber, wie Manager den Status von Incidents und die KPIs für die Unternehmensleistung überwachen können.

Personaloptimierung für ITSM Zielseite

Channel Management

Überwachen Sie Ihre Teams in Echtzeit, und schalten Sie sich bei Bedarf ein, um zu helfen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Arbeit basierend auf den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter an bestimmte Gruppen weiterleiten
- Echtzeitleistung prüfen, während das Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet
- In Warteschlagen ausstehende Arbeitselemente überwachen

Zeitplanung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Service Desk-Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Auszeit genommen haben.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Auszeit- und Schichtwechselanträge genehmigen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Wichtige KPIs für Ihr Team analysieren

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

- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern mit Coaching geleisteten Arbeit. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Problemen zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erzeugen Sie basierend auf den Empfehlungen Coaching-Gelegenheiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Gelegenheiten zum Generieren von Bewertungen nutzen
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Basis ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen

Globale Suche in Personaloptimierung für ITSM

Wichtig:
Diese Funktion ist im ServiceNow Store mit dem Personaloptimierung-Inhaltspaket für ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM – Referenz .

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager können Sie über das Suchsymbol in Personaloptimierung für ITSM nach Benutzern, Gruppen, Schichten, Zeitplänen oder Aufgaben suchen, um die benötigten Informationen einfach zu finden.

Hinweis:
Um nach Schichten und Zeitplänen zu suchen, müssen Sie für die folgenden Tabellen den Textindex generieren , bevor Sie mit der Suche nach Schichten und Zeitplänen beginnen:

- Zeitplan [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Schichtplan [sn_shift_planning_shift_plan]

Visualisieren von Daten in Ihrem Arbeitsbereich

Verwenden Sie Ihren Arbeitsbereich, um Berichte zu ServiceNow Datensätzen und Daten zu generieren und zu analysieren.

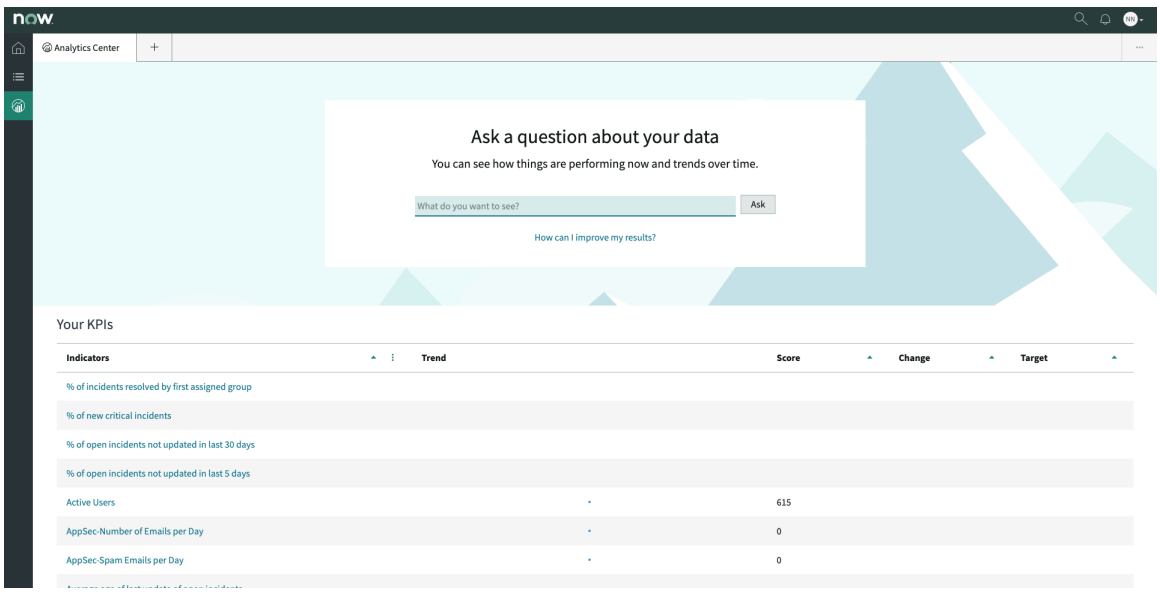
Platform Analytics in Ihrem Arbeitsbereich

Im Platform Analytics-Arbeitsbereich 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.

- Stellen Sie eine Frage in natürlicher Sprache, und lassen Sie sich die relevanten Analysen in einer Visualisierung anzeigen.
- Zeigen Sie ein beliebiges Next Experience-Dashboard an, das Sie besitzen oder das für Sie freigegeben wurde.
- Erstellen Sie Dashboards und Datenvisualisierungen aus Ihrer Arbeitsbereichslaufzeit.
- Zeigen Sie Detailinformationen für Ihre KPIs an, indem Sie Filter anwenden, um Ihre Daten zu segmentieren, und Zusammenfassungen und statistische Tools anwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics und Reporting für Arbeitsbereiche



Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Ihre Benutzer ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich ist ein Arbeitsbereich, der mit UI Builder -Komponenten erstellt wird.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten:

1. Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe eines geführten Setups ein.
2. Richten Sie die erforderlichen Kommunikationskanäle und die Weiterleitung ein.
3. Richten Sie zusätzliche Komponenten ein, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich spezifisch sind.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe eines Setups mit Anleitung einrichten

Sie können Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe des Setups mit Anleitung für Customer Service Management einrichten. So verwenden Sie das Guided Setup:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf **Erste Schritte**.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Guided Setup-Kategorien, bis Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM erreichen.
4. Klicken Sie in der Kategorie „Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ auf **Erste Schritte**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kategorie Konfigurierbarer Arbeitsbereich führt Sie zum Setup mit Anleitung für den konfigurierbaren Arbeitsbereich, das eine Sequenz von Konfigurationsaufgaben für den Arbeitsbereich bereitstellt. Verwenden Sie diese Aufgaben zum Konfigurieren von:

- Branding und Design
- Registerkarteneinstellungen
- Klassische Umgebung (Listen und Formulare)
- Suchquellen
- Notifications
- Advanced Work Assignment (AWA)
- Zielseiten
- OpenFrame
- Playbooks

Sie können UI Builder verwenden, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich Zielseiten zu konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Mit Seiten arbeiten in der UI Builder-Dokumentation.

Zusätzliche Komponenten für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich spezifischen Komponenten einzurichten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Zielseiten erstellen

Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf den Arbeitsbereich. Die **Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ enthalten. Sie können diese Zielseite ändern oder eine Seitenvariante in UI Builder erstellen und ändern.

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Formularheader, die einen schnellen Überblick über Fall-, Account- und Kontaktinformationen bieten.

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Felder, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich in Formularheadern als hervorgehobene Werte angezeigt werden.

Formularaktion einrichten in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Erstellen Sie Formularaktionen, die mit UI-Aktionen verknüpft sind, damit Sie die UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden können.

Konfigurieren Sie Symbole und Farben für Journalfeldkacheln mit Wörterbuchattributen

Sie können die Symbole und Farben in Ihren Journalfeldkacheln konfigurieren, die in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigt werden, indem Sie Ihrem **Arbeitsnotizen** -Wörterbuch ein Attribut und einen Wert zuweisen. Die folgenden Attribute können konfiguriert werden.

- Hintergrundfarbe des Arbeitsbereich-Kachelsymbols.
- Arbeitsbereich-Kachelsymbol
- Farbvariante des Arbeitsbereichs.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Zielseiten erstellen

Erstellen Sie Zielseiten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter und Teams, indem Sie eine Seitenvariante erstellen sowie Container und Komponenten hinzufügen oder ändern.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer Zielseite handelt es sich um die Seite, die einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, wenn er seinen Arbeitsbereich öffnet. Eine Zielseite für Konfigurierbarer Arbeitsbereich ist im Basis-Agent Workspace enthalten. Diese Seite, die **Zielseite**, bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.

In UI Builder, einem WYSIWYG-Builder für Webbenutzeroberflächen, können Sie eine Variante dieser Seite erstellen und nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Es ist wichtig, eine Variante der Zielseite zu erstellen, um Probleme mit Upgrades zu vermeiden.

Beispielsweise können Sie mit UI Builder folgende Aufgaben ausführen:

Aufgabe	Beschreibung
Seitenlayout ändern	Das Layout bestimmt, welche Slots auf einer Seite verfügbar sind, wie die Slots positioniert werden und welche CSS-Regeln für sie gelten. Weitere Informationen zu Layouts und Layoutsystemen finden Sie unter Mit Layouts arbeiten.
Der Seite Komponenten hinzufügen	Komponenten sind die Basiselemente Ihrer Seite. Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis hin zu Komponenten für komplexere Erfahrungen wie Listen und Formulare. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten. **Hinweis:** Informationen zu UI Builder-Komponenten finden Sie auch auf der ServiceNow-Entwicklerwebsite. Weitere Informationen finden Sie in der Komponentendokumentation von developer.servicenow.com.
Datenressourcen mit den Komponenten verbinden	Verbinden Sie Datenressourcen, um Daten aus Tabellen, Datensätzen oder anderen Elementen auf Ihrer Seite dynamisch verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Datenressourcen arbeiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Meine Experiences** auf **Base Agent Workspace**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Seite“ die Option **Zielseite** aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Varianten“ den Eintrag **Zielseite – Standard** aus.
5. Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.

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

a. Klicken Sie auf das Menü für zusätzliche Aktionen neben der Variante der **CSM-Zielseite**, und wählen Sie **Duplikat** aus.

b. Fügen Sie im Popup-Fenster „Variante erstellen“ einen **Variantennamen** hinzu.

c. Klicken Sie auf **Erstellen**.

d. Geben Sie bei Bedarf die Zielgruppe und die Anzeigebedingungen für die Seitenvariante an.
Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seite sehen kann. Eine Zielgruppe entspricht einer Sammlung von Benutzerrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre Zielgruppen verstehen .

Das Feld **Reihenfolge** bestimmt, welche Seite angezeigt wird. Die Seite mit der niedrigsten Nummer wird zuerst ausgeführt.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Fügen Sie Container und Komponenten für die Zielseitenvariante hinzu, oder ändern Sie sie.
Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Containern und Komponenten können Sie der UI Builder-Dokumentation entnehmen.
   - Einer Seite Komponenten hinzufügen : Verwenden Sie diese Aufgabe ab Schritt 4, um einem Container eine Komponente hinzuzufügen und die Komponenteneigenschaften und Event-Handler zu konfigurieren. Diese Aufgabe enthält auch Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Container.
   - Einer Komponente einen Stil hinzufügen : Legen Sie ab Schritt 3 CSS-Stile für Komponenten fest, um ihre Standarddarstellung zu ändern.
   - Modale Elemente zu Komponenten hinzufügen : Fügen Sie ab Schritt 5 ein Fenster hinzu, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Komponente klickt. Wenn Sie beispielsweise eine Schaltflächenkomponente hinzufügen, die einen Datensatz löscht, können Sie ein modales Element hinzufügen, das den Benutzer auffordert, das Löschen des Datensatzes zu bestätigen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Seitenvariante zu speichern.

Arbeitsbereich mit deklarativen Aktionen anpassen

Interagieren Sie mit Ihren Arbeitsbereichsformularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listenseiten, indem Sie benutzerdefinierte Aktionen hinzufügen.

Deklarative Aktionen ermöglichen den Arbeitsfluss in Formularen und Listen in Ihrer konfigurierbaren Arbeitsbereich-Experience. Verwenden Sie -Aktionen, um benutzerdefinierte Funktionen hinzuzufügen, die Seiten erweitern, ohne den Besitz zu übernehmen.

Mit deklarativen Aktionen sorgen Sie für eine reibungslosere Upgrade-Experience, indem Sie die erforderlichen Datensätze in Ihrem eigenen Anwendungsbereich erstellen, anstatt eine UI Builder-Seite des Basissystems anzupassen.

Deklarative Aktionen im Navigationsfilter

Der Navigationsfilter listet die Optionen für deklarative Aktionen auf, die Sie erstellen können, um Ihre Seiten anzupassen:

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

Option	Beschreibung
Neue Aktion erstellen	Erstellen Sie eine neue Liste, zugehörige Liste, ein Formular, einen Feld-Decorator oder eine Anhangsaktion von Grund auf.
Aktionskonfigurationen	Aktionskonfigurationen binden Gruppen von Aktionen an Ihre konfigurierbare Experience.
Formularaktion-Layouts	Mehrere Formularlayoutelemente und -gruppen werden zur Konfiguration in einem einzigen tabellenbasierten Layout kombiniert.
Layoutelemente der Formularaktion	Layoutelemente für Formularaktionen definieren das Erscheinungsbild einzelner Aktionsschaltflächen, die in der Aktionsleistenkomponente des Formulars angezeigt werden.
Formularaktion-Layoutgruppen	Formularaktionslayoutgruppen kombinieren mehrere Aktionen auf derselben Schaltfläche in Formularen mithilfe von Trennschaltflächen oder Menüschaltflächen.
Formularaktionen	Formularaktionen definieren, was passiert, nachdem eine Aktionsschaltfläche in Formularen ausgewählt wurde.
Listenaktionen	Listenaktionen definieren Aktionen, die in der Aktionsleiste oben in Listen angezeigt werden.
Aktionen für zugehörige Liste	Zugehörige Listenaktionen definieren Aktionen, die in der Aktionsleiste oben in zugehörigen Listen angezeigt werden.
Listenaktionsgruppen	Listenaktionsgruppen kombinieren mehrere Aktionen auf derselben Schaltfläche in Listen mithilfe von Trennschaltflächen.
Decorator-Elemente des Felds	Feld-Decorators definieren Aktionen, die in Feldern als Symbole angezeigt werden.
Anhangaktionen	Anhangsaktionen definieren Aktionen, die in Formularaktionen angezeigt werden.

Erstellen Sie eine Formularaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Formularaktionsschaltfläche hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:
In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Formularaktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Formular** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben ausgefüllt, wobei Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Client-Skript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer-** oder Client-Skript auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF- **Clientaktion**, indem Sie im Feld **Implementiert als** die Option UXF-Clientaktion auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **Speichern aus**.
6. Öffnen Sie das Layoutelement der Formularaktion, indem Sie Ihre Aktion in der zugehörigen Liste „Layout-Elemente“ auswählen oder in der Formularnachricht auf den Link **UX-Formularlayoutelement klicken**.
7. Aktualisieren Sie das Erscheinungsbild der Schaltfläche, indem Sie ein Symbol und eine Farbe für die Aktion auswählen.

Hinweis:
Sie haben Zugriff auf alle Farben, die von der Schaltflächenkomponente unterstützt werden.

Erstellen Sie eine UXF-Client-Aktion für Formulare

Konfigurieren Sie eine Formularaktion als UXF-Client-Aktion, und fügen Sie die Aktion einem vorhandenen Layout hinzu.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Wählen **Sie UXF-Clientaktion** für das Feld Implementiert als aus.

Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:
Mit den Schritten können Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine UXF-Client-Aktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Formularaktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten Dialogfelds finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten Dialogfelds konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**.
2. Öffnen Sie die Aktionszuweisung für Ihre Formularaktion, indem Sie die Aktionsbezeichnung auswählen.
   Das Feld **Implementiert als** muss auf **UXF Client Action**festgelegt werden.
3. Wählen Sie im Feld **Client-Aktion angeben das Suchsymbol** ( ) aus.
4. Wählen Sie eine vorhandene Nutzlastdefinition 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.

Anweisungen zum Einrichten einer neuen Nutzlastdefinition finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Elements konfigurieren.

5. Geben Sie einen Wert in das Feld **Tooltip** ein.
6. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
7. Navigieren Sie zur Registerkarte **Layoutelemente**, und wählen Sie Ihre Formularaktion aus.
8. Wählen Sie auf der Seite „Layout-Element für Aktionen des UX-Formulars“ ein Symbol, eine Farbe für die Schaltfläche und **Speichern**aus.
9. Wählen Sie in der Liste „ **UXF** -Client-Aktionen“ die Option Bearbeiten aus.
10. Fügen Sie der Aktion eine Tabelle hinzu, indem Sie eine Tabelle aus den Listen „Sammlung“ auswählen, sie der Liste „Layouts der UX-Formularaktion“ hinzufügen und **Speichern**auswählen.
11. Kehren Sie zur Aktionszuweisungsseite für die Formularaktion zurück.
12. Navigieren Sie zur Registerkarte Aktionskonfigurationen, und wählen Sie **Bearbeiten**aus.
13. Fügen Sie eine Aktionskonfiguration hinzu, indem Sie eine Konfiguration aus der Liste „Sammlungen“ auswählen, sie der Liste „Aktionskonfigurationen“ hinzufügen und **Speichern**auswählen.

Ergebnisse

Ihre Formularaktion wird in der Liste der Formularaktionslayouts angezeigt. Ihre Formularaktionsschaltfläche wird in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich angezeigt.

Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Elements konfigurieren

Nachdem Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Aktionsschaltfläche hinzugefügt haben, können Sie die Schaltfläche so konfigurieren, dass ein benutzerdefiniertes modales Element geöffnet wird.

Schaltflächen führen Aktionen in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich aus. Benutzerdefinierte modale Elemente enthalten Informationen oder interaktive Elemente, ohne dass Sie die aktuelle Seite durch Popup-Fenster verlassen müssen. Durch die Integration benutzerdefinierter modaler Elemente mit Aktionsschaltflächen entsteht eine nahtlose und interaktive Experience, mit der Sie Aktionen intuitiv ausführen können.

Prozesse zum Erstellen eines benutzerdefinierten modalen Elements

Das Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Elements umfasst mehrere Prozesse:

1. Aktionsschaltfläche wird dem Formular hinzugefügt:

   Durch das Erstellen einer Aktion wird die Schaltfläche dem Formular hinzugefügt, ohne ihr bei Auswahl eine Aktion zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularaktionen erstellen.

2. Customer Service Management wird aktiviert:

   Durch das Hinzufügen des Plugins „Customer Service“ werden Demodaten bereitgestellt und zugehörige Plugins aktiviert, die noch nicht aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Management aktivieren .

3. Öffnen Ihrer Datensatzseite in UI Builder:

   Durch den Zugriff auf Ihre Datensatzseite in UI Builder können Sie die Seitenvariante mit einem benutzerdefinierten modalen Element entwerfen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten 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. Seitenvariante in UI Builder entwerfen:

   Wenn Sie UI Builder zum Entwerfen einer Seitenvariante verwenden, wird das Modal an die Datensatzseite des Arbeitsbereichs übergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten in UIB entwerfen.

5. Seitenvariante als modales Element in UI Builder konfigurieren:

   Die Verwendung von UI Builder zum Konfigurieren der Seitenvariante definiert das Modal, das auf der Datensatzseite des Arbeitsbereichs angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten als modale Elemente in UIB konfigurieren.

6. Erstellen einer UX-Add-on-Event-Zuordnung:

   Durch das Einrichten einer UX-Add-on-Event-Zuordnung wird die Aktionsschaltfläche mit Ihrem benutzerdefinierten Modal verbunden. Weitere Informationen finden Sie unter UX-Add-on-Event-Zuordnung erstellen.

7. Nutzlast für ein benutzerdefiniertes modales Element definieren:

   Durch das Konfigurieren der Nutzlast wird die Aktionsschaltfläche so festgelegt, dass das benutzerdefinierte Modal in Ihrem Arbeitsbereich geöffnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Payload für ein benutzerdefiniertes modales Element definieren.

Entwerfen Sie eine Seitenvariante in UIB

Konfigurieren Sie eine UI Builder-Seitenvariante, die von einem modalen Arbeitsbereich an die Variante übergeben wird. Dieser Schritt ist Teil des Prozesses zum Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Elements.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Seitenvariante.
2. Fügen Sie Komponenten hinzu, die auf der Seite angezeigt werden sollen, indem Sie unter dem Element „Body“ die Option **+Komponente hinzufügen** auswählen.
3. Wählen Sie die hinzugefügte Komponente aus, und wählen Sie das Feld **Tabelle** aus.
4. Ändern Sie die Einstellung in **Daten** binden, und führen Sie einen Dot-Walk zur Tabelleneigenschaft durch, indem Sie `@context.props.table` eingeben.
5. Wählen Sie das **Titelfeld** aus, und wechseln Sie in den **Skriptmodus**.
6. Geben Sie das folgende Skript ein, und übergeben Sie die über den URL-Parameter empfangene sysID als JS-Vorlagenvariable.

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

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Wählen Sie für das Skript **Anwenden** und dann **Speichern**aus.

Ergebnisse

Die Variablen „table“ und „sysID“ sind so konfiguriert, dass sie vom Modal über die URL an die Variante übergeben werden.

Konfigurieren Sie eine Seitenvariante als modales Element in UIB

Definieren Sie Ihre Seitenvariante mithilfe von UI Builder-Konfigurationen so, dass sie als modales Element angezeigt wird. Dieser Schritt ist Teil des Prozesses zum Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Elements.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Seitenvariante.
2. Öffnen Sie *sys_ux_screen_type*, indem Sie das Menüsymbol ( ) auswählen.
3. Navigieren zu **Entwickler** > **Variantensammlungs-Datensatz öffnen**.
4. Wechseln Sie unter Zugehörige Listen zur Registerkarte **UX-App-Route**, und wählen Sie Ihre Seitenvariante aus.
5. Öffnen Sie UI Builder auf einer neuen Browserregisterkarte, und öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience.
6. Suchen Sie die Seite, auf der Ihr Modal angezeigt werden soll, indem Sie die Übersicht der Datensätze für die Experience öffnen und die Seite auswählen.
7. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) aus, und navigieren Sie zu Seitendefinition öffnen.
8. Wählen **Sie sys_id kopieren aus**.
9. Kehren Sie mit *sys_ux_app_route*zur Browserregisterkarte zurück.
10. Öffnen Sie den maschinenlesbaren Wert der Seite in einem Browserwarnungsdialogfeld, indem Sie das Feld **Übergeordnetes Macroponent** doppelt auswählen und **OK**auswählen.
11. Definieren Sie die Variante, die in einem Modal angezeigt werden soll, indem Sie modalContainerViewport im Feld **ID des übergeordneten Macroponent-Kompositionselements eingeben**.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung

Verbinden Sie eine Schaltfläche mithilfe der UX-Add-on-Event-Zuordnung mit einem Modal, damit eine Aktionsschaltfläche ein benutzerdefiniertes Modal öffnen kann.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB
- Konfigurieren Sie Ihre Seitenvariante als modales Element in UIB

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Add-on-Event-Zuordnung *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* in Ihrem Browser.
2. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie **Neu**wählen.
3. Geben Sie einen Namen für Ihre Karte ein.
4. Wählen Sie *ui_action_bar* für das Feld Quellelement-ID aus.
5. Wählen Sie den Aktionsnamen für Ihre deklarative Aktion für das Feld Deklarative Quellaktion aus.
6. Legen Sie das Macroponent auf das Macroponent des Arbeitsbereichsdatensatzes fest, indem Sie die sysID verwenden, die aus der Seitendefinition des Datensatzes kopiert wurde.
   Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten als modale Elemente in UIB konfigurieren.
7. Lösen Sie das Event aus, um ein Modal zu öffnen, indem Sie **[Datensatzseite] Modal öffnen** im Feld Ziel-Event auswählen.
8. Definieren Sie die Felder, die an das Modal gesendet werden sollen, indem Sie das JSON-Objekt in das Feld Zielnutzlastzuordnung einfügen.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
```


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

```
 },
 "params": {
  "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
  "binding": {
   "address": ["params"]
  }
 }
}
}
```

9. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Nutzlast für ein benutzerdefiniertes Dialogfeld

Legen Sie Ihre Aktionsschaltfläche so fest, dass ein benutzerdefiniertes modales Element geöffnet wird, indem Sie die Nutzlastparameter definieren.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB
- Konfigurieren Sie Ihre Seitenvariante als modales Element in UIB
- Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**.
2. Wählen Sie die Formularaktion aus, zu der Sie das benutzerdefinierte Modal hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie das Feld **Client-Aktion angeben**, indem Sie das Datensatzvorschau-Symbol (ⓘ) und **Datensatz öffnen**auswählen.
4. Markieren Sie den Speicherort Ihrer Seite, indem Sie den Aktionsnamen der Seite als Routenschlüssel des Felds **Nutzlast** eingeben.
5. Übergeben Sie Variablen aus dem aktuellen Kontext, indem Sie die Tabellen- und **sysID** -Werte in den Feldschlüssel eingeben.

```
{
 "route": "action-name",
 "fields": {
  "table": "{{table}}",
  "sysId": "{{sysId}}"
 }
}
```

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Öffnen Sie einen Datensatz in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Testen Sie Ihre Schaltfläche, indem Sie darauf klicken.
   Ihre Schaltfläche öffnet das benutzerdefinierte modale Fenster.

Erstellen Sie eine Liste oder zugehörige Listenaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Liste oder zugehörige Listenaktion hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig:
In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Liste oder eine zugehörige Listenaktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Liste** oder **Zugehörige Liste** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben ausgefüllt, wobei Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Client-Skript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer-** oder Client-Skript auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF- **Clientaktion**, indem Sie im Feld **Implementiert als** die Option UXF-Clientaktion auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **Speichern aus**.

Erstellen Sie eine Anhangsaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Anhangaktion hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig:
In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Schaltfläche für Anhangaktionen hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion** im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Anhang** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen 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.

Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben ausgefüllt, wobei Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden.

4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Client-Skript, indem Sie im Feld **Implementiert als**Server- oder Client-Skript auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF- **Clientaktion**, indem Sie im Feld **Implementiert als** die Option UXF-Clientaktion auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **Speichern aus**.

Erstellen Sie eine Feld-Decorator-Aktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich einen Feld-Decorator hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Wichtig:
In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Feld-Decorator-Aktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines benutzerdefinierten modalen Fensters konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Feld-Decorator** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben ausgefüllt, wobei Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Client-Skript, indem Sie im Feld **Implementiert als**Server- oder Client-Skript auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF- **Clientaktion**, indem Sie im Feld **Implementiert als** die Option UXF-Clientaktion auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und **Speichern aus**.

Blenden Sie die globalen Listen- und Formularaktionen in einer Tabelle oder Ansicht aus

Konfigurieren Sie die Listen- und Formularaktionen, um angegebene Tabellen und Ansichten auszuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_declarative_action_assignmentein.
2. Öffnen Sie die globale Listen- oder Formularaktion, die Sie ausblenden möchten, indem Sie Ihre Aktion auswählen.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Aktionsausschlüsse** und wählen Sie **Neu**.
4. Wenden Sie die folgenden Konfigurationen auf den Aktionsausschlussdatensatz an.

Konfigurationen des Aktionsausschlussdatensatzes

Feld	Konfiguration
Aktionszuweisung	Der Aktionsausschlussdatensatz.
Tabelle	Tabelle, die die Aktion ausschließt.
Diese Tabelle ausschließen	Option zum Ausschließen der Aktion aus der ausgewählten Tabelle.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Option zum Ausschließen der Aktion aus allen untergeordneten Tabellen.
Ansicht	Ansicht, die von der Aktion ausgeschlossen werden soll.

Hinweis:

- Sie müssen eine Tabelle oder Ansicht auswählen, um einen Aktionsausschlussdatensatz zu speichern.
- Wenn Sie sowohl eine Tabelle als auch eine Ansicht für den Ausschluss angeben, schließt die Aktion nur die Aktion unter der entsprechenden Tabelle innerhalb der angegebenen Ansicht aus.
- Wenn Sie nur eine Ansicht zum Ausschließen auswählen, schließt die Aktion unabhängig von der Tabelle aus der angegebenen Ansicht aus.
- In allen Fällen, in denen Sie eine auszuschließende Tabelle auswählen, müssen Sie **diese Tabelle** ausschließen oder **Alle untergeordneten** Tabellen ausschließen auswählen, damit ein Ausschluss erfolgt.

Blenden Sie globale Formularaktionen in einem Seitenlayout aus

Schließen Sie globale Formularaktionen von einer Seite oder Experience aus, indem Sie Aktionslayouts verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layouts**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Seitenlayout.
   Ihr Bereich muss mit der Anwendung des Datensatzes übereinstimmen.

Wichtig:
Alle Formularaktionslayouts, die in Washington DC oder höher erstellt wurden, werden automatisch vereinheitlicht. Sie müssen alle neuen Formularaktionen, einschließlich globaler Formularaktionen, manuell zuordnen.

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

3. Verwenden Sie die zugehörige Liste, um die Anzeige der Aktionen in diesem Layout zu steuern.
4. Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UI Builder.
5. Öffnen Sie das Datenmodul.
6. Wählen Sie den Datensatz-Controller oder Daten-Broker aus.
7. Wählen Sie das vorhandene Layout aus der Liste der Aktionslayout-Eigenschaften aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Zeigen Sie die Seite zur Laufzeit an.

Ergebnisse

Die Aktionen entsprechen dem angegebenen Layout. Möglicherweise sind nicht alle Aktionen im Layout sichtbar. Es werden nur Aktionen angezeigt, die die Anforderungen erfüllen.

Deklarative Aktionen – Glossar

In diesem Glossar finden Sie Definitionen der Terminologie, die deklarativen Aktionen zugeordnet ist.

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
Aktionsbezeichnung	Die Standardbezeichnung, die zur Laufzeit auf der Schaltfläche angezeigt wird. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktionsname	Eindeutiger Bezeichner der Aktion, der basierend auf der Aktionsbezeichnung automatisch ausgefüllt wird, um Duplikate zur Laufzeit zu vermeiden.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktiv	Einstellung, die bestimmt, ob eine Aktion angezeigt wird. Standardwert: true Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
Anwendung	Standardmäßig Ihr aktueller Anwendungsbereich. Anwendungsbereich, an den die Aktion gebunden ist. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Implementiert als	Bestimmt, ob die Aktion ein Serverskript, ein Clientskript oder eine UXF-Clientaktion ist. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Client-Aktion angeben	Gilt, wenn das Feld**Implementiert als** auf **UXF-Clientaktion**festgelegt ist. Das Feld enthält eine Nutzlast, um das interne Event zu senden, wenn die Aktion ausgelöst wird, und ermöglicht die Auswahl der Client-Aktion. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Tabelle	Eine Aktion wird nur in der Tabelle angezeigt, auf die sie angewendet wurde. Bei **Global**wird die Aktion unabhängig von der Tabelle angezeigt. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Ansicht	Eine Aktion wird nur in den Formularen oder Listen mit der angegebenen Ansicht angezeigt. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Aktion unabhängig von der Ansicht angezeigt.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktivieren Sie diese Option für alle konfigurierbaren Experiences	Legt fest, ob eine Aktion in allen Experiences oder nur in	Formular

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
	bestimmten Experiences angezeigt werden soll. Bei „true“ wird die Aktion unabhängig von der Experience in einem beliebigen anwendbaren Formular angezeigt. Standardwert: false	
Experience eingeschränkt	Legt fest, ob eine Aktion in allen Experiences oder nur in bestimmten Experiences angezeigt werden soll. Bei „true“ wird die Aktion nur in angegebenen Experiences angezeigt. Standardwert: false	• Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Sie zum Tooltip-Symbol der Aktionen wechseln.	• Anhang • Formular • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Beschreibung	Details der Aktion.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Clientskript	Anwendbar, wenn das Feld **Implementiert als** auf **Client-Skript**festgelegt ist. Führt clientseitige Skripts aus, die Formular- oder Listenfunktionen verbinden.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Serverskript	Gilt, wenn das Feld **Implementiert als** auf **Serverskript**festgelegt ist. Führt serverseitige Skripts aus, z. B. Erstellen, Löschen oder Neuzuweisen eines Datensatzes.	• Anhang • Formular • Liste

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
		• Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste

Konfigurieren Sie Symbole und Farben für Journalfeldkacheln in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können benutzerdefinierte Symbole und Farben in Ihren Journalfeldkacheln konfigurieren, die in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Möglicherweise möchten Sie benutzerdefinierte Farben und Symbole konfigurieren, um Ihre Felder besser zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Suchen Sie in der Suchleiste nach **work_notes** für die **Aufgabe**, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie in den zugehörigen Links in der Tabelle **Attribute** die Option **Neu** aus.
4. Wählen Sie das Suchsymbol aus, und suchen Sie eine der folgenden Optionen zum Konfigurieren.
   - Hintergrund des Arbeitsbereich-Aktivitätenstroms
   - Kachelsymbol für Workspace-Aktivitätenstrom
   - Symbolfarbe für Workspace-Aktivitätenstrom
5. Wählen Sie im Feld **Wert** eine der folgenden Optionen aus.
   - neutral
   - gelb
   - magenta
   - rosa
   - Orange
   - Braun
   - grün
   - grüngelb
   - blau
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können einen Formularheader für die Verwendung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich erstellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Formular-Header erstellt haben, müssen Sie ihn mit einer Formularheaderkonfiguration verknüpfen, wenn er in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis:
Sie können auch Formularheader aus veralteter Arbeitsbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Formularheaderkonfiguration verbinden.

Eine Formularheaderkonfiguration ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereichenthalten. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formularheader.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formularheader in Workspace einrichten.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
2. Fügen Sie den Formularheader der Formularheaderkonfiguration hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**.
   b. Wählen Sie die Headerkonfiguration aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsbereich-Formularheader” auf **Bearbeiten**.

      Hinweis:
      Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste anzuzeigen.

   d. Verschieben Sie den gewünschten Formularheader aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der Headerkonfiguration hinzuzufügen.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können Felder konfigurieren, die als hervorgehobene Werte in einem Formularheader im Konfigurierbarer Arbeitsbereich 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen hervorgehobenen Wert erstellt haben, müssen Sie ihn mit der Konfiguration eines hervorgehobenen Werts verknüpfen, wenn er im Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis:
Sie können hervorgehobene Werte auch aus Arbeitsbereich im Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie den Wert mit der Konfiguration des hervorgehobenen Werts verknüpfen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen hervorgehobenen Wert.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX hervorgehobene Werte**.
   Sie können hervorgehobene Werte auch bearbeiten, indem Sie das Benutzermenü auswählen, während sich die zu bearbeitende Liste im Fokus befindet, und zu navigieren **Arbeitsbereich konfigurieren** > **Seite konfigurieren** > **Hervorgehobene Werte.**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobener Wert“ aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formular-Header hervorheben.
   d. Klicken Sie in der Liste „Hervorgehobene Werte“ auf den von Ihnen erstellten Datensatz.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Wertbedingungen“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobene Wertbedingungen“ aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formular-Header hervorheben.
   g. Wählen Sie **Absenden**.
2. Fügen Sie den hervorgehobenen Wert zur Konfiguration des hervorgehobenen Werts hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Konfigurationen hervorgehobener UX-Werte**.
   b. Wählen Sie die Konfiguration aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Werte“ auf **Bearbeiten**.
   d. Verschieben Sie den gewünschten Wert aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der ausgewählten Konfiguration hinzuzufügen.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Richten Sie Feld-Decorators in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich

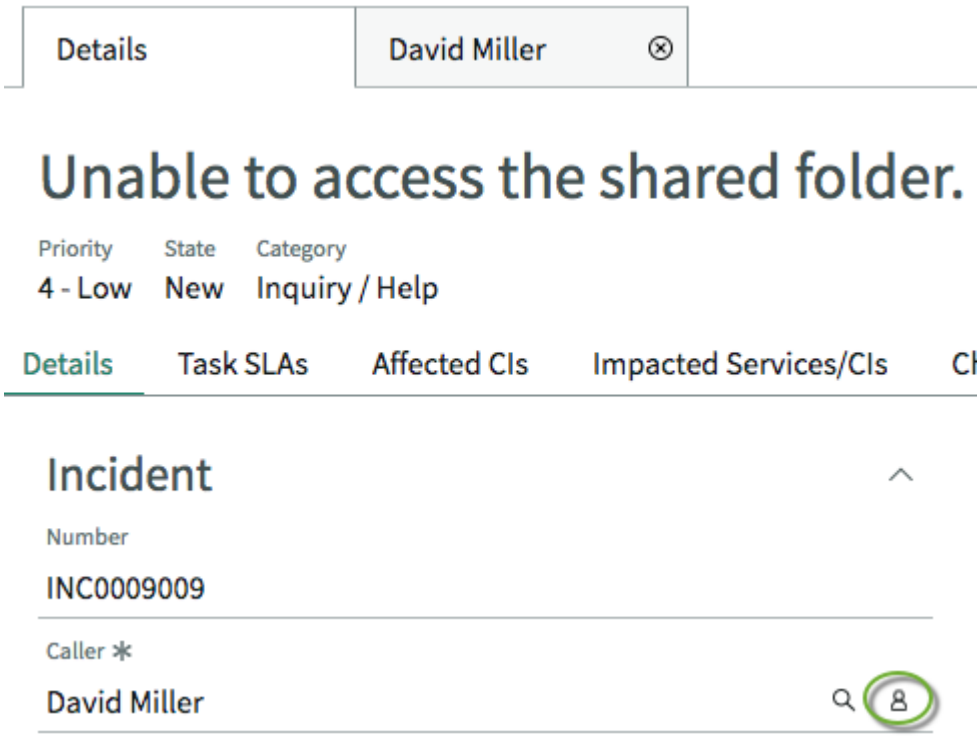
Fügen Sie einen Feld-Decorator oder ein Symbol hinzu, der eine Aktion ausführt, wenn er neben einem Feld ausgewählt wird. Fügen Sie beispielsweise ein Symbol in einem Referenzfeld hinzu, das einen Benutzerdatensatz auf einer Registerkarte öffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Ein Feld-Decorator ist ein Symbol, das einem Feld in der **Formularkomponente** hinzugefügt wird. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf das Symbol klicken, um eine Aktion auszuführen. Arbeitsbereich unterstützt bis zu drei Decorators pro Feld.

Das Ziel beim Einrichten von Feld-Decorators besteht darin, Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Dinge auf einer Seite zu erledigen, für die andernfalls zusätzliche Seiten geöffnet werden müssen. Anstatt beispielsweise eine weitere Seite zu öffnen, um den Datensatz des in einem Incident genannten Benutzers anzuzeigen, kann der Service Desk-Mitarbeiter im Feld **Anrufer** den Feld-Decorator Arbeitsbereichsaktion auswählen, um den Benutzerdatensatz auf einer Registerkarte zu öffnen.



Die Feldaktion Datensatz öffnen muss als Arbeitsbereichsaktionsdefinition vorhanden sein, bevor Sie eine Aktionszuweisung erstellen. Das Symbol icon-user muss ein Symbol sein, das in Ihrer Instanz verfügbar ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Das folgende Formular fügt den URL-Feldern ein Feld-Decorator-Symbol hinzu. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Symbol auswählt, wird die URL 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.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name des Feld-Decorators, z. B. **URL öffnen**.
Aktionsname	Name, der für diesen Datensatz in der Liste der Aktionszuweisungen angezeigt wird: **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**, zum Beispiel `open_a_url`. **Hinweis:** Der Aktionsname ist eindeutig, um Überschreibungen zu implementieren und zu identifizieren. Wenn mehrere Decorators mit demselben Aktionsnamen vorhanden sind (sogar leer), geht das System davon aus, dass es sich um Duplikate handelt, und zeigen nur den ersten in der Reihenfolge an.
Implementiert als	○ **UXF-Clientaktion** ist die Nutzlast, die an das interne Ereignis gesendet werden soll, wenn die Aktion ausgelöst wird (z. B. Öffnen eines modalen Fensters oder Navigieren zu einer Registerkarte). ○ **Client-Skript** zum Schreiben und Ausführen von Client-Skripts mit `g_form-` und `g_list-` APIs. ○ **Serverskript**, das ausgeführt werden soll, wenn die Aktion ausgelöst wird. **Hinweis:** **UI-Komponente** und **Client-Aktion** sind nur gültige Auswahlmöglichkeiten für Legacy- Arbeitsbereich und funktionieren nicht mit konfigurierbaren Arbeitsbereichen.
Client-Aktion angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die auszuführende Aktion aus. Um eine URL zu öffnen, wählen Sie **URL öffnen**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsUXF**-Clientaktion ist. Sie können dieser Liste keine benutzerdefinierten Aktionen hinzufügen.
Decorator gilt für	**Feldtyp** bedeutet, dass der Decorator für alle Felder dieses Typs angezeigt wird (z. B. alle Referenzfelder). **Spezifisches Feld** bedeutet, dass der Decorator nur neben dem von Ihnen ausgewählten spezifischen Feld angezeigt wird (z. B. **Zugewiesen an**).
Feldtyp	Wählen Sie den Feldtyp aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll, z. B. **Referenz**. **Der Feldtyp** wird nur angezeigt, wenn **Decorator gilt fürFeldtyp**.
Feldname	Wählen Sie das Feld aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll. Die Auswahl der Felder hängt vom Wert von **Tabelle**ab. Wählen Sie beispielsweise **Zugewiesen an aus**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Decorator gilt fürSpezifisches Feld**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
	Hinweis: Nur eine Teilmenge der Feldtypen unterstützt Feld-Decorators. Sie können zwar ein beliebiges Feld in einer Tabelle auswählen, der Typ muss jedoch unterstützt werden.
Symbol	Wählbares Symbol, das in dem Feld angezeigt wird, das durch **Feldtyp** oder **Feldname** angegeben ist, der die Aktion initiiert.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Beschreibung dieser Aktion.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet wird, wird der Feld-Decorator in dem von **Feldtyp** oder Feldname angegebenen **Feld**angezeigt. Der Standardwert ist Global. Sie können den Standardwert beibehalten, sodass das Feld-Decorator-Symbol für jeden geöffneten Datensatz angezeigt wird, in dem das durch Feldtyp angegebene **Feld**vorhanden ist. Wenn Sie eine Tabelle angeben, wird das Feld-Decorator-Symbol nur angezeigt, wenn Datensätze aus dieser Tabelle geöffnet sind.
Ansicht	Formularansicht, in der der Decorator angezeigt werden soll. Wenn leer gelassen, wird der Decorator in allen Formularansichten angezeigt.
Auf Experience beschränkt	Wählen Sie diese Option aus, wenn der Decorator nur in bestimmten Arbeitsbereichs-Experiences angezeigt werden soll. Wenn Sie diese Option auswählen, müssen Sie auswählen, für welche Experiences der Decorator angezeigt werden soll. Wählen Sie dazu in der zugehörigen Liste **„Aktionskonfigurationen** “ die entsprechenden **Aktionskonfigurationen** aus.
Aktiv	Umschalter, um diesen Feld-Decorator anzuzeigen (ausgewählt) oder nicht.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Feld-Decorators in einem Feld steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter links in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen einfügen können.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und wählen **Sie Speichern**aus.
5. **Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte „Aktionsausschluss“** die Option **Neu** aus, um alle Tabellen und untergeordneten Tabellen von der Übernahme dieses Decorators auszuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die die Aktionszuweisung angibt.
Tabelle	Die diesem Decorator zugeordnete Tabelle.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihren übergeordneten Tabellen übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen von „ **Tabelle** “ diesen Feld-Decorator erben.

b. Wählen Sie **Absenden**.

6. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die Option **Erweiterte Ansicht**aus.

Hinweis:
Bisher haben Sie die URL nicht angegeben, die geöffnet werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Feld-Decorator-Symbol auswählt. Dies ist die Aufgabe, die Sie in der **erweiterten Ansicht**ausführen.

7. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Aktionsattribute unter der **Nutzlastzuordnung**das Aktionsattribut aus, das Sie definieren möchten.
8. Geben Sie im Feld Wert die zu öffnende URL ein.
9. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** Bedingungen für den Feld-Decorator an.
   a. Wählen Sie Skriptbedingungen aus, um ein **Skript** einzugeben, das den Feld-Decorator ausblendet.
   b. **Hinweis:**
   Diese Konfiguration greift auf alle Felder zu und bietet die Möglichkeit, Bedingungen auf der Clientseite auszuwerten, ohne das Formular speichern zu müssen. Clientbedingungen gewähren nur Zugriff auf eine Teilmenge von Feldern.

   Wählen Sie **Geskriptete Clientbedingungen** aus, um Bedingungen auf dem Client anzugeben, die den Feld-Decorator anzeigen oder ausblenden.
   c. Wählen Sie **Clientbedingungen** aus, um Bedingungen auf dem Client anzugeben, die den Feld-Decorator anzeigen oder ausblenden.
   d. Wählen Sie **Datensatzbedingungen** aus, um ein Feld und einen Wert in einem geöffneten Datensatz anzugeben, in dem der Feld-Decorator nicht angezeigt wird.
   e. Wählen Sie **Erforderliche Rollen** aus, um die Rollen anzugeben, die zum Anzeigen des Feld-Decorators erforderlich sind.
10. **Hinweis:**
    Auf der Registerkarte **„Bestätigungseinstellungen“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Bestätigung erforderlich** aus, um ein Popup anzuzeigen, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die vom Feld-Decorator ausgeführte Aktion zu bestätigen.

11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Formularaktion einrichten in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine Formularaktion, die mit einer UI-Aktion verknüpft ist, damit Sie die UI-Aktion in konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zur Verwendung von UI-Aktionen in konfigurierbarer Arbeitsbereich muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **UX-Formularaktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Formularaktion ein.
   Es wird empfohlen, der Formularaktion denselben Namen wie der UI-Aktion zu geben.
4. Wählen Sie im Feld **Aktionstyp** die Option „UI-Aktion“ aus.
5. Wählen Sie im Feld **UI-Aktion** die UI-Aktion aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich können Sie eine Menübandeinstellung erstellen und diese Einstellung einer Menübandkonfiguration hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach dem Erstellen einer neuen Menübandeinstellung, z. B. dem Erstellen einer anderen Version der Menübandkomponente „Customer 360“, müssen Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen, wenn sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis:
Sie können auch Menübandeinstellungen von Konfigurierbarer Arbeitsbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen.

Eine Menübandkonfiguration, **Basiskonfiguration**des Mitarbeiterbereichs, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereichenthalten. Diese Konfiguration umfasst die Menübandkomponenten „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

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

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Menübandeinstellung.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eine Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.
Menübandkomponente	Die Komponente, die der Menübandeinstellung hinzugefügt werden soll, einschließlich Zeitleiste, aktive SLA oder eine benutzerdefinierte Menübandkomponente. **Hinweis:** Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Um eine zweite Komponente im Menüband anzuzeigen, wiederholen Sie diesen Vorgang, um eine weitere Menübandeinstellung zu erstellen und eine andere Komponente hinzuzufügen.
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Die Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Wenn dies gewünscht wird, sollten für die untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei „true“ ist die Menübandkomponente auf konfigurierbare Arbeitsbereiche 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.

Feld	Beschreibung
	Bei „false“ ist die Menübandkomponente global und wird in allen veralteter Arbeitsbereichangezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Erstellen Sie eine Menübandkonfiguration als Container für Ihre Menübandeinstellungen.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular für die UX-Menübandkonfiguration die entsprechenden Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Menübandkonfiguration.
Anwendung	Umfang der Menübandkonfiguration. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Menübandkonfiguration, die in der Liste der UX-Menübandkonfigurationen angezeigt wird.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Fügen Sie der Menübandkonfiguration Ihre Menübandeinstellung hinzu.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Menüband-Konfigurationen Einstellungen**.

b. Wählen Sie die Konfiguration in der Liste „UX-Menüband-Konfigurationen“ aus.

c. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular für die Menüband-Konfigurationseinstellungen aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen 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.

Feld	Beschreibung
	dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Menüband	Menübandeinstellung, die der Menübandkonfiguration hinzugefügt werden soll.
Konfiguration	Gewünschte Menüband-Konfiguration.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie die sys_id der Menübandkonfiguration Ihrem Menüband Konfigurierbarer Arbeitsbereich hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Menübandkonfiguration in der Liste, und wählen **Sie sys_id kopieren** aus.
   c. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
   d. Wählen Sie aus der Liste „UX-Anwendungen“ die Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus, auf die Sie dieses Menüband anwenden möchten.
   e. Wählen Sie in zugehörigen Listen die Registerkarte **UX-** Seiteneigenschaften aus.
   f. Wählen **Sie „bandConfigId“ aus**.
   g. Fügen Sie die sys_id der kopierten Menübandkonfiguration in das Feld **Wert** ein.
   h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen

Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

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

Konfigurieren Sie die Eigenschaft `sessionTabTitle`, um die Felder zu identifizieren, die als Titel der Registerkarten für Interaktionsdatensätze verwendet werden können. Geben Sie Felder in dieser Eigenschaft als kommagetrennte Zeichenfolge ein.

Das System wertet diese Felder in der Reihenfolge aus, in der sie in der Zeichenfolge angezeigt werden. Das erste Feld mit einem Wert wird als Titel der Registerkarte des Interaktionsdatensatzes verwendet. Wenn keines der Felder in der Zeichenfolge Werte enthält, zeigt das System die Datensatznummer als Registerkartentitel an.

Hinweis:
Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **Basis-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die Eigenschaft `sessionTabTitle`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Felder ein, die in den Registerkartentiteln für Interaktionsdatensätze verwendet werden sollen.
   Geben Sie die Felder als kommagetrennte Zeichenfolge ein. Die Standardzeichenfolge lautet `contact,consumer,number`.

   Hinweis:
   Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

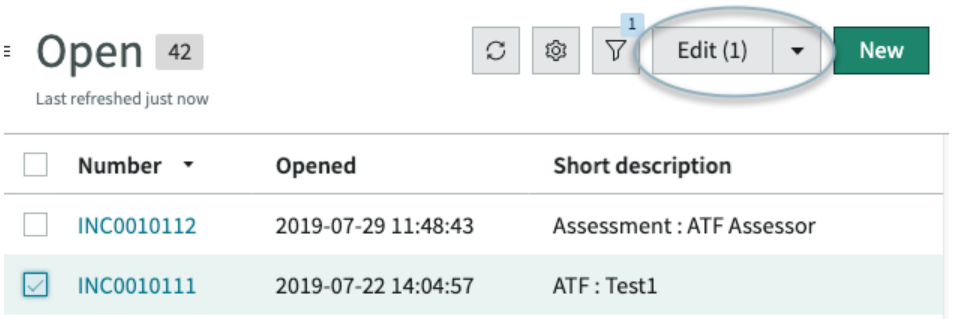
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine konfigurierbare Arbeitsbereich-Listenaktion

Erstellen Sie eine Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter Funktionen für die Datensätze in einer Liste ausführen können. Sie können beispielsweise eine Schaltfläche erstellen, die einen ausgewählten Datensatz einem Mitarbeiter zuweist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Listenaktion wird als Schaltfläche in der Listenansicht angezeigt.

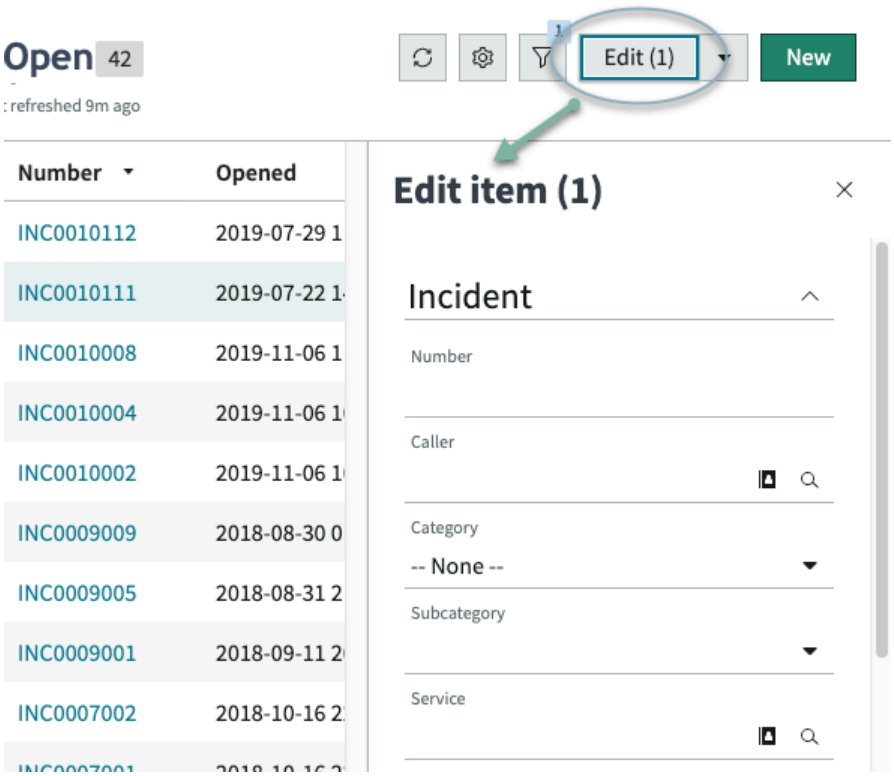


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Listenaktionen können auch für Datenbankansichten konfiguriert werden.

Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird eine vordefinierte Aktion in Arbeitsbereichgesendet . Sie können Listenaktionen erstellen, um die folgenden Aktionen auszuführen:

- Erstellen Sie einen Datensatz. (Client-Aktion)
- Weisen Sie dem Benutzer einen Datensatz zu. (clientseitige Aktion)
- Führen Sie Gruppenaktionen aus, z. B. das Auswählen mehrerer Datensätze und das Löschen dieser Datensätze. (serverseitige Aktion)
- Bearbeiten Sie einen Datensatz. Service Desk-Mitarbeiter können auf eine Schaltfläche klicken, um einen Seitenbereich in einer Listenansicht zu öffnen und Datensatzdetails zu bearbeiten, während sie sich noch in der Listenansicht befinden, wie im folgenden Beispiel gezeigt. (Client-Aktion)



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Listenaktion. Typische Namen sind Bearbeiten, Neu erstellen und Aktualisieren.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.

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

Feld	Beschreibung
Implementiert als	Aktionstyp. Wählen Sie **Clientaktion** aus, um anzugeben, dass die Listenaktion auf der Clientseite ausgeführt wird. Beispiele hierfür sind das Wählen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes oder das Öffnen eines Formulars zum Bearbeiten eines Datensatzes.
UI-Komponente angeben	Komponente, die der Benutzeroberfläche für diese Aktion hinzugefügt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Implementiert als** aus der **UI-Komponente**ausgewählt wird. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die als Listenaktion hinzugefügt werden soll.
Client-Aktion angeben	Aktion, die vom Client ausgeführt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf das Aktionssymbol klickt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn unter **Client-Aktion** die Option **Implementiert als**ausgewählt wird. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Client-Aktion aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Schaltflächentyp	Primäre grüne Schaltfläche. Das folgende Beispiel zeigt, dass die primäre Schaltfläche **Neu**grün ist. Die sekundäre Schaltfläche ist grau. 
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit seiner Maus auf das Symbol zeigt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Legacy-, nicht konfigurierbares Arbeitsbereichsfeld, das nur angezeigt wird, wenn **Implementiert als** aus den folgenden Feldern ausgewählt wird: ○ **UI-Komponente** ○ **Clientaktion** Die Arbeitsbereich, zu denen diese Komponente gehört, umfassen Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt.
Ansicht	Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise **Arbeitsbereich**.
Auf Experience beschränkt	Konfigurierbares Arbeitsbereichsfeld, das nur angezeigt wird, wenn **Implementiert als** als eines der folgenden Felder ausgewählt ist: ○ **Serverskript** ○ **UXF-Clientaktion** ○ **Clientskript** Sie können dieses Feld verwenden, um anzugeben, in welchen Arbeitsbereichen die Aktion angezeigt wird.
Aktiv	Schalten Sie um, um das Symbol für diese Listenaktion anzuzeigen.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Listenaktionen steuert. Eine niedrigere Zahl bedeutet, dass die Reihenfolge der Zahl in der Liste höher ist. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderten 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
	Verwenden Sie beispielsweise 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen den vorhandenen platzieren können.

a. **Hinweis:**
Wenn Ihre Liste oder zugehörige Listenaktion nicht in einem Arbeitsbereich angezeigt wird, überprüfen Sie, ob das Feld **„Experience eingeschränkt** “ auf „true“ festgelegt ist. Wenn dies der Fall ist, überprüfen Sie, ob die richtige Aktionskonfiguration der Liste oder zugehörigen Liste zugeordnet ist.

Wählen Sie beim Erstellen einer Aktion „ **Experience eingeschränkt“ Aktionskonfigurationen** und **Bearbeiten...** aus, um die Arbeitsbereiche hinzuzufügen, für die Ihre Aktion gilt.

b. Fügen Sie Arbeitsbereiche hinzu, für die Ihre Aktion gilt, oder entfernen Sie sie.

c. Wählen Sie **Speichern**.

3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Geben Sie im Feld Wert die Aktion an, die die Schaltfläche ausführt.
5. **Wahlweise:** Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass die Listenaktionen im Arbeitsbereichangezeigt werden.
Sie können beispielsweise eine Schaltfläche ausblenden, um einen Datensatz für bestimmte Tabellen zu erstellen, oder wenn der Benutzer über die falschen Berechtigungen verfügt.
6. **Wahlweise:** Um ein Popup-Fenster anzuzeigen, in dem der **Service Desk** -Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Listenaktion zu bestätigen, aktivieren Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**.
7. **Wahlweise:** Um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Listenaktion oder diese Tabelle von der Übernahme der Komponenten aus einer übergeordneten Tabelle auszuschließen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aktionsausschluss** auf **Neu**.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Funktion, die die Aktion ausführt, z. B. **„Neu erstellen“** oder **„Agent Assist“**. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus.
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese Tabelle diese Komponente von ihrer übergeordneten Tabelle übernimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass die untergeordneten Tabellen der Tabelle diese Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ übernehmen.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Rufen Sie die Anzahl der Listendatensätze asynchron ab

Benutzer mit großen Listen, die aus großen Tabellen erstellt wurden, können die Eigenschaft glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronous verwenden, um mit ihrer Liste weiter zu interagieren, während die Gesamtanzahl der Datensätze geladen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Systemeigenschaft als glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronely.
Beschreibung	Geben Sie einen kurzen, beschreibenden Ausdruck ein, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt.
Auswahlmöglichkeiten	Durch Kommas getrennte Werte für eine Auswahlliste. Wenn Sie eine andere Auswahllistenbezeichnung und einen anderen Wert benötigen, verwenden Sie ein Gleichheitszeichen (=), um die Bezeichnung vom Wert zu trennen. Beispiel: Blau = 0000FF, Rot = FF0000, Grün = 00FF00 zeigt Blau, Rot und Grün in der Liste an und speichert den entsprechenden Hexadezimalwert im Feld „Eigenschaftswert“.
Typ	„wahr“ I „falsch“.
Wert	Legen Sie den gewünschten Wert für die Eigenschaft fest. ○ **„True“**, um diese Funktion zu aktivieren. ○ **„False** “, um diese Funktion zu deaktivieren.
Cache ignorieren	Das System speichert Systemeigenschaftswerte in serverseitigen Caches, um 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	Beschreibung
	vermeiden, dass die Datenbank nach Konfigurationseinstellungen abgefragt wird. Wenn Sie einen Systemeigenschaftswert ändern, leert das System immer den Cache für die Tabelle sys_properties. Verwenden Sie dieses Feld, um zu bestimmen, ob der Wert dieser Eigenschaft aus allen anderen serverseitigen Caches geleert werden soll. Der Standardwert false bewirkt, dass das System das Leeren von Caches nicht ignoriert. Dies führt dazu, dass alle serverseitigen Caches geleert und der aktuelle Eigenschaftswert aus der Datenbank abgerufen wird. Legen Sie dieses Feld auf „false“ fest, wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Caches den aktuellen Eigenschaftswert haben. Der Wert true bewirkt, dass das System das Leeren einiger serverseitiger Caches ignoriert. Dies führt dazu, dass nur der Cache für die Tabelle „sys_properties“ geleert wird und der vorherige Eigenschaftswert in allen anderen Caches beibehalten wird. Legen Sie dieses Feld auf „true“ fest, um die Leistungskosten zu vermeiden, die durch das Leeren aller Caches und das Abrufen neuer Eigenschaftswerte entstehen. Normalerweise sollten Sie dieses Feld nur dann auf „true“ setzen, wenn Sie eine Systemeigenschaft haben, die sich häufiger als einmal im Monat ändert, und der Eigenschaftswert nur in der Tabelle „sys_properties“ gespeichert wird.
Privat	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um diese Eigenschaft vom Import über Update Sets auszuschließen. Wenn Sie die Systemeigenschaften privat halten, können Einstellungen in einer Instanz keine Werte in einer anderen Instanz überschreiben. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise nicht, dass eine Systemeigenschaft in einer Entwicklungsinstanz denselben Wert wie eine Produktionsinstanz verwendet.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definieren Sie die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen.
Anwendung	Der Umfang der Funktion ist standardmäßig „ **Global** “ aktiviert.

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

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Eigenschaft ist jetzt aktiv, und die Liste wird asynchron geladen.

Richten Sie Skriptfeldtypen im konfigurierbaren Arbeitsbereich ein

Aktivieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich, um Skriptfeldtypen zu unterstützen.

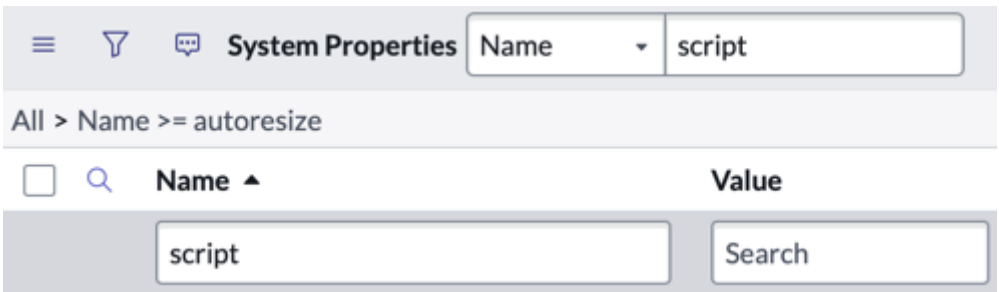
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Name** für den Suchwert aus, und geben Sie `Skript` in die Suchleiste ein.



3. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften für das Skriptfeld.

Erstellen Sie benutzerdefinierte deklarative Aktionen für Anhänge

Fügen Sie benutzerdefinierte deklarative Aktionen hinzu, die für Anhänge in Konfigurierbarer Arbeitsbereichverfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

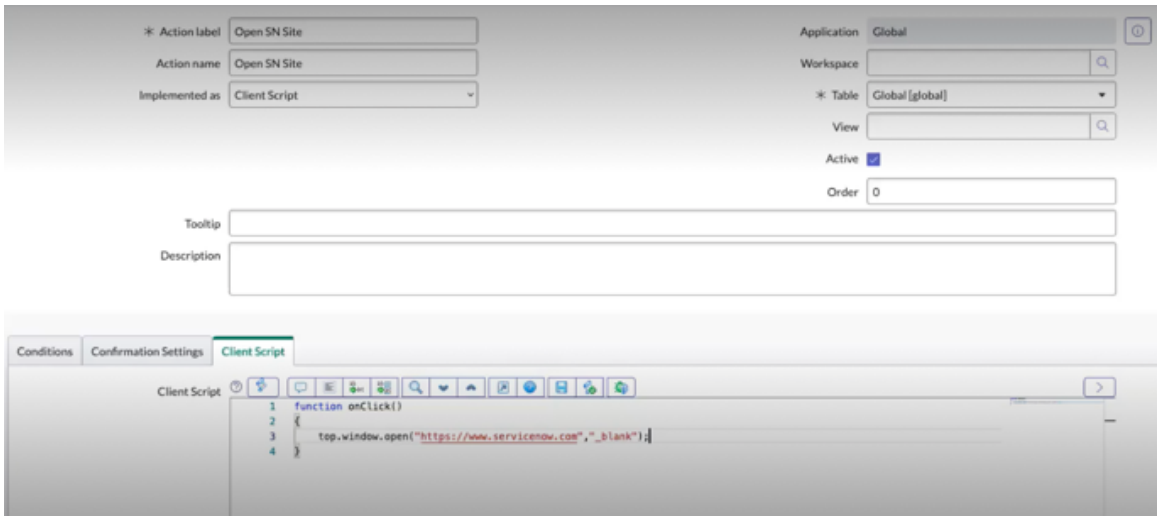
1. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Anhänge und Komponenten** > **Anhangaktionen**und wählen Sie **Neu**.
2. Wenden Sie die folgenden Konfigurationen für die neue Anhangaktion an.
3. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
4. Konfigurieren Sie den Aktionstyp in der erweiterten Ansicht.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Example: Konfigurationseinstellungen der Anhangaktion zum Öffnen der Website ServiceNow .

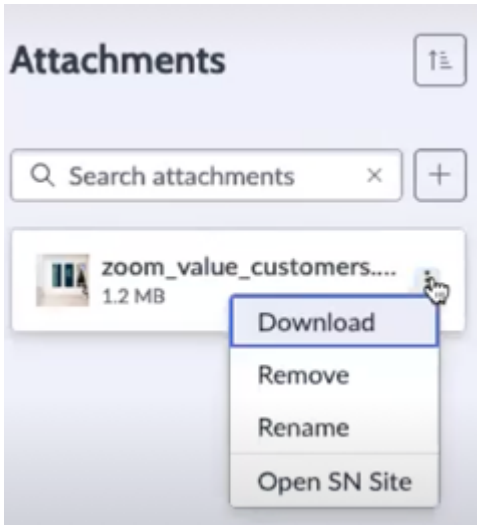
Der Administrator hat die Aktion **Open SN Site**(SN-Site öffnen) als **Client-Skript** erstellt, um die Site ServiceNow zu öffnen.

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.



Die konfigurierte Aktion wird als Option in Anhängen im Konfigurierbarer Arbeitsbereichangezeigt.



Aktivieren Sie Listenaktionen basierend auf dynamischen Bedingungen

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für eine Liste oder zugehörige Liste, die aktiviert werden sollen, wenn der Datensatz dynamische Bedingungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Die Systemeigenschaft `glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled` steuert, ob die Aktion für eine Liste aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig verfügbar.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Liste oder Zugehörige Liste für die Aktion ein, die Sie konfigurieren möchten.
2. Aktivieren Sie die dynamische Auswertung einer Liste oder einer zugehörigen Listenaktion, indem Sie „ **Datensatzauswahl erforderlich** “ und „ **Experience eingeschränkt** “ im Datensatz „Aktionszuweisung“ aktivieren.
3. Definieren Sie die dynamische Auswertung einer Liste oder zugehörigen Liste, indem Sie die folgenden Konfigurationen auf die Registerkarte **Bedingung** in der Aktionszuweisung 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.

Umbruch für konfigurierbaren Arbeitsbereich

Mit Reflow können Seiten und Inhalte über Ihre Browsereinstellungen um bis zu 400 % vergrößert werden, ohne dass Inhalt oder Funktionalität verloren gehen.

Wichtig:
Konfigurierbarer Arbeitsbereich -Seiten müssen das neueste Layoutsystem verwenden, damit der Umbruch verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrading layouts in UI Builder

Reflow hilft Benutzern, die schlecht sehen oder aufgrund von Monitorgröße, Gerätetyp, schlechter Beleuchtung oder anderen Situationen Probleme beim Anzeigen von Webinhalten in einem Browser haben, indem Seitenlayouts automatisch in eine vertikale, gestapelte Ansicht umgewandelt werden, wenn Benutzer den Browserzoom auf 400 % erhöhen. Darüber hinaus kann der Inhalt ohne Scrollen in zwei Dimensionen mit einer Breite von 320 CSS-Pixeln oder einer Höhe von 256 CSS-Pixeln vergrößert werden.

Obwohl der Umbruch standardmäßig verfügbar ist, können Administratoren den Umbruch für Instanzen, Experiences und Seiten deaktivieren.

Deaktivieren Sie den Umbruch für den konfigurierbaren Arbeitsbereich

Deaktivieren Sie den Umbruch für Instanzen, Experiences oder Seiten.

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. **Wahlweise:** Umbruch für eine Instanz deaktivieren:

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list`ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   (Optional) Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

   b. Legen Sie die Systemeigenschaft `glide.ux.autoreflow.disable` auf true fest.

2. **Wahlweise:** Umbruch für eine Experience deaktivieren:

   a. Öffnen Sie die Tabelle **sys_ux_app_config**.

   b. Wählen Sie eine Experience aus.

   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatischen Umbruch deaktivieren**.

3. **Wahlweise:** Umbruch für eine Seite innerhalb einer Experience deaktivieren:

   a. Öffnen Sie die Tabelle **„sys_ux_screen“** für die Seite in der Experience.

   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatischen Umbruch deaktivieren**.

Migration zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Befolgen Sie die Anweisungen in diesem Thema, um von veralteter Arbeitsbereich zu konfigurierbarer Arbeitsbereichzu migrieren.

Wenn Sie derzeit veralteter Arbeitsbereich verwenden und zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, können Sie die meisten Ihrer vorhandenen Konfigurationen weiterhin nutzen. Manche Funktionen müssen jedoch speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich konfiguriert werden. Einige der Konfigurationen können Sie mithilfe von Listen und Formularen migrieren, andere mithilfe des UI Builder- Tools.

Konfigurationen von Arbeitsbereichen	Beispiele
Konfigurationen, die in veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren, ohne dass eine Änderung erforderlich ist.	Formulare
Konfigurationen, die für konfigurierbarer Arbeitsbereich abweichen.	• Listen • Listenkategorien

Beachten Sie auch, dass manche Konfigurationsänderungen, die für einen Arbeitsbereich vorgenommen werden, sich auch auf die anderen auswirken können. Zum Beispiel können sich Änderungen an der Konfiguration von veralteter Arbeitsbereich auf konfigurierbarer Arbeitsbereich auswirken. Gleiches gilt für Änderungen an der Konfiguration von Konfigurierbarer Arbeitsbereich. Diese können sich auf veralteter Arbeitsbereich 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:
Für Kunden, die [] derzeit **nicht** verwenden und veralteter ArbeitsbereichKonfigurierbarer Arbeitsbereichimplementieren möchten:

- Verwenden Sie das Guided Setup Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Geführtes Setup für konfigurierbaren Arbeitsbereich**. Wenn Sie in dieser Kategorie auf **Konfigurieren** klicken, gelangen Sie zum geführten Setup von Configurable Workspace. Die Informationen und Anweisungen in den verschiedenen Kategorien des geführten Setups können Ihnen bei der Einrichtung einer neuen Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich helfen.
- Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Arbeitsbereichsfunktionen

Dieser Abschnitt enthält Informationen, Parameter und Schritte, die erforderlich sind, um veralteter Arbeitsbereich-Konfigurationen zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich zu migrieren.

Wählen Sie aus der folgenden Liste die Funktion aus, die Sie migrieren möchten.

Aktivitätenstrom

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Mit dem Aktivitätenstrom können Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur an einem Datensatz durchgeführten Arbeit machen. Konfigurieren Sie in UI Builder die Komponenten Aktivitätenstrom und Aktivitätenstrom Compose, um Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten.

Weitere Informationen zur Aktivitätenstrom-Komponente finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components , und wählen Sie Aktivitätenstrom aus der Liste Next Experience-Komponentenaus.

Zugehörige Parameter im Aktivitätenstrom

Hier werden die Parameter von Arbeitsbereich Aktivitätenstrom mit den Parametern von Konfigurierbarer Arbeitsbereich abgeglichen.

Hinweis:
Nicht jeder Parameter einer Komponente von Konfigurierbarer Arbeitsbereich hat einen entsprechenden Parameter im (veralteten) Arbeitsbereich.

Aktivitätenstrom und entsprechende Parameter

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars

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

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
			showTileIcons
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields
			title
			useTabs

Agent Assist

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Agent Assist in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Agent Assist stellt Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse mit möglichen Lösungen für die von ihnen geöffneten Datensätze bereit. Konfigurieren Sie Agent Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie mit einer Glide-Formulardatenquelle und einer kontextabhängigen Sidebar eine Datensatzseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist – Übersicht auf der ServiceNow Developer Site.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie sich bei Developer Site anmelden, um den Inhalt anzuzeigen.

Branding und Design

Erfahren Sie mehr über Branding und Design für Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Mit Branding und Design können Sie Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich an das Branding und das Design Ihres Unternehmens anpassen. Konfigurieren Sie das Branding und das Design Ihres Konfigurierbarer Arbeitsbereich in UI Builder, um Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einem entsprechenden Branding und Design zu versehen. Weitere Informationen finden Sie unter Marken- und Designeinstellungen in Ihrer Arbeitsbereich-Experience anzeigen .

Deklarative Aktionen

Erfahren Sie, wie die deklarativen Arbeitsbereich-Aktionen mit konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Deklarative Aktionen fügen Ihren Formularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen in Arbeitsbereich ohne benutzerdefinierte Skripts oder die Verwendung von APIs benutzerdefinierte Funktionalitäten hinzu. Zu den deklarativen Aktionen gehören: Listenaktionen, zugehörige Listenaktionen und Feld-Decorators.

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

Deklarative Aktionen – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment] UX-Add-on-Event-Zuordnung [sys_ux_addon_event_mapping]

Um eine deklarative Aktion zu migrieren, konvertieren Sie Ihre benutzerdefinierten deklarativen Aktionen in den neuen Typ „UXF-Clientaktion“ und definieren dann die entsprechende Add-on-Event-Zuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Playbook-Aktionen.

Zugehörige Informationen

Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)

Bind an event to a declarative action

E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer

Hier erfahren Sie, wie der E-Mail-Editor und der E-Mail-Viewer in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

E-Mail-Editor

Über den E-Mail-Editor können anfordernde Personen und Erfüller per E-Mail miteinander kommunizieren.

Entsprechungen zu E-Mail-Editor-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Editor in UI Builder.

E-Mail-Viewer

Mit dem E-Mail-Viewer können Kundenservice-Mitarbeiter E-Mails im Agent Workspace anzeigen.

Entsprechungen zu E-Mail-Viewer-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Viewer in UI Builder.

Forms

Hier erfahren Sie, wie das Arbeitsbereich-Formular mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Das Formular ist die Benutzeroberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit ausführen. Die Konfigurationen des Arbeitsbereich-Formulars funktionieren

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

ohne Änderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, können aber die Funktion von Konfigurierbarer Arbeitsbereich beeinträchtigen.

Formularparameter

Die Formularzuordnung stellt keinen direkten Zusammenhang zwischen den Formularkomponenten Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich her. Die Komponenten von Arbeitsbereich sind fest mit dem Formular codiert und beinhalten alle Elemente des Formulars wie z. B. Formularheader, UI-Aktionsleiste, Aktivitätenstrom, Seitenleiste usw. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind diese Funktionen separate Komponenten.

Formularheader

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Formular-Header mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.

Formularheader – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Wenn Sie Ihren Arbeitsbereich-Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, fügen Sie dem Setup für Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Formularheader einen zusätzlichen Schritt in benutzerdefinierten Formularheadern hinzu.

- Eine zusätzliche Formularheaderkonfiguration (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.
- Die veralteten Formularheaderfunktionen können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich die Formularheaderkomponente hinzu, um zusätzliche Funktionen zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader im konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten .

Hervorhebungen

Erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Hervorhebungen mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus. Der von Ihnen ausgewählte Status legt die farbliche Hervorhebung fest.

Entsprechende Tabellen hervorheben

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihre Hervorhebungen zu migrieren, fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich einen zusätzlichen Schritt in den benutzerdefinierten hervorgehobenen Werten hinzu.

Eine zusätzliche Konfiguration hervorgehobener Werte (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.

- Die veralteten hervorgehobenen Werte in Formularheadern können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Hervorgehobene Werte müssen einer Konfiguration hervorgehobener Werte hinzugefügt werden, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Hervorgehobene Werte einrichten .

Listen

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Listen in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen. Konfigurieren Sie das Setup für Ihre Arbeitsbereich-Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Listenmenükonfiguration

Die Menükonfiguration ist ein Container, der die Standardkonfigurationen des Listenmenüs enthält, das aus Kategorien und Filtern besteht.

Listenmenü – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_list_menu_config

Das Setup des Listenmenüs wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich standardmäßig hinzugefügt. Verknüpfen Sie Ihre Liste und Listenkategorien mit dieser Konfiguration.

Listenkategorien

Mit Listenkategorien können Sie Datensätze so gruppieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden, an denen sie arbeiten müssen.

Listenkategorie – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Listen Sie Kategoriedaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen zur Einrichtung von Listenkategorien finden Sie unter Listenkategorien.

Gefilterte Listen

Mit gefilterten Listen können Sie Datensätze gruppieren, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern bei der effizienten Erledigung ihrer Arbeit helfen.

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

Gefilterte Liste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_list

Listen Sie Filterdaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen über die Einrichtung von Listenfiltern finden Sie unter Listenfilter.

Hinweis:
Die Rollen und Gruppen werden in der UIB-Tabelle definiert und sind nicht relevant.

Rolle und Zugriff

Mit „Rolle und Zugriff“ können Sie die Zielgruppe für jede der in den Listenfiltern definierten Listen einzeln festlegen.

Rolle und Zugriff – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Um Rollen und Zugriffsberechtigungen zu migrieren, wählen Sie eine gefilterte Liste und anschließend die Zielgruppe aus.

UI-Aktionsleiste

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-UI-Aktionskomponenten mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs. Die Komponente „UI-Aktionsleiste“ ersetzt die Komponente „UI-Aktionen“ in Arbeitsbereich.

UI-Aktionsleiste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

Zur Migration von UI-Aktionen muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwendet werden kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Formularaktionen im konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten.

veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie veralteter Arbeitsbereich für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit sie Probleme effizient erkennen, bearbeiten und lösen können.

Ihre Aufgabe ist es, die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter so mühelos wie möglich zu gestalten. Bei der Konfiguration von veralteter Arbeitsbereichrichten Sie alle Tools ein, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um ihre Arbeit abzuschließen, und eliminieren unnötige Probleme.

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

Legacy-Arbeitsbereiche

Veraltete Arbeitsbereiche sind Arbeitsbereiche, die mit der klassischen Umgebung eingerichtet und konfiguriert werden. Diese unterscheiden sich von konfigurierbaren Arbeitsbereichen, die Komponenten in UI Builder zum Erstellen und Konfigurieren von Arbeitsbereichen verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen eines konfigurierbarer Arbeitsbereichfinden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

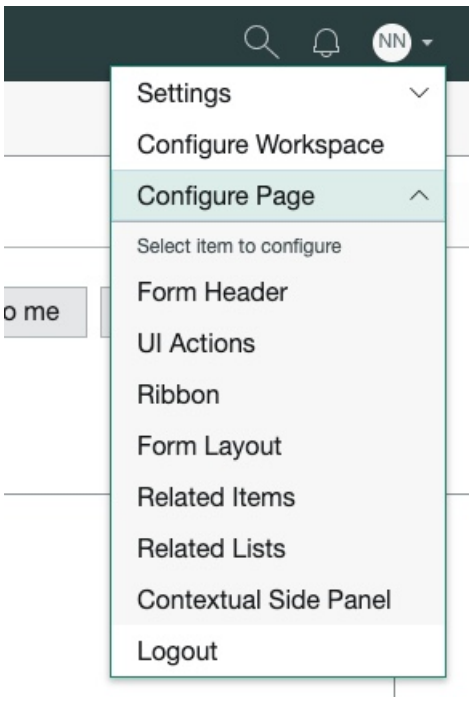
Browseranforderungen

ServiceNow-Arbeitsbereiche bieten keine Unterstützung für Mobilgeräte und ab Release Orlando keine Unterstützung für Internet Explorer oder Microsoft Edge. Verwenden Sie stattdessen Microsoft Edge-Chromium oder einen der anderen unterstützten Browser, die unter Allgemein unterstützte Browser Browser-Supportaufgeführt sind. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Internet Explorer 11 Performance [KB0683275] (Leistung von Internet Explorer 11) in Now Support.

Verschiedene Möglichkeiten zum Einrichten von veralteter Arbeitsbereich -Komponenten

Sie können in einem veralteten Arbeitsbereich wie folgt auf Konfigurationseinstellungen zugreifen:

- Anwendungsnavigator: Navigieren Sie mit dem Anwendungsnavigator zu Konfigurationsseiten, z. B. **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**.
- veralteter ArbeitsbereichIm Menü unter Ihrem Profilbild sehen Sie die folgenden Menüelemente:



  - **Arbeitsbereich konfigurieren** – Öffnet die Konfigurationsseite veralteter Arbeitsbereich, auf der Sie Listenkategorien, Listenfilter, Zielseiten und die Datensatztypen einrichten können, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können. Sie können auch die Module

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die ganz links auf dem Bildschirm angezeigt werden, z. B. Startseite ( ) und Listen ( ).

- **Seite konfigurieren** – Bietet Verknüpfungen zu Konfigurationseinstellungen, die auf dem Seiteninhalt basieren. Diese Option funktioniert nur, wenn Sie sich in der Datensatzansicht befinden.

Die Anweisungen in dieser Dokumentation verwenden den Anwendungsnavigator.

veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie veralteter Arbeitsbereich ein, indem Sie:

- Nach dem veralteter Arbeitsbereich Guided Setup.

  Das Guided Setup führt Sie durch eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Einrichten von veralteter Arbeitsbereichunterstützen. Um mit veralteter Arbeitsbereich Guided Setup zu beginnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Geführtes Setup für Agent Workspace.**

- Verwenden Sie die Anweisungen in den folgenden Abschnitten.

  Die folgenden Abschnitte enthalten weitere Details zum Setup von Arbeitsbereichskomponenten. Wechseln Sie zum Starten zu Beginnen Sie mit der Einrichtung von veralteter Arbeitsbereich.

Hinweis:
Nach Abschluss der Setup-Verfahren in diesem Leitfaden verfügt Ihr Arbeitsbereich möglicherweise über einige zusätzliche Setup-Verfahren, die für Ihren Arbeitsbereich eindeutig sind. Kehren Sie zu Ihrer Produktdokumentation zurück, z. B. der Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) -Dokumentation, und schließen Sie diese Verfahren ab.

Beginnen Sie mit der Einrichtung von veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie Benutzerrollen, globale Suche und Servicekataloge ein, um Service Desk-Mitarbeitern die Berechtigungen, Quelldokumente und Kataloge zu erteilen, die sie zur Lösung von Problemen benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Abschnitte enthalten allgemeine Setup-Anweisungen. Im Folgenden finden Sie Konfigurationsanweisungen für Zielseiten, Listenansichtund Datensatzansicht.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Plugins für Ihr Produkt.

   ITSM-Plugins sind standardmäßig aktiv. Wenn Sie einen anderen Arbeitsbereich verwenden, z. B. CSM, müssen Sie dessen Plugins aktivieren.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.

   b. Geben Sie in der Suchleiste Ihren Produktnamen ein.

   c. Klicken Sie für die Plugins, die sich auf Ihr Produkt beziehen, auf **Installieren**.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Wenn Sie Performance Analytics und Berichte auf von Ihnen erstellten Zielseiten verwenden möchten, müssen Sie möglicherweise ein Abonnement für Performance Analytics erwerben und aktivieren.

2. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um Personen in Ihrer Organisation Rollen zuzuweisen.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Workspace-Agent [agent_workspace_user]	Erforderlich für die Verwendung von Arbeitsbereich. Die Rollen *itil* und *sn_esm_agent für CSM* enthalten diese Rolle ebenfalls.	Keine
Workspace-Listenadministrator [workspace_list_admin]	Erforderlich, um Listenkategorien zu erstellen und gefilterte Listen zu erstellen und zuzuweisen. Dies ist eine erweiterte Rolle. Weitere Informationen zu erweiterten Rollen finden Sie unter Erweiterte Berechtigungen .	agent_workspace_user
Arbeitsbereich-Administrator [workspace_admin]	Erforderlich, um Arbeitsbereichzu konfigurieren.	○ form_admin ○ chat_admin ○ template_editor ○ ui_action_admin ○ personalize_form ○ interaction_admin ○ workspace_list_admin

3. Identifizieren Sie eine Informationsquelle, die Service Desk-Mitarbeiter bei Suchvorgängen in Arbeitsbereichverwenden.

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Suchquellen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz, um ihn zu bearbeiten.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Suchquellenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Suchquelle. Dieser Name wird als Suchkategorie in der Arbeitsbereichsuche angezeigt.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Tabelle	Tabelle, der Ihre Suchquelle 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.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen für Ihre Suchquelle.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie die globale Suche.

Die globale Suche ist das Feld oben in Arbeitsbereich, mit dem Service Desk-Mitarbeiter alle Datensätze durchsuchen können.

Globale Suche



a. Öffnen Sie das Menü Einstellungen, indem Sie auf Ihr Profilbild klicken.

b. Wählen Sie **Arbeitsbereich konfigurieren aus**.

c. Klicken Sie in **Datenkonfiguration für globale Suche**auf das Suchsymbol ( ), und geben Sie eine Suchkonfiguration an, oder klicken Sie zum Erstellen einer neuen Konfiguration auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Suchkontextkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurationsname.
Anwendungs-ID	Name der Anwendung, für die diese Konfiguration gedacht ist.
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die von der globalen Suche zurückgegeben werden.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Type-ahead-Vorschlägen, die als Service Desk-Mitarbeiter-Typ angezeigt werden.

d. Klicken Sie in Ansichtskonfiguration der **globalen Suche**auf das Suchsymbol ( ), und geben Sie eine Ansichtskonfiguration an, oder klicken Sie zum Erstellen einer neuen Konfiguration auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Konfigurationseinstellungen der globalen Suche“

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurationsname.
Anzahl aktueller Elemente	Anzahl der kürzlich ausgewählte Suchergebnisse, die im Feld der globalen Suche angezeigt werden. Der Standardwert ist 5.
Anzahl aktueller Begriffe	Anzahl der kürzlich gesuchten Begriffe, die im Feld der globalen Suche angezeigt werden. Der Standardwert ist 5.
Gültigkeitsdauer für aktuelle Elemente (Tage)	Gültigkeitsdauer. Dies ist die Dauer in Tagen, die kürzlich gesuchte Begriffe und kürzlich ausgewählte Suchergebnisse im Suchverlauf verbleiben. Der Standardwert ist 30.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Umfang dieser globalen Suche. Belassen Sie den Wert normalerweise auf **Global**.
Drilldown-Elemente der Registerkarte pro Seite	Anzahl der Suchergebnisse, die gleichzeitig angezeigt werden, wenn Sie die Suchergebnisse für eine bestimmte Suchkategorie anzeigen. Der Standardwert ist 25.
Registerkarte „Übersicht über Elemente pro Abschnitt“	Anzahl der Elemente, die in den Suchergebnissen nach Abschnitten angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wenn Sie zum Formular „Arbeitsbereich“ zurückkehren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Suche aktiviert**, um die von Ihnen konfigurierten Suchparameter zu verwenden.

(Optional) Die **Checkbox Aktiv** muss auch für alle Parameter im Formular „Arbeitsbereich“ aktiviert sein, damit sie wirksam werden.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn Zugriffskontrolllisten (ACLs) so konfiguriert sind, dass Benutzer den Zugriff auf Informationen verhindern, wird in den Suchergebnissen eine Meldung zu Sicherheitsbeschränkungen angezeigt. Weitere Informationen zum Einschränken des Zugriffs mithilfe von ACL-Regeln finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln .

h. Wahlweise: Blenden Sie bei Bedarf die Anzahl der globalen Suchergebnisse aus.

5. Wahlweise: Ordnen Sie einen Servicekatalog mit Arbeitsbereich zu, und fügen Sie ihm Elemente hinzu.

(Optional) Ein Servicekatalog listet Elemente auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter an eine anfordernde Person senden kann, z. B. eine Tastatur, ein Schreibtischstuhl, ein Telefon usw. Für Ihre Implementierung von Arbeitsbereich ist es möglicherweise erforderlich, dass Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf einen Servicekatalog haben. Wenn Sie Arbeitsbereicheinen Servicekatalog zuordnen, haben alle Service Desk-Mitarbeiter Zugriff darauf. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Servicekatalogs zu Arbeitsbereich oder zum Hinzufügen von Elementen zu einem Katalog finden Sie unter Weisen Sie einen zu Servicekatalog bis Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter verwenden in der Regel Servicekataloge im kontextbezogenen Seitenbereich, um Probleme der anfordernden Person zu lösen.

Nächste Maßnahme

- Optional können Sie Ihren Arbeitsbereich mit Ihrem Firmenlogo und Ihren Farben versehen.
- Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Servicekatalog verwenden, um Elemente an anfordernde Personen zu senden, weisen Sie Ihrem Arbeitsbereich einen Servicekatalog zu.
- Richten Sie eine Zielseite ein. Dies ist die Seite, die Service Desk-Mitarbeitern beim Öffnen Ihres Arbeitsbereichs angezeigt wird.

Branding für Ihren Arbeitsbereich

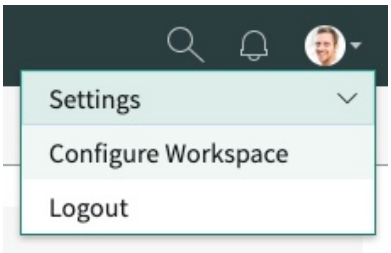
Passen Sie das Aussehen Ihres Arbeitsbereichs mit dem Logo Ihres Unternehmens und bis zu zwei Markenfarben an.

© 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

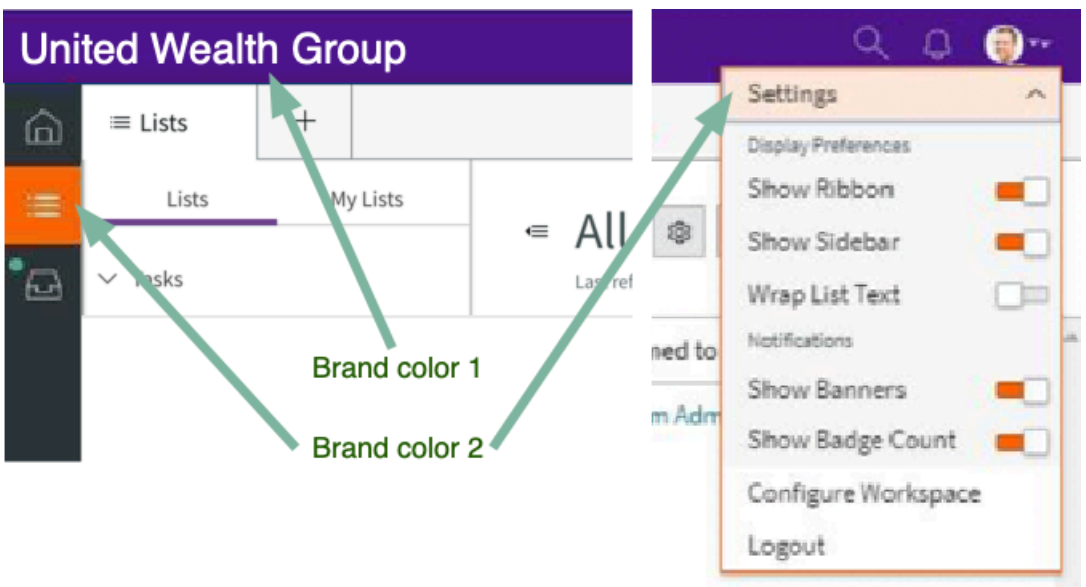
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Logo ServiceNow durch das Logo Ihres Unternehmens ersetzen und die Farben Ihres Unternehmens verwenden, um das Aussehen Ihres Arbeitsbereichs zu kennzeichnen.

Prozedur
1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich, für den Sie ein Branding erstellen möchten.
   - Um einen bereits geöffneten Arbeitsbereich zu branden, öffnen Sie das Menü Einstellungen, indem Sie auf Ihr Profilbild klicken und **Konfigurieren Arbeitsbereich**auswählen.



   - Navigieren zu **Berufserfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Geben Sie im Formular „Arbeitsbereich“ Hexadezimalwerte im Format #FFFFFF als Farbwerte für Markenfarbe **1** und Markenfarbe **2**ein.

   Markenfarbe**1** gibt die Farbe der Branding-Leiste über Arbeitsbereichan. **Markenfarbe 2 wird** in der Überschrift des Menüs „Einstellungen“ und im linken Seitenbereich angezeigt, der die Symbole für Startseite ( ) und Liste ( ) enthält. Arbeitsbereich wendet automatisch unterschiedliche Farbintensitäten an verschiedenen Stellen an.



Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Einige Markenfarbkombinationen können dazu führen, dass Teile der Arbeitsbereichsoberfläche unleserlich werden oder die Anforderungen für Barrierefreiheit auf andere Weise fehlschlagen. Anleitungen zu Farbkombinationen finden Sie auf Websites wie Color Safe .

3. Laden Sie ein Bild für Ihr benutzerdefiniertes Logo hoch, indem Sie neben **Benutzerdefiniertes Logo** auf **Zum Hinzufügen klicken klicken**.

   Das Image darf nicht größer als 120 KB sein. Die Anzeige ist 24 Pixel hoch und die maximale Breite beträgt 400 Pixel. Unterstützte Dateitypen sind.jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .icound .SVG.

4. **Wahlweise:** Um die ursprünglichen Farben und das ServiceNow -Logo wiederherzustellen, entfernen Sie die Farben, die für **Markenfarbe 1** und **Markenfarbe 2** angegeben sind, und löschen Sie das hochgeladene Bild.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Zielseite für Ihre ServiceDesk-Mitarbeiter ein. Dies ist die Seite, die sie bei der Verwendung Ihres Arbeitsbereichs zuerst sehen.

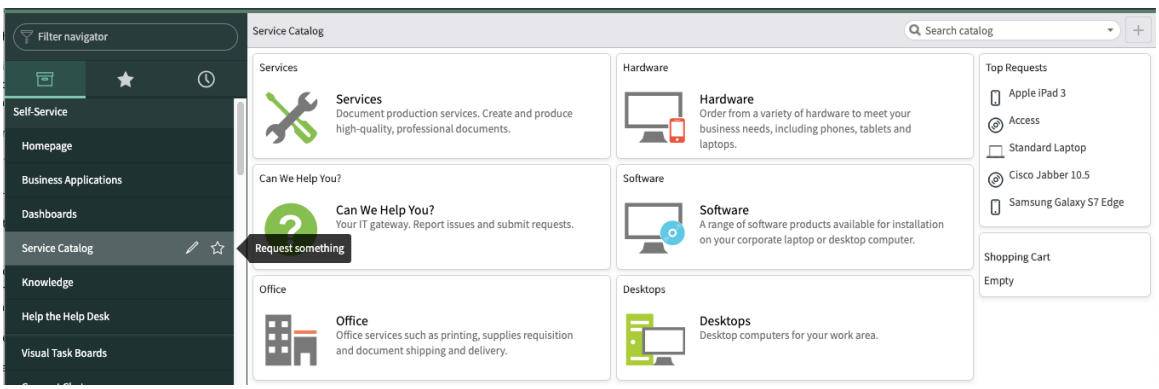
Weisen Sie Servicekatalog einem Arbeitsbereich zu

Weisen Sie Servicekatalog einem Arbeitsbereich zu, damit Service Desk-Mitarbeiter Katalogelemente suchen und bestellen können, um Kundenanforderungen zu erfüllen.

Eine Übersicht über Katalogelemente im Servicekatalog: was sie sind und wie Variablen für sie erstellt und definiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

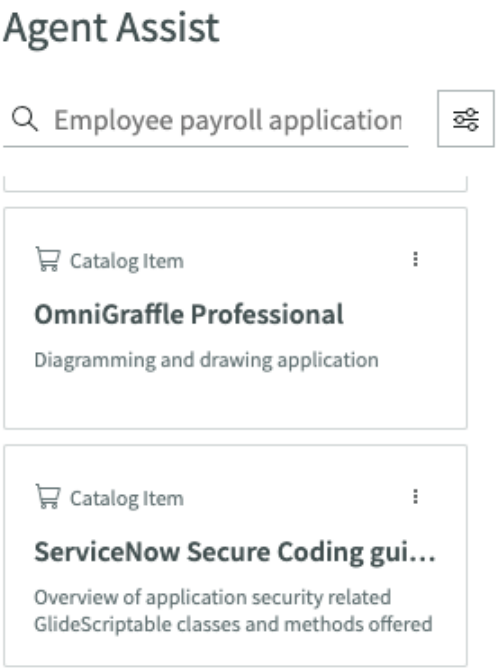
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicekataloge bieten Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Artikel zu bestellen, um Kundenanforderungen zu erfüllen. Die folgende Abbildung zeigt Kategorien von Artikeln, die ein Service Desk-Mitarbeiter aus einem Servicekatalog bestellen kann.



Sie können Servicekataloge erstellen und sie nur mit den Elementen füllen, auf die Service Desk-Mitarbeiter Zugriff haben sollen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Servicekatalogs finden Sie unter Service Catalog .

Katalogelemente können in Empfehlungen von Agent Assist 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.



Diese Abbildung zeigt zwei Katalogelemente als empfohlene Lösungen in Agent Assist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf ein Portal, z. B. **Service Workspace Portal**.

   Alternativ können Sie ein neues Portal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Portale erstellen
3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Kataloge** und klicken Sie auf einen Katalog, z. B. **Servicekatalog**.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie im Katalogformular einen Katalog, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Kategorien**, um die Kategorien der Elemente im Katalog anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Katalogportalseiten**, um die Katalogseiten einzurichten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Katalogportalseiten einrichten .
7. **Wahlweise:** Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Sites**, um auszuwählen, welche Kataloge von den Content Management System (CMS)-Sites unterstützt werden.

   (Optional) Wenn Ihre Organisation sowohl ein CMS als auch einen Servicekatalog verwendet, können Sie auswählen, welche Kataloge unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kataloge in CMS-Sites verwalten .
8. **Wahlweise:** Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Katalogelemente**, um die Elemente im Katalog anzuzeigen.
9. **Wahlweise:** Um dem Katalog Elemente hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.

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

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz“ des Portalkatalogs

Feld	Beschreibung
Name	Name des Elements.
Kataloge	Kataloge, denen der Artikel hinzugefügt wird.
Kategorie	Typ des Elements, z. B. Büro, Software und Laptops.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Aktiv	Umschalter, um das Element in den Katalogen anzuzeigen.

b. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Elementdetails**, und geben Sie eine kurze und eine lange Beschreibung des Elements ein.

c. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Bild**, um ein Bild des Elements hochzuladen.

d. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Preisgestaltung**, um den Preis des Elements einzugeben.

e. **Wahlweise:** Klicken **Sie** auf Testen, um anzuzeigen, wie das Element im Katalog angezeigt wird.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Zielseite für Ihre ServiceDesk-Mitarbeiter ein. Dies ist die Seite, die sie normalerweise zuerst sehen, wenn sie Ihren Arbeitsbereich verwenden.

Blenden Sie die Anzahl der globalen Suchergebnisse in Ihrem Arbeitsbereich aus

Deaktivieren Sie die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse in der globalen Suche für einen Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die globale Suche nach einem Arbeitsbereich zeigt die Ergebnisanzahl an, die die Gesamtzahl der Datensätze widerspiegelt, die einer Abfrage entsprechen. Einige übereinstimmende Datensätze sind für Ihre Endbenutzer aus Sicherheitsgründen möglicherweise nicht zugänglich, was dazu führt, dass die Anzahl der globalen Suchergebnisse für diese Benutzer ungenau ist. Um die Benutzer nicht zu verwirren, können Sie die Anzahl der globalen Suchergebnisse für Ihren Arbeitsbereich ausblenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**.
   Die Liste „Arbeitsbereiche“ wird geöffnet und zeigt einen Datensatz für jeden Ihrer Arbeitsbereiche 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.

2. Konfigurieren Sie das Listenlayout , indem Sie das Feld Anzahl der **Suchergebnisse ausblenden** zur Liste der ausgewählten Felder hinzufügen.
   Das Feld Anzahl der **Suchergebnisse ausblenden** wird in der Liste „Arbeitsbereiche“ angezeigt.
3. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung „ **Agent Workspace**“ aus.
4. Verwenden Sie den Listen-Editor, um den Wert des Felds Anzahl der **Suchergebnisse ausblenden** für jeden Arbeitsbereich, in dem Sie die Anzahl der globalen Suchergebnisse ausblenden möchten, auf „ **true** “ zu setzen.

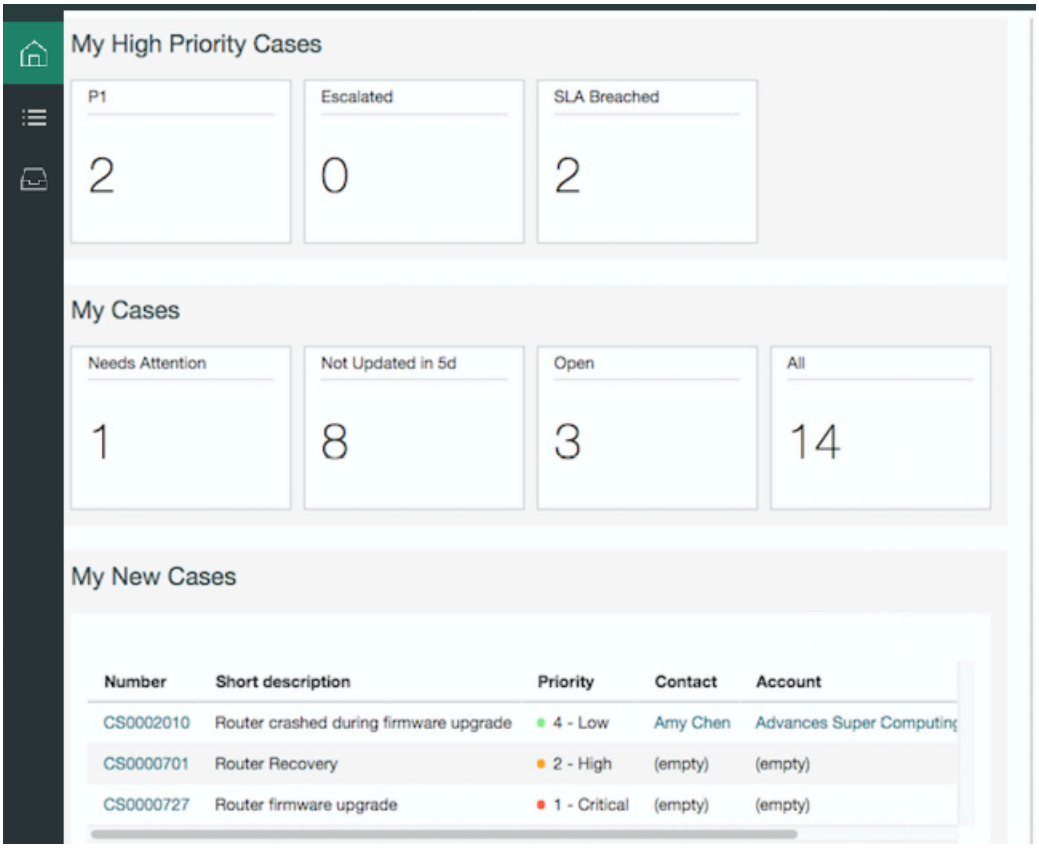
Zielseiten in veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie die mit veralteter Arbeitsbereich bereitgestellten Zielseiten ein, oder erstellen Sie Zielseiten ausgehend von einer leeren Seite, um Service Desk-Mitarbeitern die Probleme anzuzeigen, die gelöst werden müssen.

Zielseiten sind die Seiten, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie den Arbeitsbereich öffnen. Die Seiten umfassen in der Regel Folgendes:

- Visualisierungen und Widgets für Performance Analytics und Reporting (PAR), z. B. „Anzahl offener Probleme“
- Listen von Datensätzen, z. B. alle Datensätze, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind

Zielseite



Jeder Arbeitsbereich muss mindestens eine Zielseite haben. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Verwenden Sie die bereitgestellten Zielseiten, oder modifizieren Sie sie.
- Erstellen Sie eine Zielseite mit dem Legacy-Tool User Interface Builder (UI Builder) ausgehend von einer leeren Seite. Mit der Legacy-Version von UI Builder können Sie eine Zielseite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Mit der neuen Version von UI Builder können Sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich erstellen, der nur mit CSM kompatibel ist. Weitere Informationen zum neuen UI Builder finden Sie unter UI Builder.

Domänentrennung für Zielseiten

Mit der Domänentrennung werden für Zielseiten folgende Funktionen aktiviert.

- Zielseite erstellen: Sie können domänengetrennte Zielseiten erstellen. Mit Domänentrennung können Einstellungen für Zielseiten für eine bestimmte Domäne überschrieben werden.

  Hinweis:
  Macroponents sind nicht domänengetrennt. Änderungen an Macroponents wirken sich auf alle Zielseiten aus, die den in diesem Referenzfeld gespeicherten Wert verwenden.

- Zielseite in einer Subdomäne bearbeiten: Um eine Änderung in einer Subdomäne vorzunehmen, müssen Sie eine Kopie in der Domäne erstellen, die Sie bearbeiten möchten, und die neue Zielseite bearbeiten.

  Sie können Zielseiten in Subdomänen bearbeiten, die auf „Global“ festgelegt sind. Durch das Bearbeiten von Zielseiten in Subdomänen können Sie den Namen oder das Element innerhalb einer Komponente ändern. Die Änderungen werden auf der Zielseite „Global“ gespeichert. Die Definition der Zielseite wird geändert, und die Domäne ist nicht betroffen.

Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen

Verwenden Sie den User Interface Builder (UI Builder) zum Erstellen von benutzerdefinierten Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter.

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder.

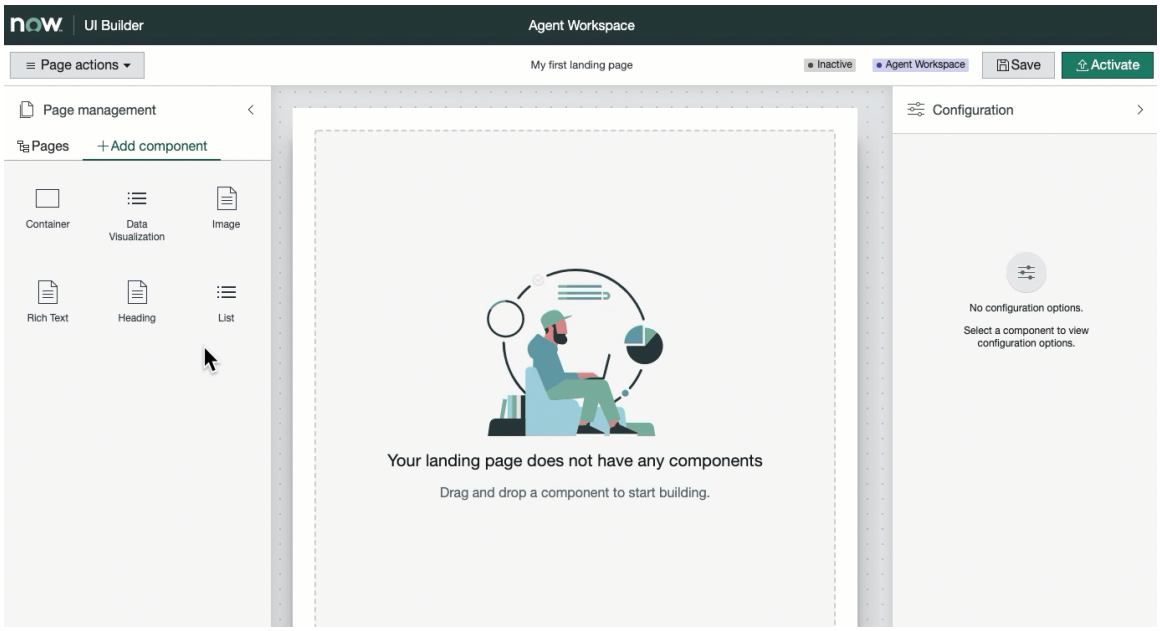
UI Builder – Übersicht

UI Builder ist ein Drag-and-Drop-Tool, mit dem Sie Arbeitsbereichskomponenten anordnen können, um benutzerdefinierte Zielseiten zu erstellen. Um eine Seite zu erstellen, müssen Sie nur Folgendes tun:

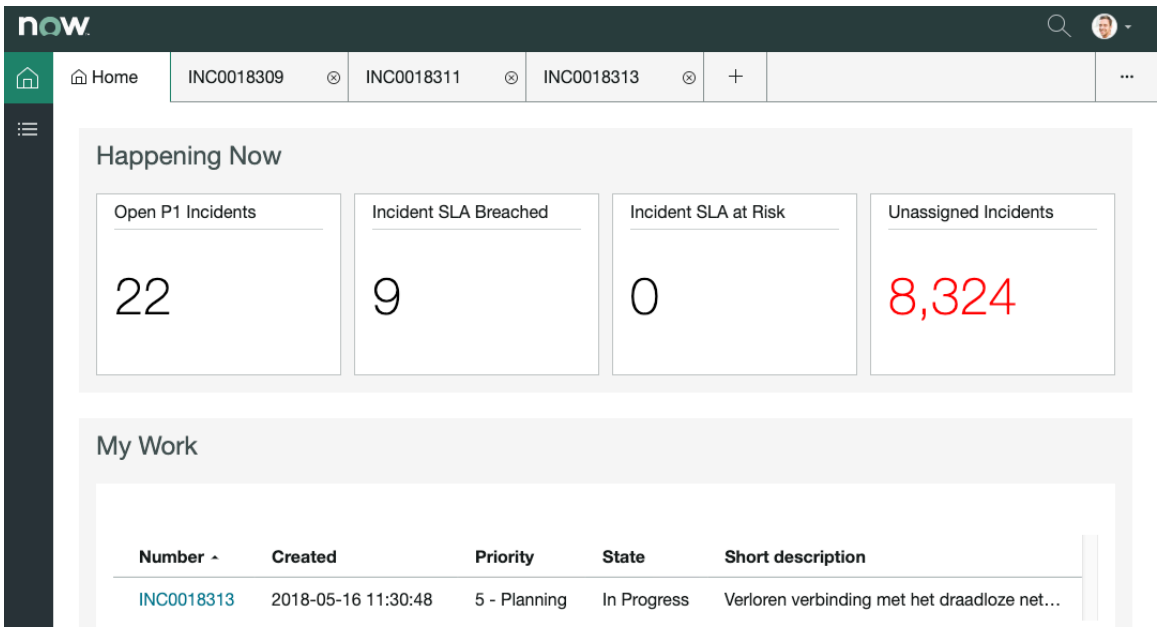
Hinweis:
In der Legacy-Version von UI Builder können nur benutzerdefinierte Zielseiten erstellt werden. Informationen zum Erstellen konfigurierbarer Arbeitsbereiche finden Sie unter UI Builder.

1. Ziehen Sie Komponenten aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** im Seitenverwaltungsbereich in den Bereich in der Mitte von UI Builder, der als Bühne bezeichnet wird.
2. Wählen Sie alle Komponenten aus, die Sie auf die Bühne gezogen haben. Geben Sie dann im Konfigurationsbereich Konfigurationswerte für jede ausgewählte Komponente 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 Komponenten hinzufügen, entfernen und gruppieren, um eine Zielseite zu erstellen, die die wichtigen Informationen enthält, die Service Desk-Mitarbeitern beim Öffnen ihres Arbeitsbereichs angezeigt werden sollen.



Plugin

UI Builder erfordert das Plugin com.sn_ui_builder, das in neuen und aktualisierten Instanzen standardmäßig enthalten ist.

Wenn Sie auf von Ihnen erstellten Zielseiten Performance Analytics und Reporting verwenden möchten, müssen Sie das Plugin Performance Analytics aktivieren. Es ist ab Orlando standardmäßig in neuen Instanzen aktiv, aber nicht in aktualisierten Instanzen.

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

Einschränkungen

- Die Domänentrennung für UI Builder-Zielseiten entspricht derjenigen des Arbeitsbereichs.
- UI Builder funktioniert nicht auf der Mobile Platform.
- Komponenten können nicht miteinander kommunizieren.

Nächste Schritte

Verwenden Sie den Tutorial, um sich mit vertraut zu machen UI Builder.

UI Builder Zielseiten-Tutorial

Erfahren Sie, wie Sie mit dem veralteten UI Builder eine benutzerdefinierte Zielseite erstellen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Diese Aufgabe gehört zur veralteten Version UI Builder, mit der Sie nur eine Zielseite erstellen können. Verwenden Sie die neue Version von UI Builder, um einen konfigurierbaren Arbeitsbereich zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie Ihre Zielseite erstellen, sehen wir uns an, wie UI Builder funktioniert, indem wir eine vorhandene Zielseite untersuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich, um ihn zu öffnen.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier**, um die Seite bearbeitbar zu machen.
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite „ **Incident-Übersicht** “.

   Diese Zielseite wird im Bereich „Phase“ angezeigt. Beachten Sie die Felder **Status** und **Anwendung** über dem Konfigurationsbereich. Der Status „ **Aktiv** “ bedeutet, dass die Zielseite derzeit verwendet wird. Das Feld **Anwendung** zeigt an, dass die Zielseite von ITSM Mitarbeiterbereichverwendet wird. Wenn Sie auf Folgendes geklickt haben:

   - **Wenn Sie deaktivieren**, ändert sich der Status in „ **Inaktiv** “, und die Zielseite wird nicht mehr im Arbeitsbereich angezeigt.

     Die Schaltfläche „**Deaktivieren** “ wird durch die Schaltfläche „ **Aktivieren** “ ersetzt, mit der Sie die Zielseite im Arbeitsbereich veröffentlichen können.

     Normalerweise deaktivieren Sie Zielseiten, wenn Sie sie bearbeiten. Um beispielsweise die aktuelle Zielseite zu aktualisieren, 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.

a. Klonen Sie Ihre aktuelle Zielseite.

b. Arbeiten Sie im inaktiven Status daran.

c. Machen Sie die aktualisierte Version **auf Aktiv**.

d. Machen Sie die ursprüngliche Version **inaktiv**.

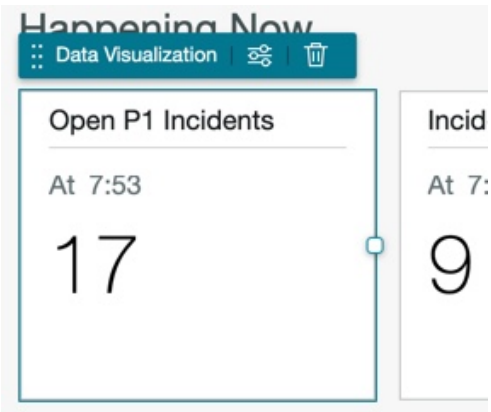
- Schaltfläche „**Speichern** “, speichern Sie alle Änderungen, die Sie an der Zielseite vorgenommen haben. Wenn der **Status** :
  - **Aktiv**, die Änderungen werden sofort im Arbeitsbereich angezeigt.
  - **Inaktiv**, die Änderungen werden gespeichert, aber nicht veröffentlicht.

5. Klicken Sie auf die Komponenten, und sehen Sie, wie sich die Konfigurationsparameter im Konfigurationsbereich ändern.
6. Klicken Sie **auf „Happening Now“**(Aktuelles Geschehen).

   Der Container wird um die vier kleineren Komponenten sichtbar. „**Happening Now** “ ist die Bezeichnung des Containers. Suchen Sie im Konfigurationsbereich unter **Bezeichnung**. Mit Containern gruppieren Sie andere Komponenten.
7. Schieben Sie bei hervorgehobenem Container den **Schieberegler Rahmen** anzeigen nach rechts.

   Ein Rahmen wird angezeigt, der den Container anzeigt.
8. Schieben Sie den Schieberegler **Kann** reduzieren nach rechts.

   Über dem Container wird ein (Reduzierungssymbol) angezeigt. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf die Einfügemarke klicken, um den Container und alles darin enthaltene zu reduzieren.
9. Klicken Sie oben rechts im Konfigurationsbereich auf den Rechtspfeil (>), um den Bereich zu reduzieren.
10. Klicken Sie im Bereich „Phase“ auf den Container und dann auf das Konfigurationssymbol ( ).



Der Konfigurationsbereich wird erneut geöffnet.

Sie sehen auch das Verschiebungssymbol ( ), mit dem Sie eine Komponente verschieben können. Tun Sie das noch 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.

Der Schieberegler Reduziert im Konfigurationsbereich bedeutet, dass der Container reduziert beginnt und als **Abwärtspfeil** (Erweitern-) angezeigt wird, auf den ein Service Desk-Mitarbeiter klicken kann, um den Container zu erweitern.

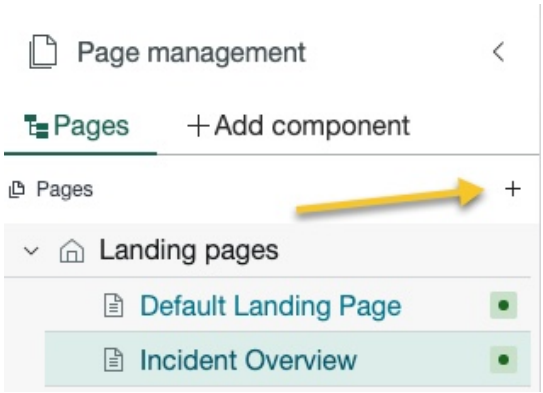
Nachdem Sie nun gesehen haben, wie Sie die verschiedenen Teile der Benutzeroberfläche verwenden, sehen wir uns an, wie Sie eine Zielseite erstellen.

Tutorial zum Erstellen einer neuen Zielseite

Erstellen Sie eine neue Zielseite.

Prozedur

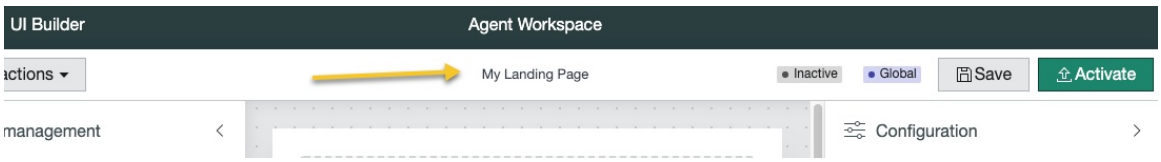
1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seiten** auf das Pluszeichen (+), um eine neue Zielseite zu öffnen.



Sie können auch eine neue Seite erstellen, indem Sie auf klicken **Seitenaktionen** > **+Neue Seite**.

2. Geben Sie im modalen Fenster **OK. Hier finden Sie allgemeine Informationen für diese Seite.** den Namen der Zielseite ein, und klicken Sie auf **Zielseite erstellen**.

Dieser Titel wird allerdings nicht auf Ihrer Zielseite angezeigt, sondern über der Phase.



Tutorial zum Hinzufügen und Konfigurieren von Komponenten

Fügen Sie Komponenten auf einer Zielseite hinzu, und konfigurieren Sie sie.

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Registerkarte **+Komponente** hinzufügen, und ziehen Sie eine Bildkomponente in den Bereich „Phase“.

Parameter für das Image werden im Konfigurationsbereich angezeigt.

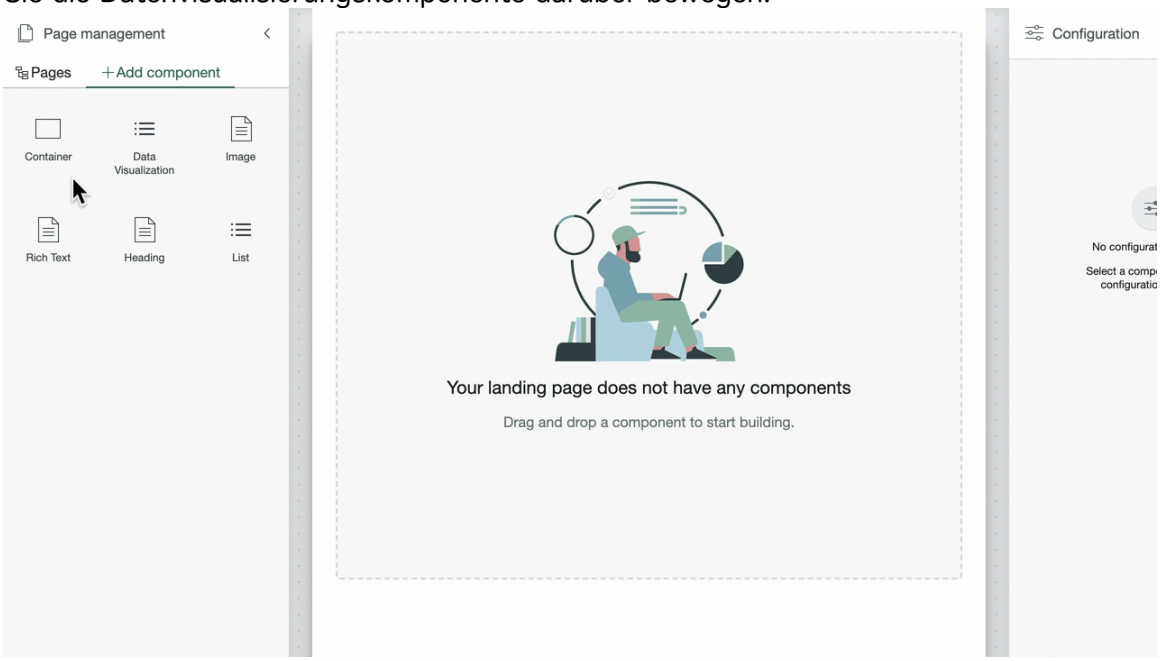
2. Ziehen Sie eine Datenvisualisierungskomponente weit unter das Bild, und legen Sie sie ab.

Die Komponente wird nicht im Bereich „Phase“ angezeigt.

3. Ziehen Sie eine Datenvisualisierungskomponente über die Bildkomponente, aber legen Sie sie nicht ab, und verschieben Sie dann die Datenvisualisierungskomponente an den Rändern der Bildkomponente.

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

Die Seite der Bildkomponente wird hervorgehoben, wenn Sie die Datenvisualisierungskomponente darüber bewegen.



4. Halten Sie die Datenvisualisierungskomponente über die linke Seite des Bildes, und legen Sie sie ab.

   Die Datenvisualisierungskomponente wird links von der Bildkomponente angezeigt.

5. Wählen Sie das Verschieben-Symbol (erfassen) über der Datenvisualisierungskomponente aus, ziehen Sie es über den unteren Rand der Bildkomponente, und legen Sie es ab.

   Jetzt wissen Sie, wie Sie eine Komponente im Zielbereich verschieben. Die Datenvisualisierungskomponente ist leer. Füllen wir es aus, damit es sichtbar ist.

6. Geben Sie im Konfigurationsbereich im Feld **Bericht** den Wert incidentein.

   Eine Typeahead-Liste mit möglichen Einträgen wird angezeigt.

7. Wählen Sie in der Liste **Offene Incidents nach Priorität** aus.
   Dieser Bericht wird in der Komponente geöffnet.

8. Löschen Sie im Konfigurationsbereich **Offene Incidents nach Priorität**, und geben Sie im Feld **PA-Widget**incidentein.
   Eine Typeahead-Liste mit möglichen Einträgen wird angezeigt. Diese Einträge sind Performance Analytics (PA)-Widgets.

   Sie können nur eine Datenvisualisierung in die Komponente einfügen. Sie können also entweder einen Bericht oder ein PA-Widget anzeigen, aber nicht beides. Wenn Sie Einträge für einen Bericht und ein PA-Widget eingeben, zeigt UI Builder nur den Bericht an.

   Sie wissen jetzt, wie Sie Komponenten auf einer Zielseite hinzufügen und anordnen. Sehen wir uns nun an, wie Sie sie gruppieren.

Tutorial zum Gruppieren und Anordnen von Komponenten

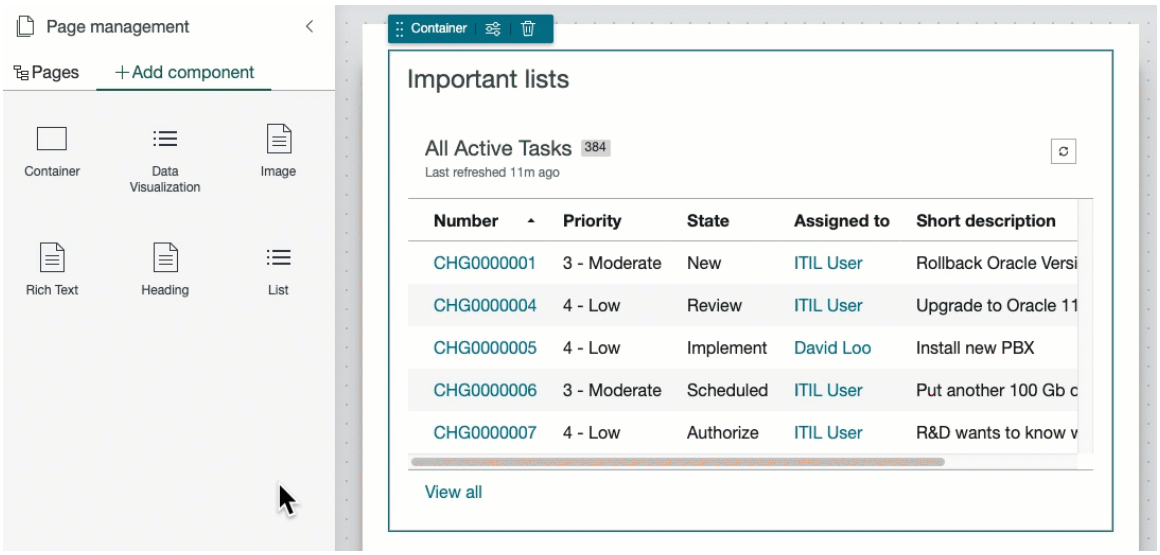
Gruppieren und ordnen Sie Komponenten auf einer Zielseite an.

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

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, wählen Sie Seite **löschen**aus, und bestätigen Sie dann den Löschvorgang.
2. Wählen Sie die Datenvisualisierungskomponente aus, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol ( ) und dann auf das Häkchensymbol zum Löschen (löschen) über der Komponente, um sie zu entfernen.
   Sie haben jetzt Komponenten auf einer Zielseite gelöscht. Wenn Sie möchten, können Sie auch die Bildkomponente entfernen.
3. Ziehen Sie eine Containerkomponente in den Bereich „Phase“.
4. Geben Sie im Komponentenbereich einen Wert in das **Feld Bezeichnung** für den Container ein, und schieben Sie den **Schieberegler Rahmen** anzeigen nach rechts, damit Sie den Container sehen können.
5. **Fügen** Sie dem Container im Feld Bezeichnung einen Titel hinzu, z. B. „Wichtige Listen“.
6. Ziehen Sie eine Listenkomponente in den Container.
7. Geben Sie im Komponentenbereich im Feld **Tabelle** einen Wert für die Tabelle ein, aus der die Liste der Datensätze stammt, z. B. incident.
8. Ziehen Sie eine weitere Listenkomponente in den Container.

   Sie können die Liste innerhalb oder außerhalb des Containers ablegen. Legen Sie sie im Container ab.



9. Geben Sie im Komponentenbereich im Feld **Tabelle** einen Wert für eine andere Tabelle ein, aus der die Liste der Datensätze stammt, z. B. Aufgabe.

   Sie haben jetzt zwei Listenkomponenten in einer Containerkomponente, deren Bezeichnung die Listen beschreibt.

10. Fügen Sie weiterhin Komponenten innerhalb oder außerhalb des Containers hinzu, und ziehen Sie die Komponenten mithilfe des Verschieben-Symbols ( ), um sich mit dem Hinzufügen, Löschen, Verschieben und Gruppieren von Komponenten vertraut zu machen.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Wenn Sie eine echte Zielseite erstellen, klicken Sie auch auf **Aktivieren**. Da Sie in diesem Tutorial keine echte Zielseite erstellen, löschen wir diese Übungszielseite.

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

Zielseite löschen – Tutorial

Löschen Sie eine Zielseite.

Prozedur

1. Markieren Sie auf der Registerkarte **Seiten** Ihre Zielseite.
2. Klicken Sie unter **Seitenaktionen** auf **Seite löschen**.

Nächste Maßnahme

Sie haben jetzt eine Vorstellung von der Verwendung von UI Builder. Sie sind bereit, Ihre erste Zielseite zu erstellen.

Benutzerdefinierte Zielseite in UI Builder erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Zielseite, um Service Desk-Mitarbeitern die wichtigen Aufgaben zu zeigen, die sie ausführen können.

Vorbereitungen

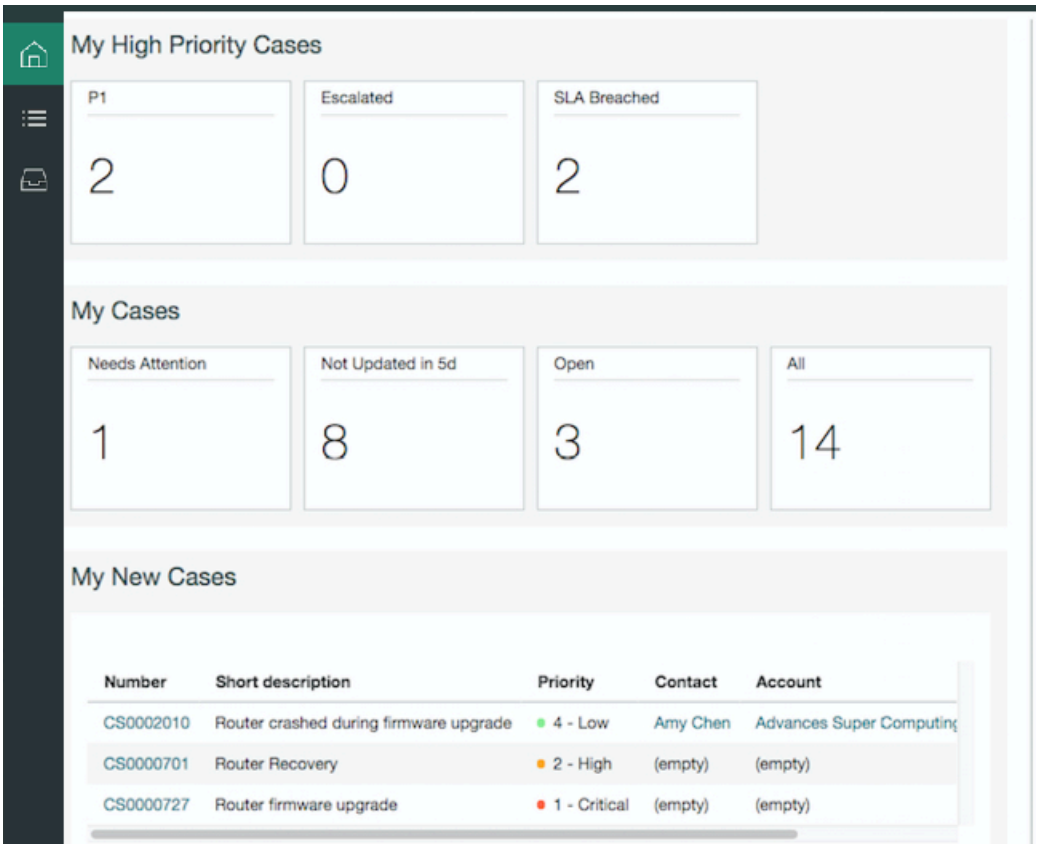
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Zielseite ist der erste Blick eines Service Desk-Mitarbeiters auf seinen Arbeitsbereich. Füllen Sie die Zielseite mit dem Mindestmaß an Informationen, das Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um mit der Arbeit an den wichtigsten Aufgaben beginnen zu können. Ihre Instanz muss mindestens eine Zielseite haben.

Zielseite



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

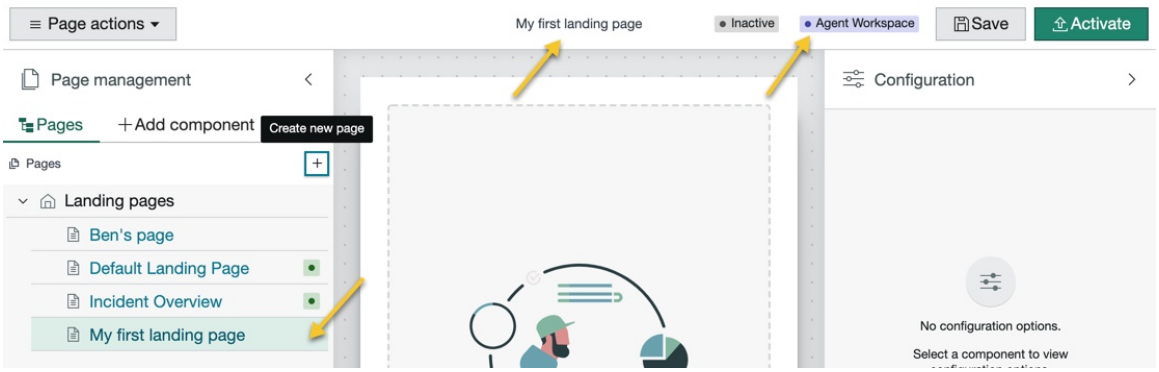
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Zielseite zu erstellen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:

Im folgenden Beispiel sehen Sie die beiden Stellen, an denen für **Enter the name of your landing page** (Name der Zielseite eingeben) der Wert `My first landing page` zu sehen ist und wo für **Anwendung** der Wert `Agent Workspace` angezeigt wird.



Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun eine Zielseite erstellt haben, können Sie ihr Komponenten hinzufügen.

Einer Zielseite in UI Builder Komponenten hinzufügen

Ziehen Sie Komponenten per Drag-and-Drop in den Bereich „Phase“, um eine Zielseite zu erstellen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

- Sie müssen eine Zielseite erstellt haben.
- Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

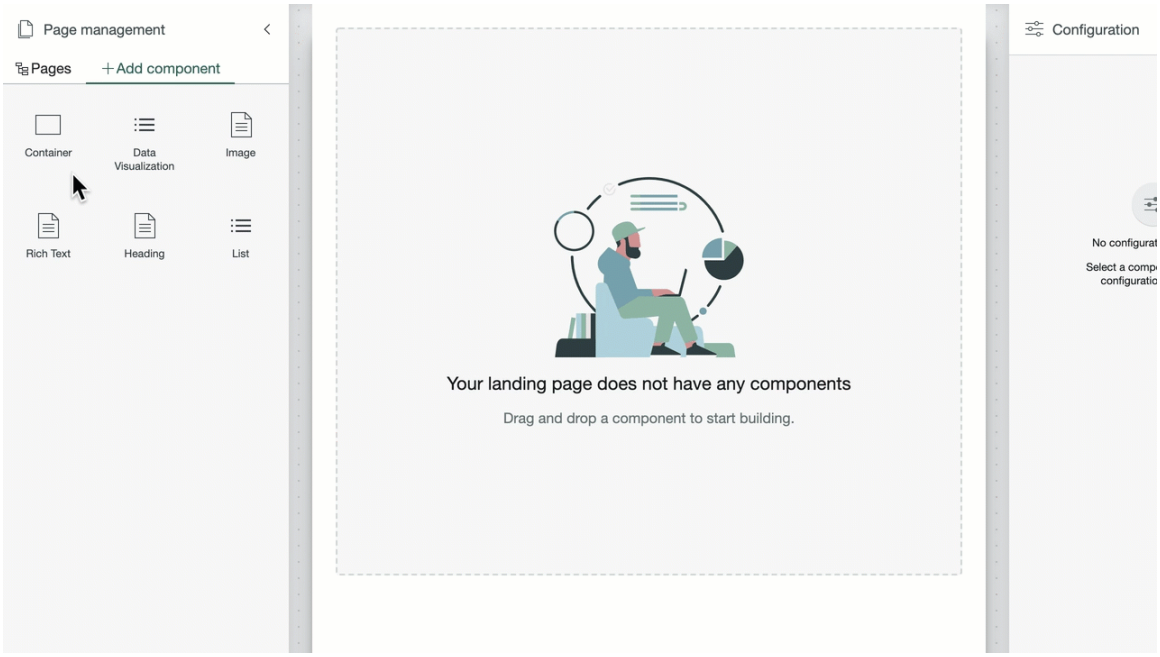
Sie fügen Komponenten zu Zielseiten hinzu, indem Sie Komponenten per Drag-and-Drop aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** in den Bereich „Phase“ ziehen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich, um ihn zu öffnen.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier**.
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, der Sie Komponenten hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **+Komponente hinzufügen**, um die Liste der Komponenten zu öffnen, die Sie Ihrer Zielseite hinzufügen können.
6. Fügen Sie Komponenten zu Zielseiten hinzu, indem Sie jeweils eine Komponente aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** in den Bereich „Phase“ ziehen.

   Wenn Sie eine Komponente ziehen, klicken Sie zuerst darauf, um sie auszuwählen. Wenn die Komponente ausgewählt ist, wird ein Rahmen um sie herum sichtbar. Wenn Sie Komponenten im Bereich „Phase“ ablegen, stellen Sie sicher, dass Sie auf eine Komponente zeigen, die sich bereits auf der Zielseite befindet. Anhand von Hervorhebungen können Sie erkennen, wo Sie die Komponente ablegen können. Weitere Informationen zum Drag-and-Drop finden Sie im Tutorial.



   Die folgenden Komponenten können Sie hinzufügen:

   - Container: Container, in dem Sie andere Komponenten gruppieren können, z. B. eine Überschrift und zwei Datenvisualisierungsberichte. Weitere Informationen finden Sie unter Containerkomponente in UI Builder.
   - Berichts-/PA-Widget – Performance Analytics und Reporting-Visualisierungen. Diese Werte können regelmäßig aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenvisualisierungskomponente.
   - Bild – Bild. Weitere Informationen finden Sie unter Image-Komponente in UI Builder.
   - Rich-Text: Zeichenfolge, die an beliebiger Stelle auf der Zielseite verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Rich-Text-Komponente in UI Builder.

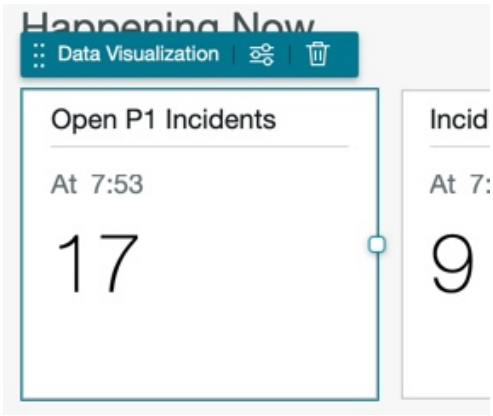
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Datenvisualisierung: Neue Berichtsvisualisierungen und Visualisierungen aus vorhandenen Berichten und Widgets. Diese Werte können regelmäßig aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Containerkomponenten in UI Builder .
- Überschrift: Zeichenfolge, die als Titel einer Zielseite verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Überschriftenkomponente in UI Builder.
- Liste: Liste der Datensätze, die aus einer einzelnen Tabelle stammen. Weitere Informationen finden Sie unter Listenkomponente in UI Builder.

7. **Wahlweise:** So entfernen Sie eine Komponente von Ihrer Zielseite:

   a. Klicken Sie auf die Komponente und dann auf das eingeblendete Papierkorbsymbol ( ).

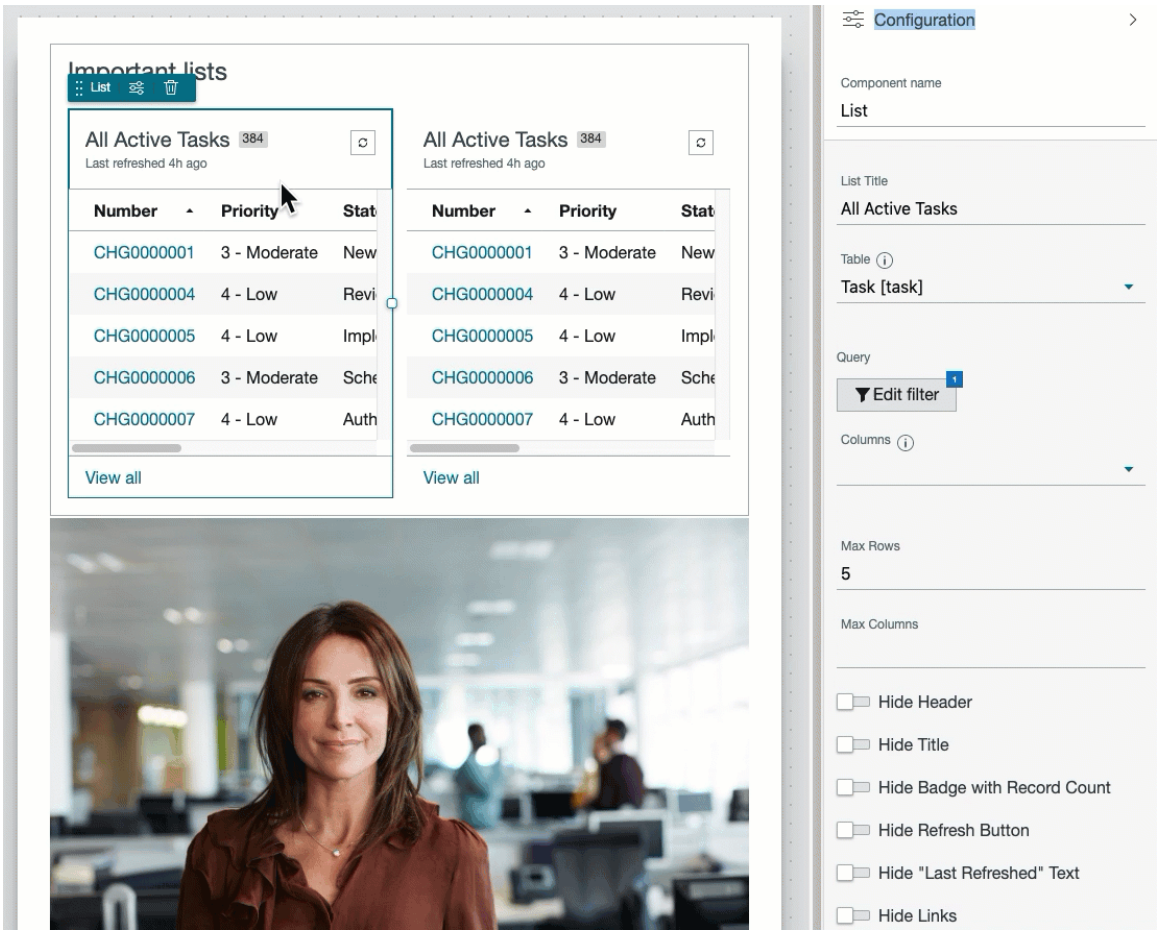
   (Optional)



   b. Bestätigen Sie den Löschvorgang, indem Sie im Popup-Fenster „Element löschen?“ auf das Häkchensymbol ( ) klicken.

8. **Wahlweise:** Um eine Komponente zu verschieben, klicken Sie darauf, verwenden Sie Ihre Maus, um das Verschieben-Symbol ( ) zu greifen, und ziehen Sie die Komponente an eine neue Position.
9. Klicken Sie auf jede Komponente im Bereich „Phase“, und geben Sie Werte für die Komponenteneigenschaften ein, die im Konfigurationsbereich 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.



Beschreibungen der Komponenteneigenschaften finden Sie unter Komponentenreferenz für UI Builder.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.
11. Wenn Sie bereit sind, die Zielseite zu verwenden, klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zielseite in UI Builder umbenennen

Weisen Sie einer Zielseite einen Namen zu, der ihren Zweck besser beschreibt.

Vorbereitungen

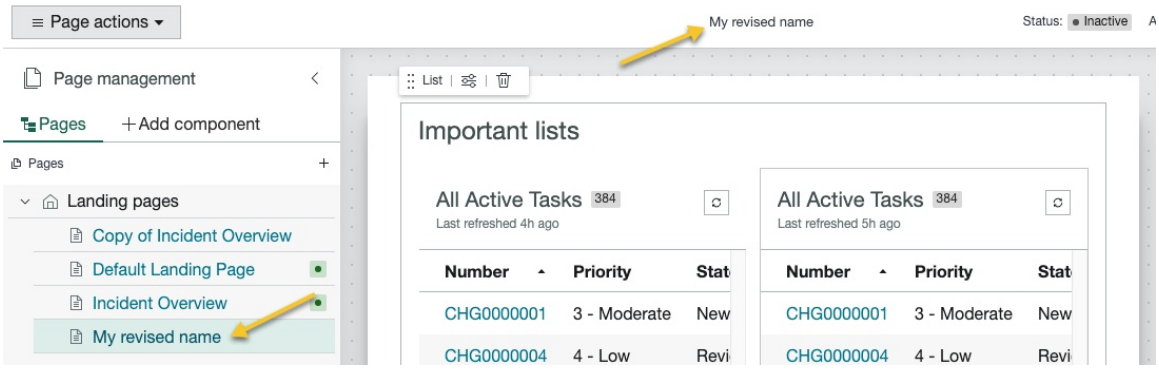
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder.

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

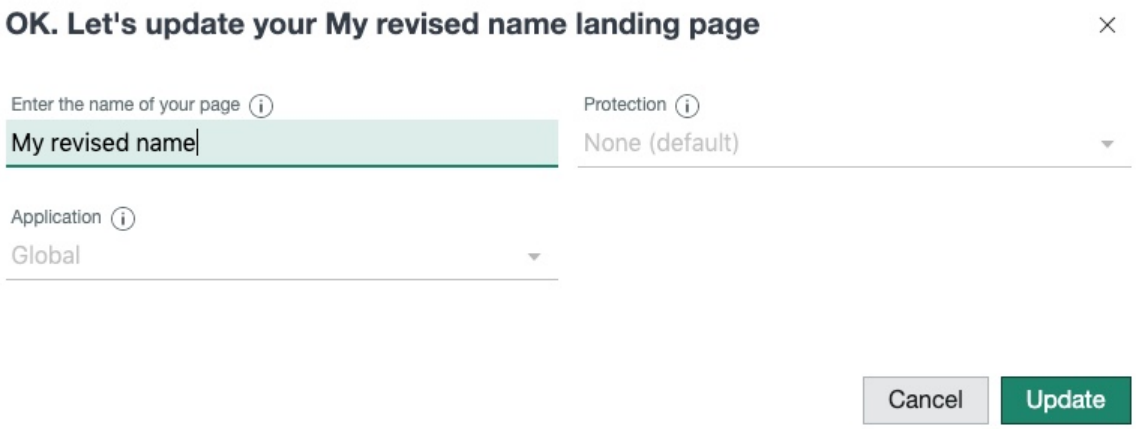
Sie können den Namen Ihrer Zielseite ändern, aber nicht ihre Eigenschaften, z. B. die mit der Zielseite verknüpfte Anwendung. Der Name der Zielseite wird auf der Zielseite selbst nicht angezeigt. Er wird nur über dem Bühnenbereich und auf der Registerkarte **Seiten** in UI Builder angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Um auf Ihrer Zielseite einen Namen anzuzeigen, fügen Sie eine Überschriftenkomponente 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.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, die Sie ändern möchten.
5. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **Seiteneigenschaften bearbeiten** aus.
6. Ändern Sie unter **Enter the name of your page** (Name der Seite eingeben) den Namen der Zielseite.



Dieser Screenshot zeigt, dass der Name der neuen Zielseite `My revised name` lautet.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zielseite in UI Builder löschen

Löschen Sie eine Zielseite, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

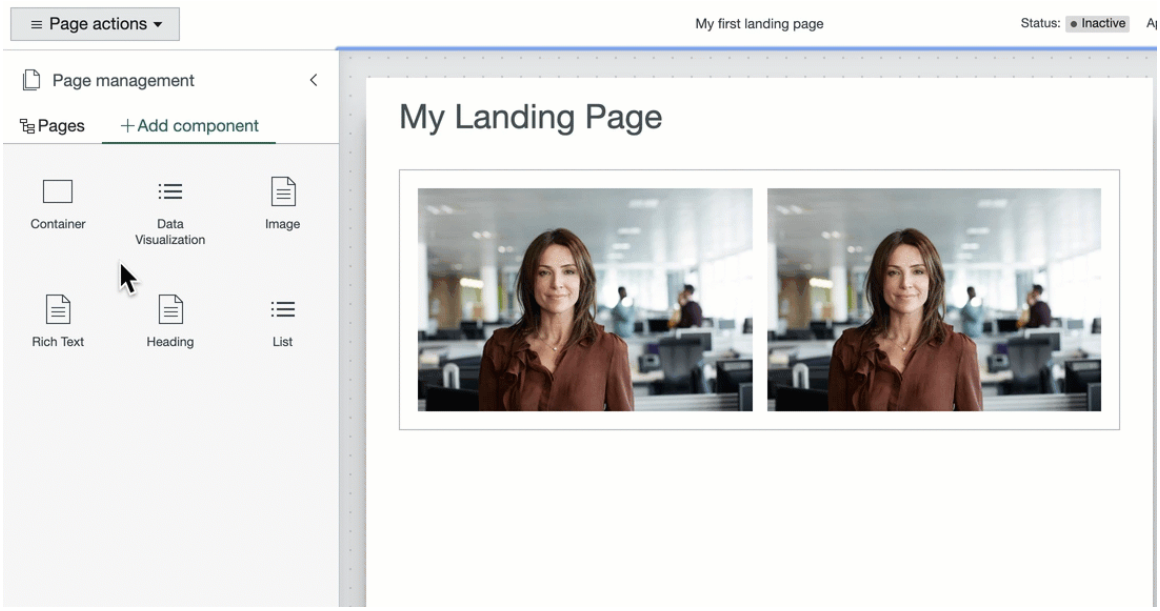
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, die Sie löschen möchten.
5. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **Seite löschen** aus.
6. Bestätigen Sie den Löschvorgang.



Komponentenreferenz für UI Builder

Die Informationen in den folgenden Abschnitten helfen Ihnen, die Parameter für die -Komponentenzu verstehen, die in UI Builderverwendet werden.

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Containerkomponenten in UI Builder

Verwenden Sie eine Containerkomponente in UI Builder, um andere, ähnliche Komponenten zu gruppieren, z. B. mehrere Datenvisualisierungskomponenten. Sie können einem Container einen Titel hinzufügen, damit Service Desk-Mitarbeiter den Grund für die Gruppierung verstehen.

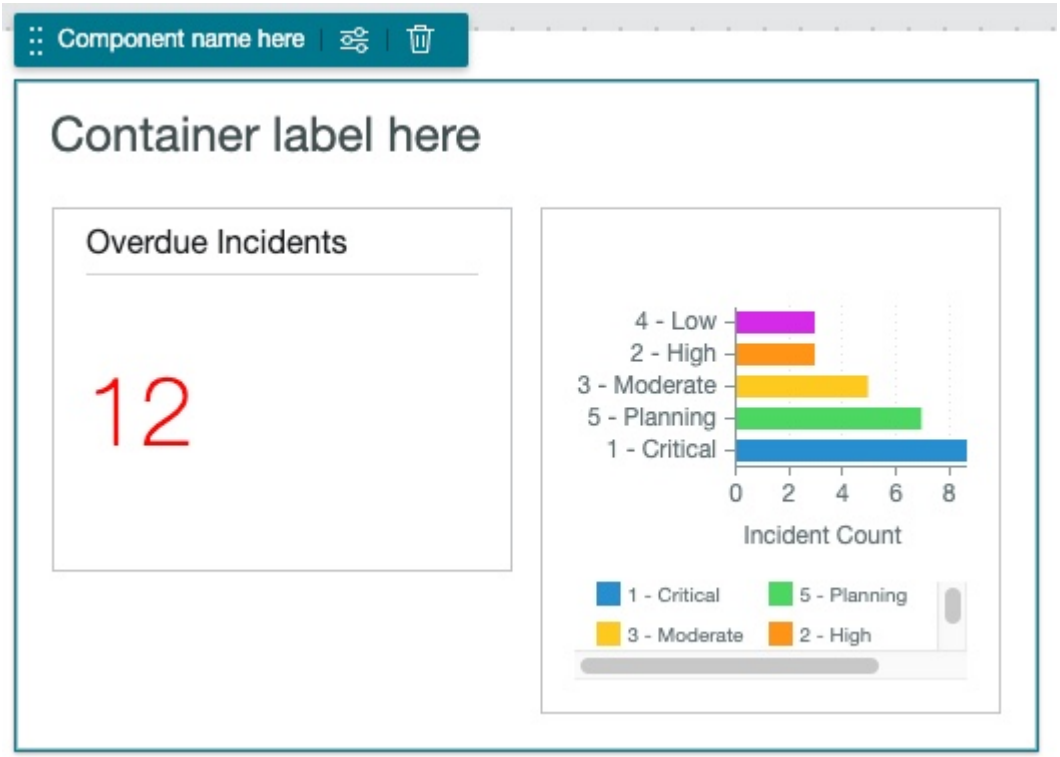
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Sie können eine beliebige Komponente in eine Containerkomponente einfügen. Der Container verfügt über eine Bezeichnung, die Service Desk-Mitarbeitern hilft, 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.

Gruppierung der anderen Komponenten zu verstehen. Im folgenden Beispiel enthält der Container zwei Datenvisualisierungskomponenten.



In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Containerkomponente erläutert.

Parameter der Containerkomponente

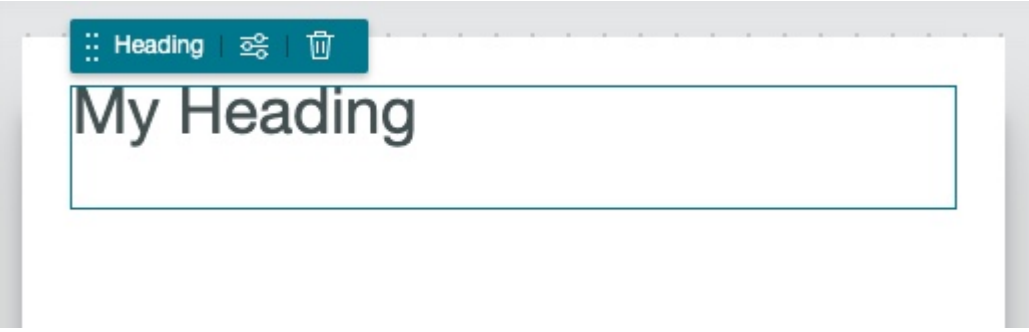
Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Bereich „Phase“ angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Bezeichnung	Zeichenfolge, die als Titel für den Container angezeigt wird. In der vorherigen Abbildung sehen Sie „Containerbezeichnung hier“.
Typ	Stilkomponente. Verwenden Sie den Typ **Visualisierungen**, um den Container abzublenden, wodurch die darin enthaltenen Komponenten hervorgehoben werden.
Typ	Stilkomponente. Verwenden Sie den Typ „ **Neutral-1** “, um den Container abzublenden. Verwenden Sie den Typ „ **Neutral-0** “, um zu verhindern, dass der Container abgeblendet wird. Beide Werte überschreiben den **Visualisierungen** -Typ.
Rand anzeigen	Umschalten, um eine Gliederung um eine Komponente ein- oder auszublenden. Der Containerrahmen ist dunkler und breiter als die anderen Komponentenrahmen.
Kann reduzieren	Umschalter zum Aktivieren/Deaktivieren einer Komponente zum Reduzieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird in der Komponente ein Einfügesymbol ( ) angezeigt, auf das ein Benutzer klicken kann, um die Komponente zu reduzieren.
Eingeklappt	Umschalten, um die Komponente in einem reduzierten Status zu starten oder nicht zu starten. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die eingeklappte Komponente als Abwärtspfeil (Reduziert-) auf der Zielseite 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.

Überschriftenkomponenten in UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite mithilfe einer Header-Komponente einen Titel hinzu.

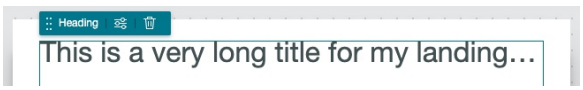
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .



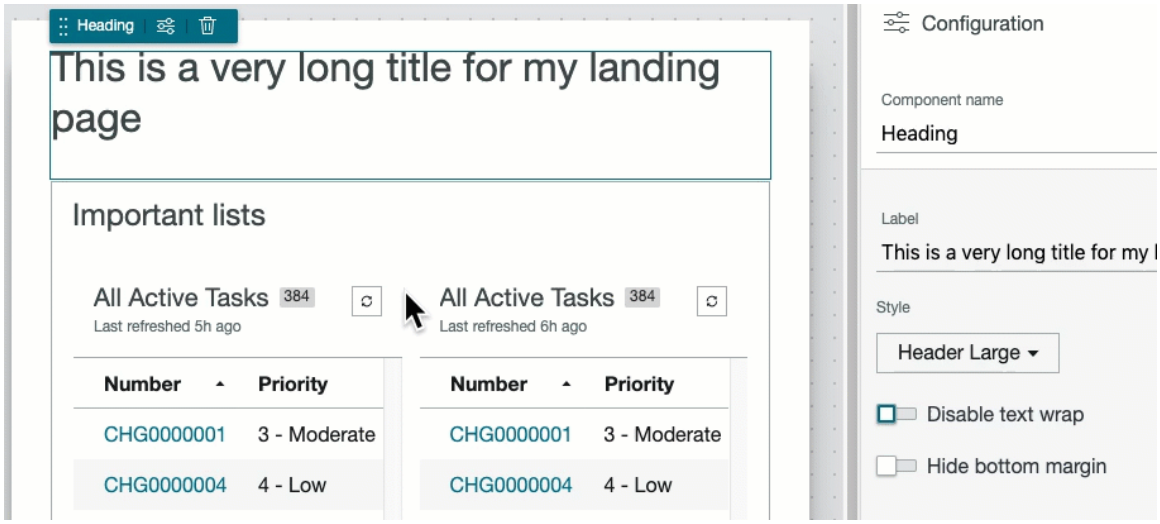
Die Abbildung zeigt die Überschrift Meine Überschrift als Titel für eine Zielseite.

In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Überschriftenkomponente erläutert.

Parameter der Überschriftenkomponente

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Bereich „Phase“ angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Bezeichnung	Text der Überschrift.
Stil	Größe des Überschriftentexts.
Textumbruch deaktivieren	Umschalten, um den Überschriftentext umzubrechen oder nicht. Wenn Sie festlegen, dass der Überschriftentext nicht umgebrochen wird und die Überschrift breiter als die Zielseite ist, schneidet UI Builder das Ende der Überschrift ab und hängt eine Ellipse an. Wenn der Benutzer die Zielseite erweitert, wird mehr Text der Überschrift angezeigt. 
Unteren Rand ausblenden	Umschalter, um eine Leerzeile unter dem Überschriftentext ein- oder auszublenden.

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

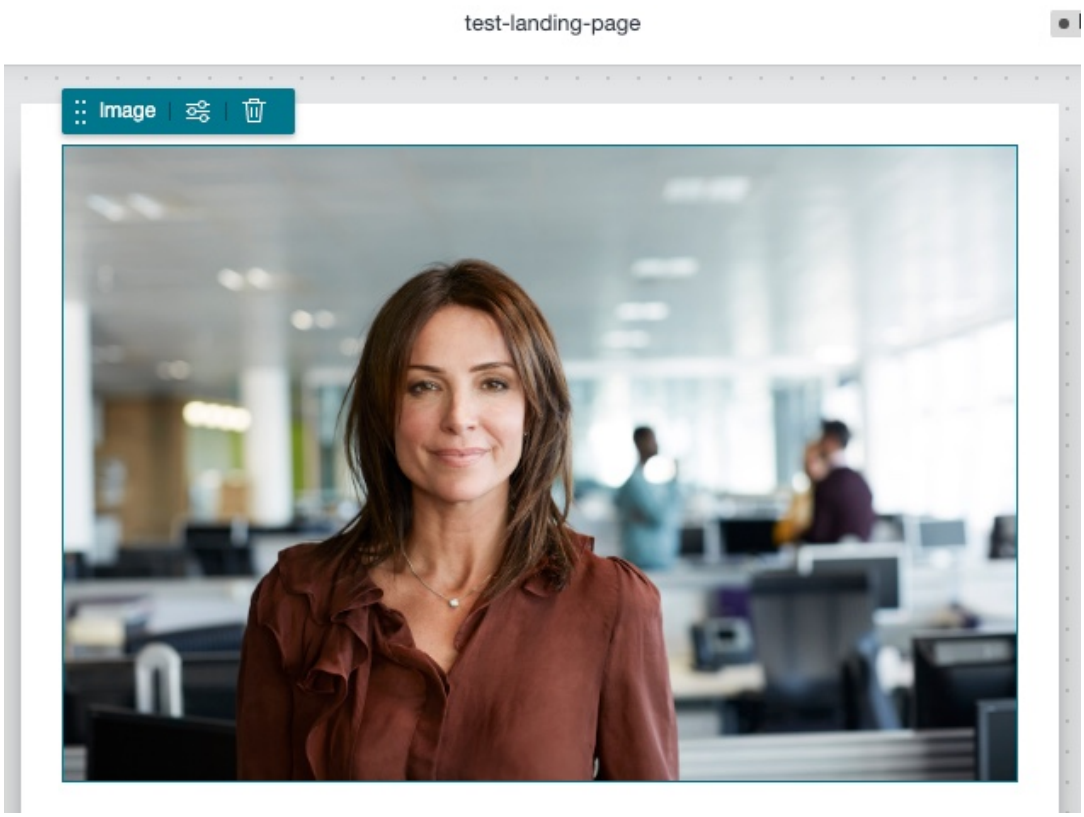


Bildkomponenten in UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite Bilder mit einer Bildkomponente hinzu.

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder.

Wenn Sie das Symbol für die Bildkomponente (Image) in den Bereich „Phase“ ziehen, wird ein Bild angezeigt, das Sie ändern und in der Größe ändern können. Sie können das Standardbild ändern, indem Sie die URL Ihres Bildes angeben.



In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Bildkomponente erläutert.

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

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Bereich „Phase“ angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Alt-Text	HTML-Alt-Element, das Bilder so kennzeichnet, dass sie WCAG-konform sind.
Bild-URL	URL für das Bild.
Anpassen	Steuerung der Bildgröße. • **Erweitern, um** das Bild in X- und Y-Achse proportional zu vergrößern oder zu verkleinern, sodass das Bild den Container ausfüllt. • **„Passend strecken“** vergrößert das Bild, sodass der Container ausgefüllt wird, das Bild jedoch nicht proportional erweitert wird. • **Originalgröße beibehalten** zeigt das Bild in seiner Originalgröße an, die größer oder kleiner als der Container sein kann.
Position	Speicherort des Image im Container. Beispiel: **Mit Unten rechts** wird das Bild unten rechts im Container platziert. Dieser Parameter funktioniert nur, wenn das Image kleiner als der Container ist.
Höhe	Höhe des Bildes, gemessen durch die Anzahl der Pixel. Wenn diese Höhe kürzer als die Bildhöhe ist, schneidet der Parameter den oberen Rand des Bildes ab. Die Breite wird nicht proportional reduziert.

Listenkomponenten in UI Builder

Verwenden Sie eine Listenkomponente, um Ihrer Zielseite Listen hinzuzufügen.

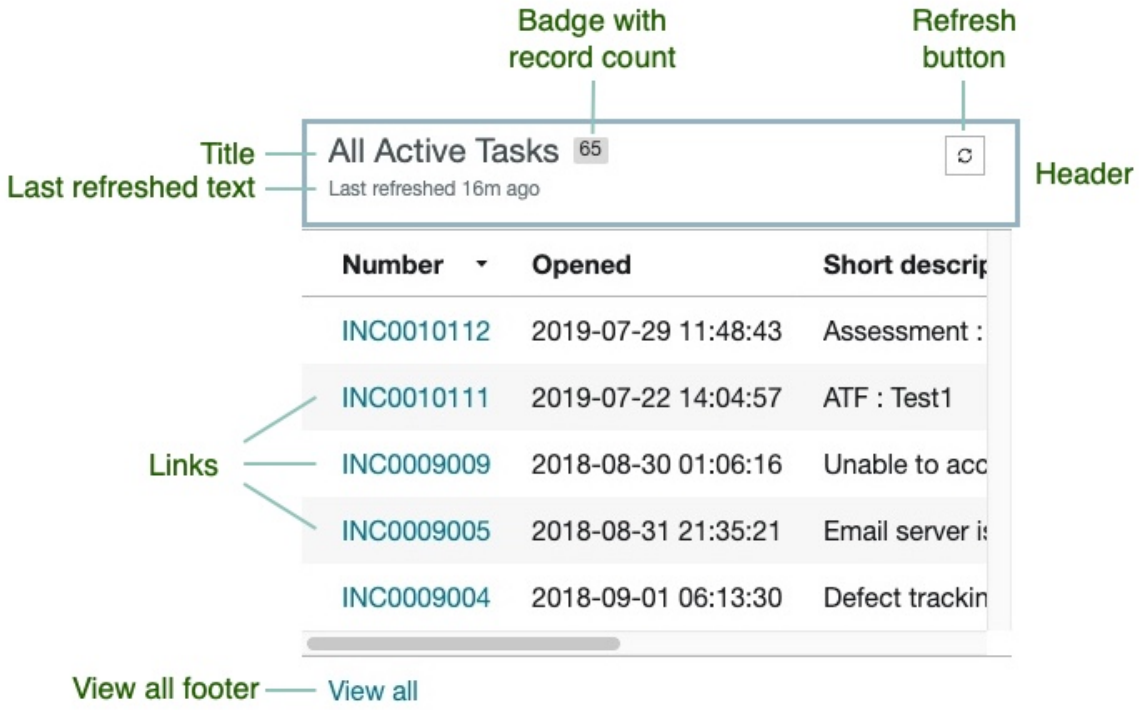
Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .



Wenn Sie das Listenkomponentensymbol ( ) in den Bereich „Phase“ ziehen, wird eine Beispielliste angezeigt. Listenkomponenten bestehen aus den folgenden 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.



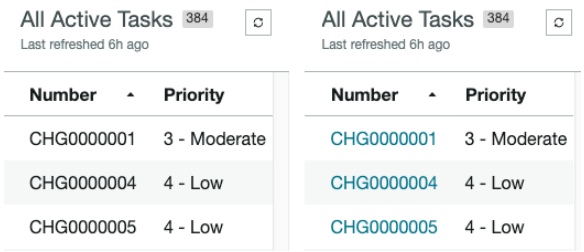
In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Listenkomponente erläutert. Verwenden Sie die vorherige Abbildung für die Position der Parameterwerte in der Listenkomponente.

Komponentenparameter auflisten

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Bereich „Phase“ angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Listentitel	Titel der Liste.
Tabelle	Datenbanktabelle, aus der die in der Liste angezeigten Datensätze stammen.
Abfrage	Schaltfläche, mit der Sie den Bedingungsgenerator öffnen, mit dem Sie die in der Liste enthaltenen Datensätze filtern können. Beispielsweise können Sie nur Listendatensätze aus der **Tabelle** anzeigen, die die folgenden Bedingungen erfüllen: **Aktiv ist true** und **Priorität ist 1 – Kritisch**. Das Abzeichen und das Anzahlsymbol ( ) zeigen die Anzahl der angewendeten Filter an. Wenn kein Abzeichen vorhanden ist, gibt es keine Filter.
Spalten	Anzahl der Spalten, die Sie angeben, die in der Liste anstelle der Standardspalten angezeigt werden sollen. Verwenden Sie den Parameter mehrmals, um mehrere Spalten anzuzeigen.
Max. Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die Sie angeben, die in der Liste angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 5. Der Höchstwert ist 100.
Max. Spalten	Maximale Anzahl von Spalten, die Sie angeben, die in der Liste angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 5. Wenn die Anzahl der Spalten größer als der Wert dieses Parameters ist, werden nur die ersten Spalten angezeigt.
Header ausblenden	Umschalter, um die Kopfzeile der Liste ein- oder auszublenden.
Titel ausblenden	Umschalten, um den Titel der Liste anzuzeigen oder auszublenden.

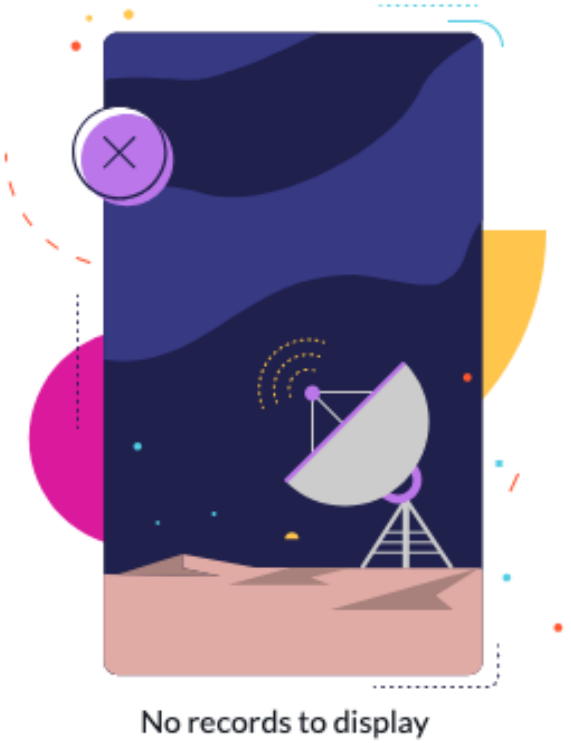
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Komponentenparameter auflisten (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
Abzeichen mit Datensatzanzahl ausblenden	Umschalten, um das Abzeichen und die Datensatzanzahl der Liste anzuzeigen oder auszublenden. Die Zahl ist die Gesamtzahl der Datensätze in der Liste. In der aktuellen Anzeige werden möglicherweise nur einige Datensätze angezeigt.
Schaltfläche „Aktualisieren“ ausblenden	Umschalter, um die Schaltfläche „Aktualisieren“ ein- oder auszublenden.
Text „Zuletzt aktualisiert“ ausblenden	Umschalter, um den Text „Zuletzt aktualisiert“ ein- oder auszublenden.
Links ausblenden	Schalten Sie um, ob die Werte in der Spalte „ **Nummer** “ verknüpft sind oder nicht. Wenn es sich nicht um Links handelt, ist der Nummerntext schwarz. In der folgenden Abbildung sind die schwarzen Zahlen keine Links. Die Zahlen in Grün sind Links. 
Blenden Sie die Fußzeile „Alle anzeigen“ aus	Umschalten, um den Link „Alle anzeigen“ in der Fußzeile ein- oder auszublenden.
Hervorgehobene Werte ausblenden	Umschalter zum Ein- oder Ausblenden von Hervorhebungen, die für die Anzeige in angegebenen Listenfeldern konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Listenfelder in Workspace hervorheben.
Bild mit leerem Status ausblenden	Umschalten, um das Bild ein- oder auszublenden, das angezeigt wird, wenn Filterbedingungen verhindern, dass Datensätze in der Liste angezeigt werden. Die Absicht besteht darin, eine Antwort anzuzeigen, damit Service Desk-

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

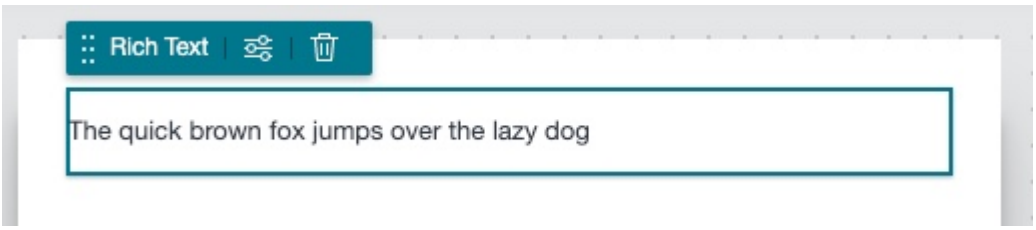
Komponentenparameter auflisten (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Mitarbeiter erkennen, dass die Liste leer ist. Sie können das Bild nicht ändern. 

Rich-Text-Komponenten UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite Text mit einer Rich-Text-Komponente hinzu, um Teile Ihrer Zielseite zu erklären, z. B. „Bearbeiten Sie zuerst diese Incidents mit Priorität 1“.

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .



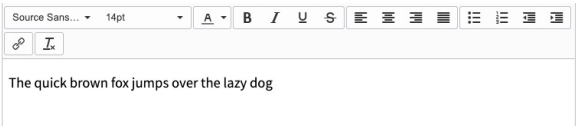
In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Rich-Text-Komponente erläutert.

Rich-Text-Parameter

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Bereich „Phase“ angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
HTML	HTML-Editor, den Sie zur Texteingabe 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.

Rich-Text-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	

Erstellen Sie Benutzer-Experience-Filter

Erstellen Sie einen einzelnen Filter, der für alle Visualisierungen in einem Arbeitsbereich verwendet werden soll.

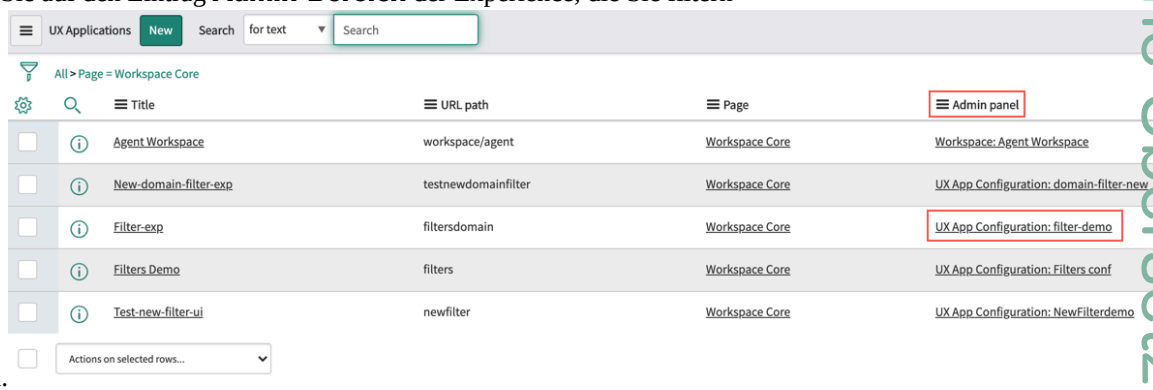
Vorbereitungen

Wichtig:
Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

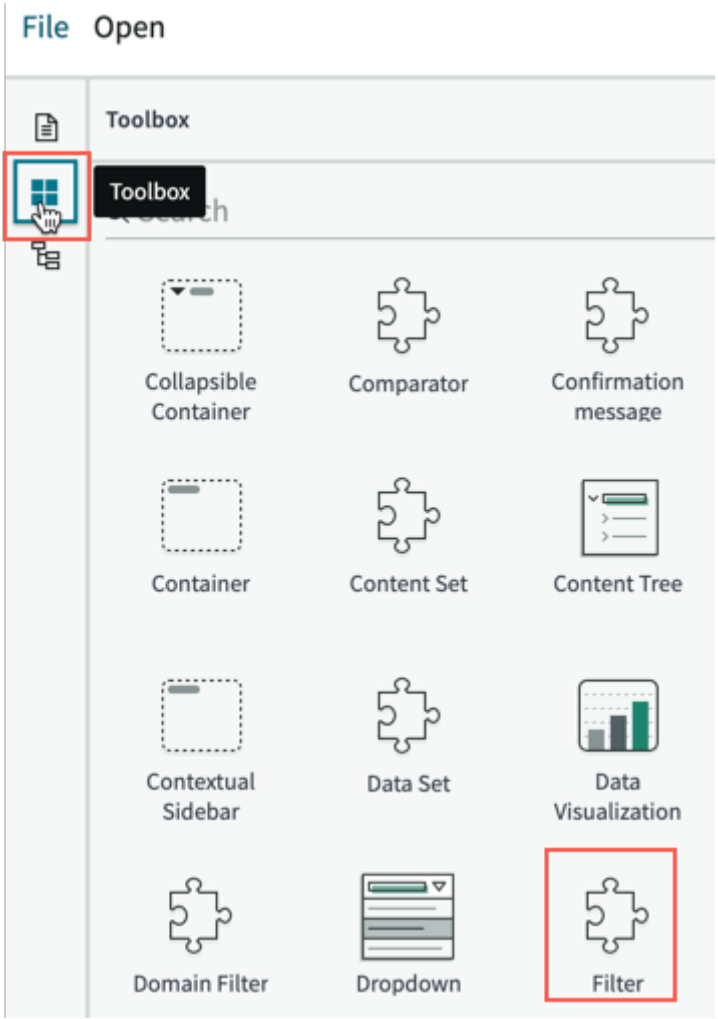
1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzer-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Klicken Sie auf den Eintrag **Admin-Bereich** der Experience, die Sie filtern möchten.



3. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite auf **In UI Builder öffnen**.
   Der UI Builder wird in einem neuen Fenster oder in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Erstellen Sie eine Seitenvorlage.
5. Wählen Sie die Variante der Seite aus, die Sie filtern möchten.
6. Klicken Sie auf das Toolbox-Symbol, und ziehen Sie einen Filter in den Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

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



7. Benennen Sie den Filter in der Seitenleiste, und wählen Sie die erste Tabelle und das erste Feld aus, die Sie filtern möchten.
   Beispiel: Incident und Status.
8. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine weitere Tabelle hinzuzufügen.
   Wenn Ihre Benutzer-Experience Informationen aus mehreren Tabellen enthält, z. B. „Probleme“ und „Incidents“, können Sie in beiden nach demselben Feld filtern, z. B. „Status“.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Werte aus, die im Filter angezeigt werden.

   Klicken Sie unter „Datenquelle“ auf das Konfigurationssymbol für das Symbol . Das Konfigurieren der Werte ist nützlich, wenn Sie nach etwas wie Erstellt von filtern. Das Feld Erstellt von verwendet die Benutzertabelle, die möglicherweise Tausende von Einträgen enthält. Ein dynamischer Filter, der nur die Probleme anzeigt, die von den direkt unterstellten Mitarbeitern des Managers mithilfe der Experience erstellt wurden. In diesem Fall können Sie den Filter mit der Bedingung Manager | konfigurieren ist (dynamisch) | Mich.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte Filter ist in dem Arbeitsbereich verfügbar, in dem Sie ihn erstellt haben.

Nächste Maßnahme

Damit Filter in Arbeitsbereichen funktionieren, müssen Sie einen Event Handler konfigurieren, um die Filter anzuwenden. Konfigurieren Sie Events für Next Experience 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.

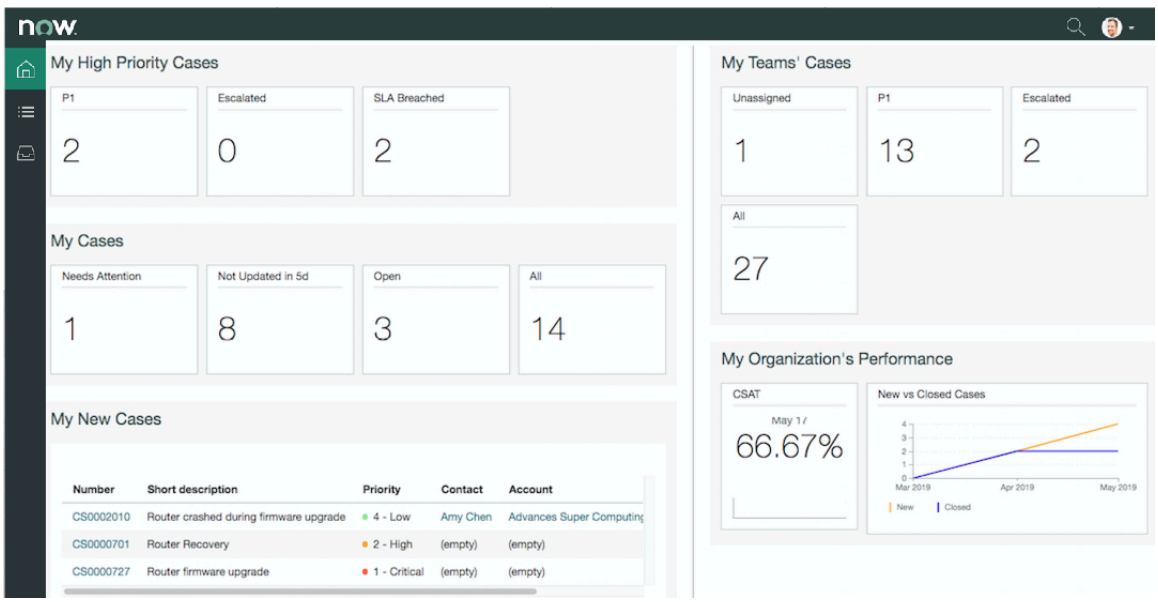
Bereitgestellte Zielseite im Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie auf der Zielseite vorkonfigurierte Berichte und relevante Daten für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit diese zu lösende Probleme schnell finden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: uxframework_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf Arbeitsbereich. Je nach den von Ihnen genutzten Funktionen und Produkten sollte Ihre Instanz mindestens eine Zielseite haben. Zielseiten sind konfigurierbar und bestehen aus einem Layout mit Containern und Widgets, die auf der Seite angezeigt werden. Sie können eine der bereitgestellten Zielseiten ohne Änderungen verwenden oder eine Zielseite klonen und an die Bedürfnisse Ihrer Installation anpassen.

Hinweis:
Widgets, z. B. Berichte, die auf einer Zielseite angezeigt werden, müssen vorkonfiguriert sein. Informationen zur Konfiguration eines Widget finden Sie unter Performance Analytics and Reporting für Workspace .



Die folgenden Komponenten können Sie auf einer Zielseite einfügen:

- Listen: Zeigt eine gefilterte Liste von Datensätzen an.
- Einzelne Punktzahl: Zeigt die Anzahl der Datensätze in einer gefilterten Liste an.
- Zeitreihen/Trend nach: Zeigt ein Diagramm der Datensatzwerte im Zeitverlauf an.

Informationen zum Entwerfen Ihrer eigenen Zielseite und zum Hinzufügen benutzerdefinierter Komponenten finden Sie unter Benutzerdefinierte Zielseiten erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Zielseiten**.
2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf eine Zielseite, um sie zu ändern.
   Wenn das Zielseitenformular schreibgeschützt ist, klicken Sie auf **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf eine der folgenden Arten eine neue Zielseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Neue Zielseite auf Grundlage einer vorhandenen Seite erstellen	Wählen Sie eine Zielseite aus. Wenn das Zielseitenformular schreibgeschützt ist, klicken Sie auf **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.** Sie können diese Zielseite ändern und unter einem anderen Namen speichern, um eine neue Zielseite zu erstellen, die auf dieser basiert.
Zielseiten erstellen	Klicken Sie auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UX – benutzerdefinierte Inhaltserweiterung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zielseite.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Seite angezeigt wird. Wenn Sie mehrere Zielseiten einrichten, hat die Seite mit einem niedrigeren Wert Vorrang vor Seiten mit höheren Werten. **Hinweis:** Wenn für eine aktive Seite Berechtigungen vorhanden sind, sieht ein Service Desk-Mitarbeiter die Seite mit seiner Gruppe oder seinem Rollensatz. Die Berechtigungen haben Vorrang im Vergleich zu einem Benutzer, der eine Seite mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ohne entsprechende Berechtigung anzeigt.
Applikationsbereich	Legt fest, ob die Einstellung für alle Seiten oder für eine bestimmte Seite gilt.
Entsprechende Seitenregistrierung	Seite in der UX-Seitenregistrierung. Wählen Sie **Agent Workspace** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Anwendungsbereich** auf **Bestimmte Seite** setzen.
Anwendung	Name der Anwendung, für die diese Zielseite gilt. Wenn dieser Wert beispielsweise **ITSM-Zielseiten** lautet, gilt diese Zielseite nur für ITSM.
Aktiv	Option, die Sie auswählen, um festzulegen, ob die Zielseite angezeigt wird. Eine Seite, die nicht aktiv ist, wird nicht angezeigt.
Optionaler Seitentitel	Titel, der auf der Seite angezeigt werden soll.
Verfügbare untergeordnete Slots	Vordefinierte benannte Position für untergeordnete Elemente.
Layout	Vordefinierte Liste von Containern zum Definieren der Anzahl der Slots (Spalten), die in einem Layout angezeigt werden.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im oberen Banner, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Platzieren Sie Container auf Ihrer Zielseite.
   Container enthalten die Komponenten auf Ihrer Zielseite. Sie richten die Container auf der Zielseite ein, bevor Sie Komponenten einfügen.

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

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Elemente der UX-Seite** auf **Neuer Container**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Element der UX-Seite“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Containers.
Komponente	Name der Containerkomponente.
Übergeordnetes Element	Zielseite, auf der sich dieser Container befindet.
Rahmen	Option zum Auswählen eines Rahmens um den Container.
Kann reduzieren	Umschalter, um Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit zu bieten, diesen Container auf der Zielseite zu reduzieren.
Optionaler Containertitel	Titel, der im Container angezeigt werden soll.
Typ	Art des Stils für Ihre Visualisierung. Sie können den Standardstil (keine Hintergrundfarbe) oder den Visualisierungsstil (grauer Hintergrund) auswählen.
Eingeklappt	Umschalter für den Anfangsstatus des Containers. Wenn Sie diese Option aktivieren, ist der Container beim Öffnen der Zielseite reduziert.
Reihenfolge	Hiermit wird die Position angegeben, an der der Container in der Reihenfolge der Zielseite angezeigt wird. Je niedriger der Wert ist, desto höher wird er auf der Zielseite angezeigt.
Verfügbare untergeordnete Slots	Vordefinierte Liste von Containern zum Definieren der Anzahl der Slots (Spalten), die in einem Layout angezeigt werden.
Layout	Spaltenlayout auf der Seite. Gültige Werte hängen vom Wert für **Verfügbare untergeordnete Slots** ab. Die Gesamtzahl der Spalten auf einer Seite beträgt 12. Wenn Sie für **Verfügbare untergeordnete Slots** beispielsweise **Container - 3 Up** (Container - 3 oben) auswählen, können Sie mit dem Wert **Layout** die Breite der drei Spalten angeben.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Damit haben Sie einen Container erstellt, in den Sie Ihre Zielseitenkomponenten einfügen können.

7. Fügen Sie den Containern auf Ihrer Zielseite Komponenten hinzu.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **UX-Seitenelementberechtigungen** auf **Neue Visualisierung**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Element der UX-Seite“

Feld	Beschreibung
Name	Namen der Komponente.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Komponente	Name der Visualisierungskomponente.
Übergeordnetes Element	Container, in den diese Komponente eingefügt wird.
Reihenfolge	Hiermit wird die Position angegeben, an der die Komponente im Container angezeigt wird, wenn mehr als eine Komponente vorhanden ist.
Bericht	Bericht, den Sie im Container rendern möchten, z. B. **Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind** oder **Transaktionen nach Monat für die letzten 12 Monate**. **Hinweis:** Sie müssen entweder einen Bericht oder ein PA-Widget auswählen, aber Sie können nicht beide in einem einzigen Container anzeigen. Wenn Sie beide definieren, wird nur der Bericht angezeigt.
is_realtime	Umschalter, mit dem Sie die Werte **Bericht** oder **PA-Widget** in Echtzeit aktualisieren können.
PA-Widget	PA-Widget, das Sie im Container rendern möchten, z. B. eine einzelne Punktzahl oder eine Zeitreihe. **Hinweis:** Sie müssen entweder einen Bericht oder ein PA-Widget auswählen, aber Sie können nicht beide in einem einzigen Container anzeigen. Wenn Sie beide definieren, wird nur der Bericht angezeigt.
Optionale Widget-Bezeichnung	Titel, der mit dem PA-Widget angezeigt werden soll.
Größenvariante	Größe des **PA-Widget**. Die Auswahl einer Größe hängt davon ab, wie viele Container sich auf der Zielseite befinden und was Sie hervorheben möchten. **Hinweis:** Nicht alle Größen gelten für alle Widgets.
Rahmen	Umschalter, mit dem Sie den Bericht oder das PA-Widget mit einem Rahmen versehen können.
Aktualisierungsintervall	Anzahl der Minuten bis zur Aktualisierung der Werte dieser Komponente. Das Intervall beginnt, wenn ein Mitarbeiter eine Zielseite verlässt, und endet, wenn der Mitarbeiter zur Zielseite zurückkehrt. **Hinweis:** Es gibt keine automatische Aktualisierung, aber Mitarbeiter können jederzeit auf die Aktualisierungsschaltfläche des Browsers klicken.
SysID der Visualisierung	Designierte ID für das Widget.
Berichtstyp	Typ des gerenderten Berichts.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Konfigurieren Sie Berechtigungen für Service Desk-Mitarbeiter, um auf die Zielseite 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.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **UX-Seitenelementberechtigungen** auf **Neu**.

b. Füllen Sie das Formular der Seite aus.

Formular „UX-Seitenelementberechtigungen“

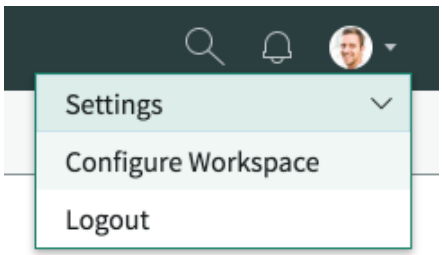
Feld	Beschreibung
Element	Wert von **Optionaler Seitentitel**.
Rolle	Rolle, die ein Service Desk-Mitarbeiter haben muss, damit diese Zielseite angezeigt wird.
Gruppe	Gruppe, der ein Service Desk-Mitarbeiter angehören muss, damit diese Zielseite angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

Jedes Seitenelement (einschließlich Unterelemente) kann eine Beschränkung für einen bestimmten Satz von Rollen oder Gruppen haben. Wenn für Rollen oder Gruppen keine Elementberechtigungen festgelegt sind, ist das Element für alle Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Wenn einige Elementberechtigungen festgelegt sind, benötigt ein Service Desk-Mitarbeiter nur eine Rolle oder Gruppenzuweisung, damit das Element angezeigt wird.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. So zeigen Sie Ihre Zielseiten an:

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



Mit **Arbeitsbereich konfigurieren** können Sie Listenkategorien, Listenfilter, Zielseiten, die Datensatztypen, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, und die Module einrichten, die im Bereich ganz links auf dem Bildschirm angezeigt werden.

b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereich“ auf die Registerkarte **Zielseiten**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Listen so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter weitere Probleme finden können, die sie bearbeiten können.

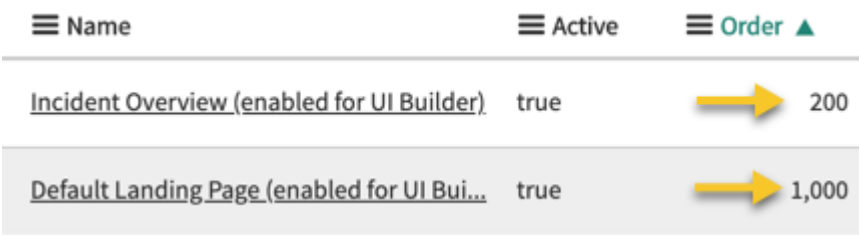
Zielseitenberechtigungen einrichten

Richten Sie Berechtigungen für Zielseiten ein, damit Personen die Zielseiten sehen, die ihren Rollen oder Gruppen 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn einem Arbeitsbereich mehrere Zielseiten zugeordnet sind, hängt es von mehreren Faktoren ab, welche angezeigt wird. Ein Faktor ist die Reihenfolge der Zielseite. Angezeigt wird die Seite, die den niedrigsten Wert für **Reihenfolge** aufweist.



Der zweite Faktor sind Berechtigungen, die auf Rollen und Gruppen basieren. Sie können Berechtigungen für Zielseiten so festlegen, dass sie nur angezeigt werden, wenn der Benutzer entweder die erforderliche Rolle hat oder einer bestimmten Gruppe angehört. So können Sie beispielsweise Berechtigungen für Manager zum Anzeigen einer bestimmten Zielseite und für Service Desk-Mitarbeiter zum Anzeigen einer anderen Zielseite festlegen. Wenn Berechtigungen die Anzeige einer Zielseite verhindern, wird die nächste Zielseite in der **Reihenfolge** angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten** und klicken Sie auf die Zielseite, für die Sie Berechtigungen festlegen möchten.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „UX-Seitenelementberechtigungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

UX-Seitenelementberechtigungen

Feld	Beschreibung
Element	Der Name der Zielseite.
Rolle	Rolle, falls vorhanden, die ein Benutzer haben muss, um die Zielseite anzuzeigen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um eine Rolle auszuwählen.
Gruppe	Gruppe, falls vorhanden, der ein Benutzer angehören muss, um die Zielseite anzuzeigen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um eine Gruppe auszuwählen.
Anwendung	Umfang dieser Zielseitenberechtigungen. Die Standardeinstellung ist "Global".

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang ab Schritt 2, um weitere Rollen oder Gruppen hinzuzufügen, die einschränken, wer die Zielseite sehen kann.

   Auch wenn mehrere Zielseiten denselben Wert für **Reihenfolge** haben können, sehen Benutzer möglicherweise je nach Rolle oder je nach Gruppe, der sie angehören, verschiedene Zielseiten.

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

Listenansicht in einrichten veralteter Arbeitsbereich

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen.

Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Listenansicht, um Datensätze anzuzeigen, an denen sie arbeiten möchten. Um zur Listenansicht zu gelangen, klickt der Benutzer in der Navigationsleiste auf das Listensymbol ( ). Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in der Listenansicht auf einen Datensatz klickt, wird der Datensatz in der Datensatzansicht geöffnet.

Hinweis:
Wenn Sie in einer typischen Situation auf ein Feld in einem Datensatz in einer Liste von Datensätzen klicken, wird dieser Datensatz geöffnet. Wenn das Feld anklickbar ist (eine Referenz, eine Dokument-ID oder eine URL), wird der Datensatz jedoch nicht geöffnet, wenn Sie darauf klicken. Stattdessen wird der Datensatz oder die URL geöffnet, auf die das anklickbare Feld verweist.

Listentypen

Der Listenbereich in enthält die folgenden Abschnitte:

Lists

Vom Systemadministrator erstellte Listen, die für alle Service Desk-Mitarbeiter sichtbar sind. Enthält Listenkategorien und gefilterte Listen, die Systemadministratoren Service Desk-Mitarbeitern nach Rolle oder Zuweisungsgruppe zuweisen können.

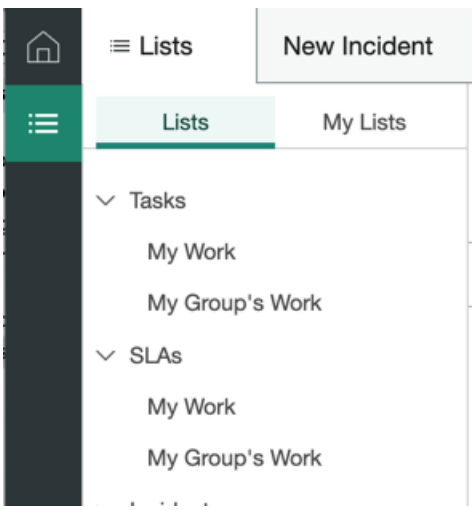
Informationen dazu, was Systemadministratoren auf der Registerkarte **Listen** konfigurieren können, finden Sie unter Listenkategorien einrichten.

Meine Listen

Listen, die von Service Desk-Mitarbeitern erstellt werden und für andere Service Desk-Mitarbeiter nicht sichtbar sind.

Informationen dazu, was Service Desk-Mitarbeiter in **Meine Listen**konfigurieren können, finden Sie unter Gefilterte Listen in einem Arbeitsbereich erstellen.

Lists



Was in Listen zu konfigurieren ist

Listenkategorien 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.

Erstellen Sie Kategorien für Listen, z. B. Alle Fälle, Meine Fälle und Offene Fälle. Sie müssen eine Listenkategorie erstellen, bevor Sie einen Listenfilter erstellen können. Listenkategorien sind nur Namen und nicht anklickbar. Listenkategorien werden nur angezeigt, wenn sie gefilterte Listen enthalten.

Gefilterte Listen erstellen

Erstellen Sie eine Teilmenge aller Datensätze in der Datenbank, z. B. Alle Fälle, Meine Fälle und Offene Fälle. Gefilterte Listennamen sind anklickbar.

Markieren Sie Listenfelder

Markieren Sie Datensatzfelder in der Listenansicht, um darauf aufmerksam zu machen.

Beschleunigen Sie das Laden großer Listen

Entfernen Sie die Listenpaginierung, um die Leistung beim Laden großer Listen zu verbessern.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Listenvorgänge

Verwenden Sie eine Aktion, um eine Schaltfläche zu erstellen, die eine Funktion für die Datensätze in der Liste ausführt. Sie können beispielsweise eine Schaltfläche erstellen, die einen ausgewählten Datensatz einem Mitarbeiter zuweist.

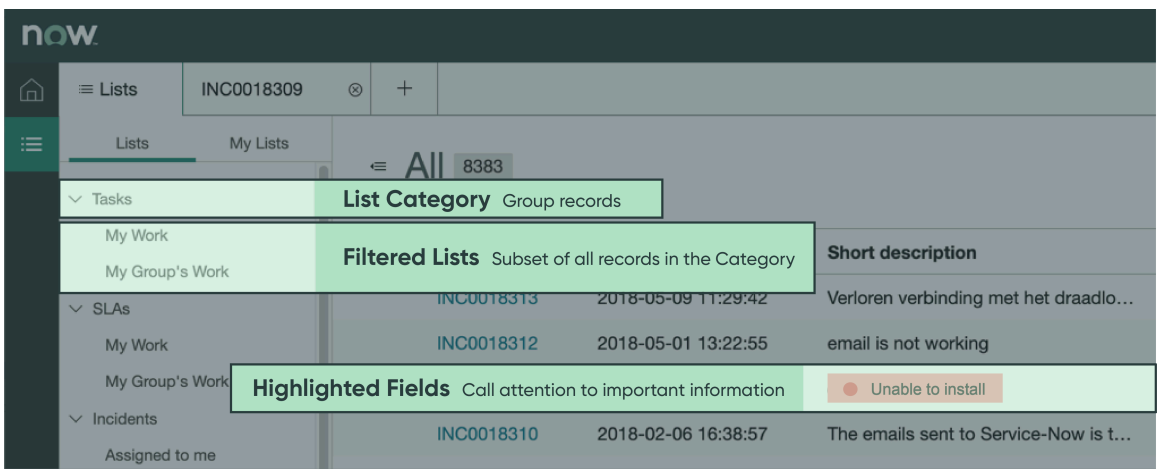
Richten Sie Feldlängen für Exporte nach Excel ein

Richten Sie die maximale Anzahl von Zeichen ein, die in Bedingungsfeldern exportiert werden, um das Abschneiden von Werten zu verhindern.

Weiter

Klicken Sie auf die Komponente, um als Nächstes einzurichten.

- Listenkategorie: Ein Name für eine Gruppe von gefilterten Listen. Bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen, müssen Sie eine Listenkategorie erstellen. Die Listenkategorie kann nicht angeklickt werden.
- Gefilterte Liste: Eine Teilmenge der Tabellen in der Datenbank. Bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen, müssen Sie eine Listenkategorie erstellen. Wenn Sie keine gefilterte Liste erstellen, wird die Listenkategorie nicht auf der Registerkarte Listen angezeigt.
- Hervorgehobene Felder: Lenkt die Aufmerksamkeit auf Felder in der Listenansicht.



Richten Sie Listenkategorien in einem ein veralteter Arbeitsbereich

Erstellen Sie Listenkategorien in einem Arbeitsbereich, um Datensätze zu gruppieren, damit Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden, an denen sie arbeiten 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.

Vorbereitungen

Zum Erstellen von Listenkategorien benötigen Sie die erweiterte Rolle „workspace_list_admin“. Wenn Sie die Rolle workspace_list_admin haben, können Sie Ihre Berechtigungen über das Menü „Profileinstellungen“ erhöhen. Weitere Informationen zum Abrufen einer erhöhten Rolle finden Sie unter Erweiterte Berechtigungen .

Erforderliche Rolle: admin

Fügen Sie eine Listenkategorie hinzu

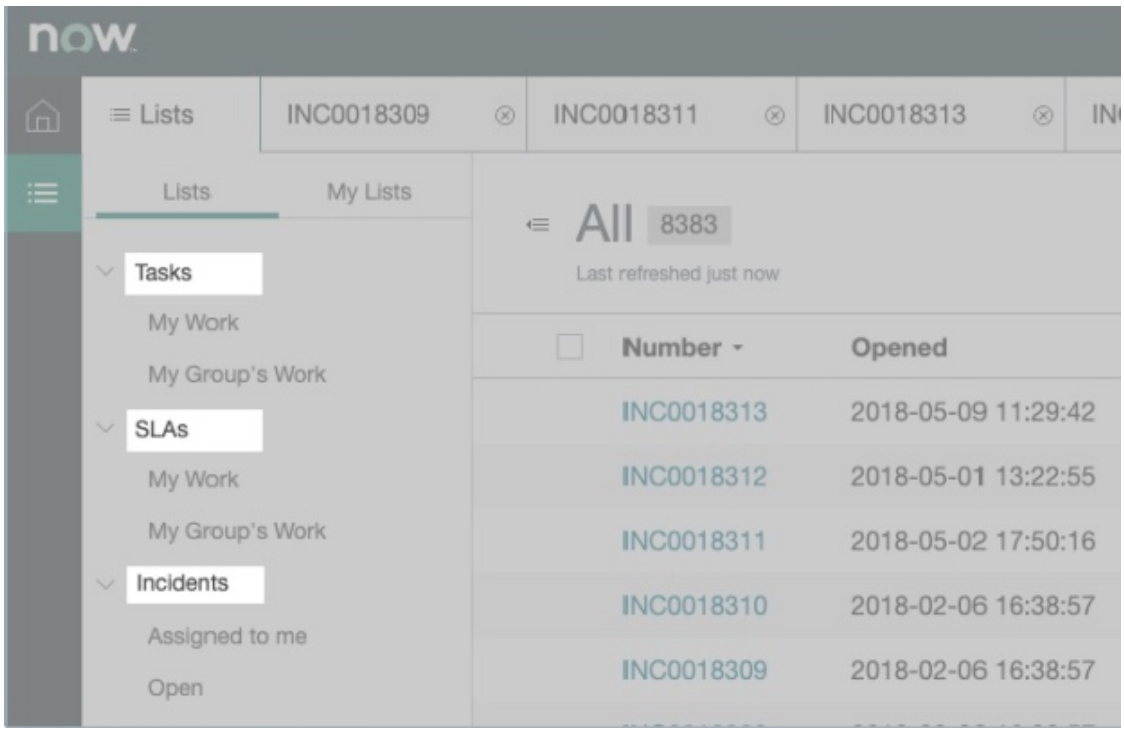
Hinweis:

Zu Beginn des Videos ist ein Benutzer zu sehen, der über den Anwendungsnavigator auf Listenkategorien zugreift. Ab Washington DCbefindet sich dieses Modul nicht mehr im Anwendungsnavigator. Der Rest des Videos zeigt jedoch, wie Listenkategorien erstellt werden. Als Nächstes erfahren Sie im folgenden Verfahren, wie Sie auf Listenkategorien zugreifen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listenkategorien gruppieren Datensätze, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Arbeitsbereich bietet viele Listenkategorien, aber Sie können zusätzliche Kategorien erstellen, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern zu helfen. Die Kategorien sind Datenbanktabellen zugeordnet, z. B. Incidents, Fälle, Aufgaben und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).

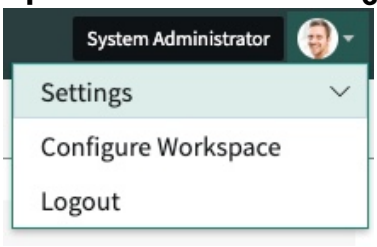
Listenkategorien werden im Listenbereich angezeigt (siehe folgende Abbildung), rufen jedoch keine Datensätze ab, wenn Sie darauf klicken. Die gefilterten Listen unter den Kategorien rufen Datensätze ab. Wenn Sie eine Listenkategorie erstellen, müssen Sie ihr Listenfilter hinzufügen, oder die Kategorie wird 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.

Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie dann im Menü „Einstellungen“ die **Option Arbeitsbereich konfigurieren**aus.



2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Arbeitsbereich** -Listenkategorien auf **Neu**.

Hinweis:

Wenn die Schaltfläche **Neu** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ), und wählen Sie **Entwickler** > **Mitarbeiterbereich**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

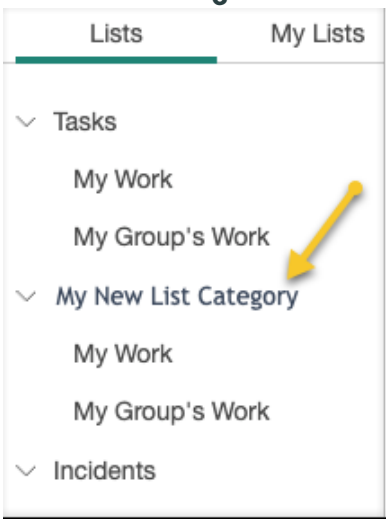
Arbeitsbereichsliste

Feld	Beschreibung
Titel	Kategoriename. Der Titel gilt normalerweise für eine Tabelle mit Datensätzen, z. B. Benutzeroder Fälle.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Listenkategorie im Listenbereich angezeigt wird. Niedrigere Nummern werden zuerst angezeigt. Zum Beispiel wird eine Listenkategorie mit einer Reihenfolge von 100 über einer Listenkategorie mit 200 angezeigt.
Aktiv	Umschalter, um die Listenkategorie im Listenbereich ein- oder auszublenden. **Hinweis:** Eine Kategorie wird nicht angezeigt, wenn ihr keine gefilterte Liste zugeordnet ist, auch wenn Sie **Aktiv**auswählen.
Beschreibung	Begründung für die Erstellung der Kategorie.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Eine neue Listenkategorie wird im Listenbereich angezeigt.

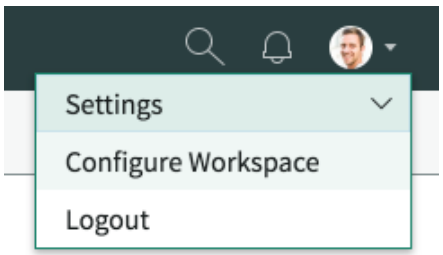
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Neue Listenkategorie



5. Listenkategorien anzeigen:

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Konfigurieren Arbeitsbereich**.



b. Klicken Sie im Formular „ **Arbeitsbereich“ auf die Registerkarte Listenkategorien des Arbeitsbereichs**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen eine gefilterte Liste in der von Ihnen erstellten Kategorie einrichten, damit die Kategorie angezeigt wird.

Gefilterte Listen in einem veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie gefilterte Listen ein, um Datensätze zu gruppieren, die Service Desk-Mitarbeitern helfen, ihre Arbeit effizienter zu erledigen. Beispiele für Gruppierungen sind Aktive Fälle, Meine Fälle und Alle Fälle.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen können, müssen Sie eine Listenkategorie erstellen, unter der die gefilterte Liste eingefügt werden soll.

Erforderliche Rolle: admin

Konfigurieren Sie gefilterte Listen

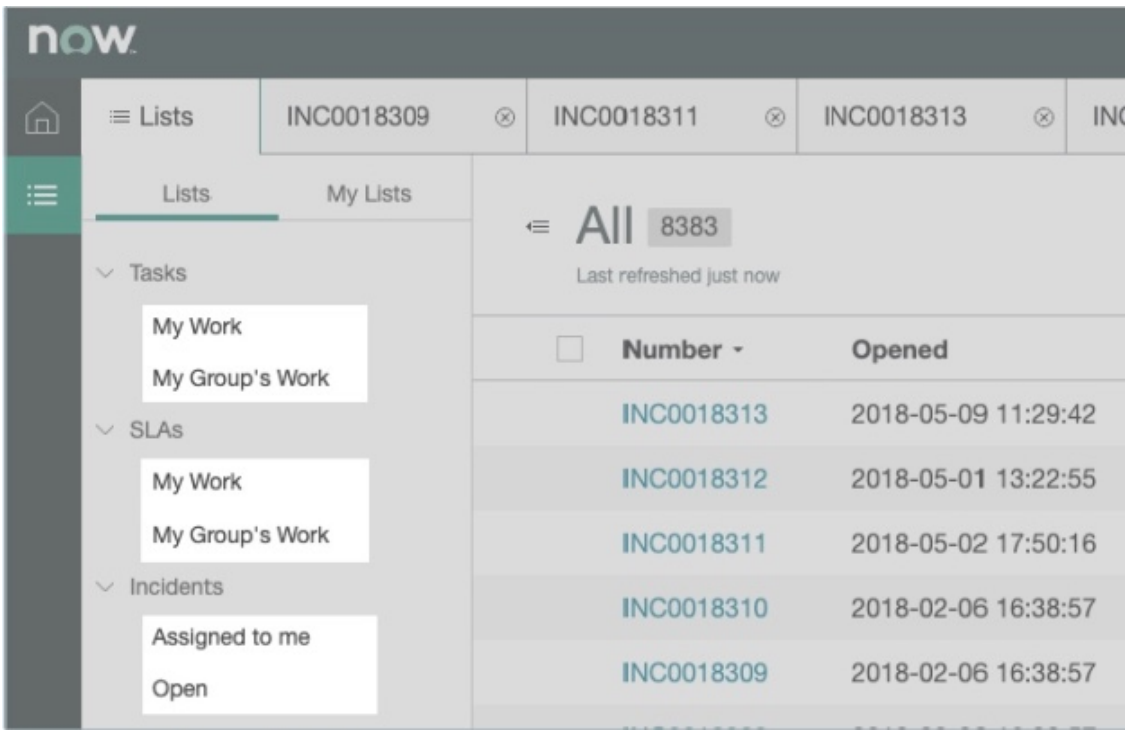
Hinweis:
Der Wert für die Rolle lautet im Video „workplace_list_admin“, die richtige Rolle ist jedoch „ **workspace_list_admin** “.

© 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
Listenfilter zeigen eine Teilgruppe der Datensätze in einer Tabelle an. Beispielsweise kann eine gefilterte Liste in der Incident-Kategorie nur die Datensätze in der Incident-Tabelle anzeigen, die den Status **offen**haben. Sie können diese gefilterte Liste Offene Incidents nennen.

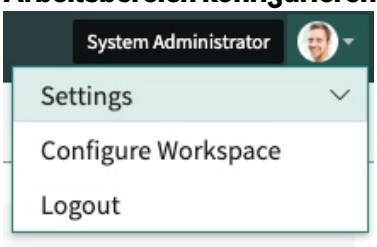
Listenfilter werden, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, als Unterabschnitte unter den Listenkategorien im Listenbereich angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, zeigen Listenkategorien keine Listen von Datensätzen an, Listenfilter hingegen schon. Richten Sie Listenfilter ein, die Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Sie können beispielsweise Listenfilter für Offene Incidents, Incidents mit hoher Priorität und Meine Incidents einrichten.

Business Rules vom Typ „BeforeQuery“, die zusätzliche Bedingungen anwenden, werden nicht im Bedingungsgenerator angezeigt.



Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie im Menü „Einstellungen“ die **Option Arbeitsbereich konfigurieren**aus.



2. Klicken Sie auf der Registerkarte **„Arbeitsbereichslisten“** auf **Neu**.

Hinweis:

Wenn die Schaltfläche **Neu** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ), und wählen Sie **Entwickler** > **Mitarbeiterbereich**.

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

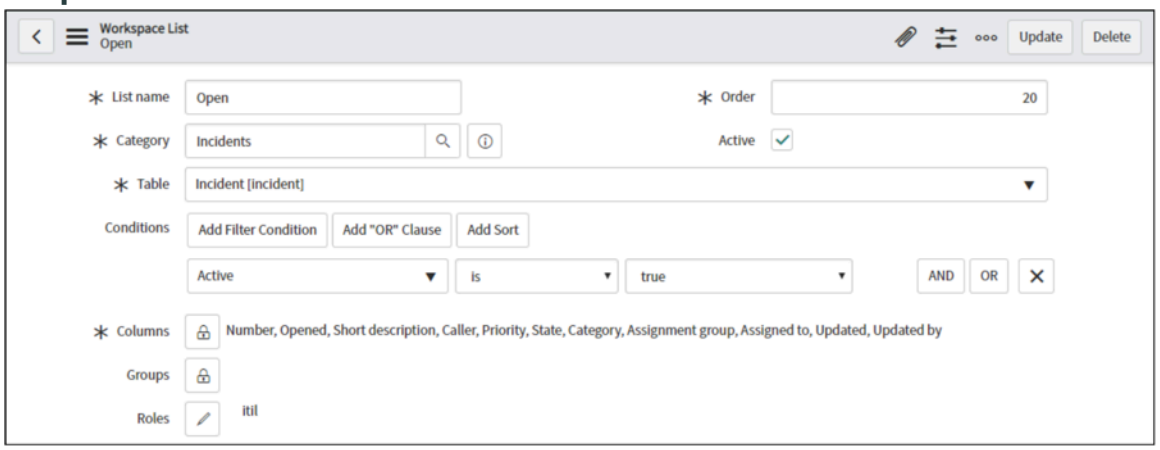
Formular „Listenfilter“

Feld	Beschreibung
Listenname	Name für den Listenfilter, der im Listenbereich angezeigt wird. Wählen Sie ein oder zwei Wörter aus, die Service Desk-Mitarbeiter leicht verstehen können, z. B. „Offene Incidents“.
Kategorie	Kategorie, unter der ein Listenfilter im Listenbereich angezeigt wird. Die Kategorie muss bereits vorhanden sein.
Tabelle	Tabelle, aus der Sie Datensätze abrufen möchten. Zum Beispiel sollte ein Listenfilter für offene Incidents Datensätze aus der Incident-Tabelle abrufen.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem der Listenfilter angezeigt wird.
Bedingungen	Einschränkungen, die für die Liste der Datensätze gelten, die mit diesem Listenfilter angezeigt werden. Zum Beispiel bedeutet Aktiv ist true, dass inaktive Datensätze nicht angezeigt werden. Weitere Informationen zum Erstellen eines Filters finden Sie unter Filter erstellen.
Spalten	Spalten, die in der gefilterten Liste angezeigt werden.
Gruppen	Liste der Benutzer, die die Liste anzeigen können. Fügen Sie eine beliebige Gruppe hinzu, um den Listenzugriff auf diese Gruppe zu beschränken. Beispielsweise können Sie Kundenservice-Support hinzufügen. Sie können der Liste mehr als eine Gruppe hinzufügen. Wenn Sie keine Gruppe hinzufügen, kann jeder Benutzer mit Zugriff auf Arbeitsbereich auf die Liste zugreifen.
Rollen	Rollen, die diesen Listenfilter anzeigen können. Entfernen Sie Unordnung aus den Arbeitsbereichen von Service Desk-Mitarbeitern, wenn sie diesen Listenfilter nicht benötigen. Wenn Sie keine Rolle hinzufügen, wird dieser Listenfilter für alle Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.
Anwendung	Bereich, für den der Filter gilt. Global bedeutet, dass Sie diesen Filter für alle Anwendungen verwenden können.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Listenfilter unter der Listenkategorie im Listenbereich in Arbeitsbereichangezeigt wird. Niedrigere Zahlen werden über Listenfiltern mit niedrigeren Zahlen angezeigt. Zum Beispiel wird ein Listenfilter mit einer Reihenfolge von 100 über einem Listenfilter mit 200 unter einer Listenkategorie angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie die Reihenfolge in der Tabelle „sys_aw_list“ ändern, ändert sich auch die Reihenfolge in Arbeitsbereich.
Aktiv	Umschalter, um den Listenfilter im Listenbereich ein- oder auszublenden.

In der folgenden gefilterten Liste mit dem Namen Offen werden beispielsweise nur aktive Incidents angezeigt.

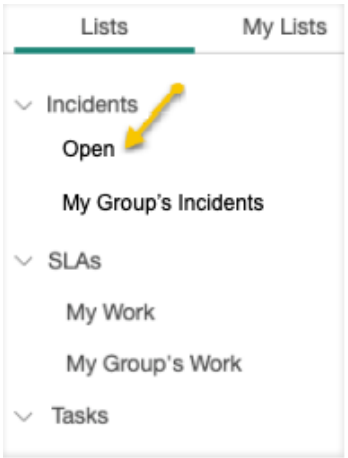
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Beispiel für Listenformular filtern



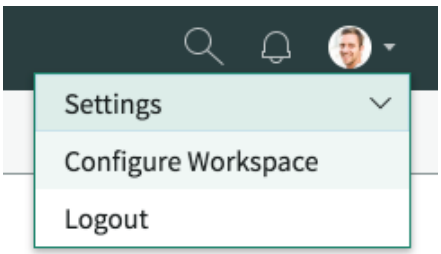
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Listenfilter wird im Listenbereich unter der von Ihnen angegebenen Kategorie angezeigt. Wenn Sie das Beispiel im vorherigen Schritt verwenden, wird der Listenfilter **Offen**unter der Listenkategorie „ **Incidents** “ angezeigt.

Neuer Listenfilter wird unter einer Kategorie angezeigt



5. So zeigen Sie Ihre gefilterten Listen an:

   a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



   b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitsbereichslisten**.

Automatische Übersetzung

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

- Markieren Sie Felder, die in der Listenansicht angezeigt werden, um die Aufmerksamkeit der Service Desk-Mitarbeiter darauf zu lenken, z. B. wenn die Priorität kritisch ist.
- Wenn Sie mit dem Einrichten der Listenkomponenten fertig sind, können Sie die Komponenten jetzt in der Datensatzansichteinrichten.

Markieren Sie Listenfelder in einem veralteter Arbeitsbereich

Verwenden Sie Farben, um Listenfelder hervorzuheben, damit Sie die Aufmerksamkeit eines Service Desk-Mitarbeiters darauf lenken können.

Vorbereitungen

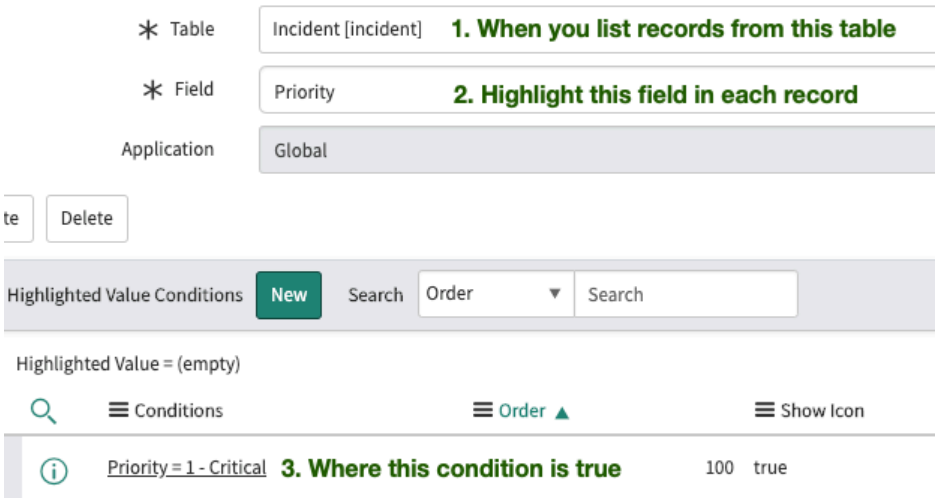
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene Listenfelder erscheinen farbig und haben optional ein führendes Aufzählungszeichen.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

Das Setup umfasst die Angabe des Felds, das hervorgehoben wird, und der Bedingung, die die Hervorhebung auslöst.



Verfügbare Farben:



Arbeitsbereich unterstützt die Hervorhebung der folgenden Feldtypen 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.

- Referenz
- URL
- Dokument-IDs

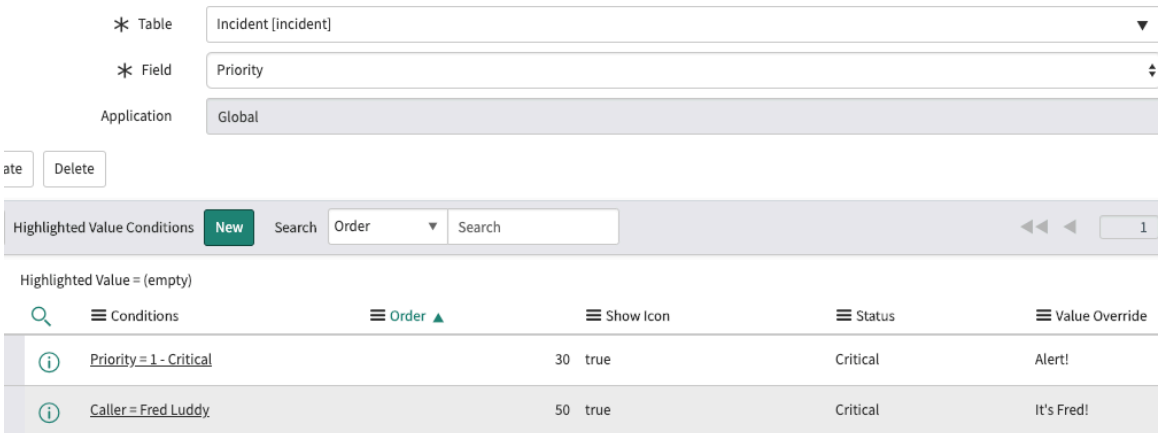
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobener Wert“.

Feld	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das hervorgehoben werden soll, wenn die Auslösebedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt.

Der **Feldwert** kann nicht mit der Bedingung verknüpft sein, die die Hervorhebung auslöst. Wenn im folgenden Beispiel der **Anrufer** Fred Luddy ist, hebt der Arbeitsbereich das Feld **Priorität** hervor, nicht das Feld **Anrufer**.



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Sie haben das Feld angegeben, in dem die Hervorhebungen angezeigt werden. Jetzt ist es an der Zeit, die Bedingungen anzugeben, die die Hervorhebung auslösen.
4. Klicken Sie unter **Hervorgehobene Wertbedingungen**auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hervorgehobenes Formular „Wertbedingung“.

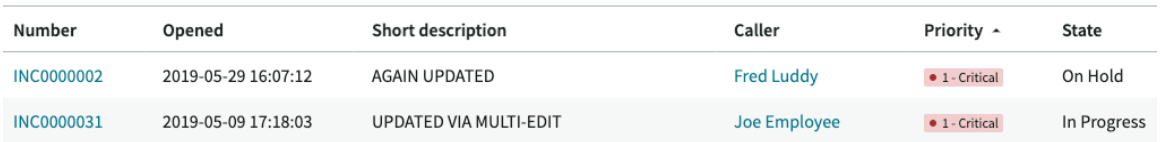
Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen. Die Bedingung kann sich von dem hervorgehobenen Feld unterscheiden. Wenn der **Anrufer** in diesem Datensatz beispielsweise Fred Luddy ist, können Sie das Feld **Priorität** im Datensatz

© 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
	markieren. Ein einfacheres Beispiel ist die Hervorhebung des Felds **Priorität**, wenn der Prioritätswert **kritisch**ist.
Status	Hervorhebungsfarbe.
Symbol anzeigen	Umschalten, um das führende Aufzählungszeichen beim Hervorheben anzuzeigen (ausgewählt) oder auszublenden.
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine Wertüberschreibung **angeben**, hebt Ihr Arbeitsbereich den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt Ihr Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen zum Hervorheben desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten zur höchsten Bedingung ausgewertet. Wenn eine der Bedingungen True ist, wird das Feld in Ihrem Arbeitsbereich hervorgehoben.

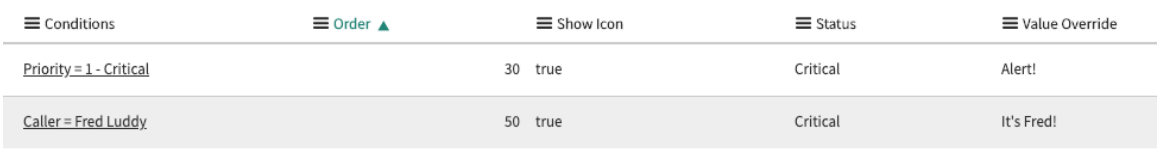
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Im folgenden Beispiel wurde die Hervorhebung im Feld Priorität ausgelöst, da der **Prioritätswert** kritisch war.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Wahlweise:** Klicken Sie in der zugehörigen Liste Hervorgehobene Wertbedingungen auf **Neu**, und erstellen Sie eine weitere Bedingung für die Hervorhebung desselben Felds.
   Markieren Sie beispielsweise das Feld **Priorität**, das der Incident-Tabelle zugeordnet ist, wenn der Wert **Priorität** „kritisch“ ist oder wenn der Wert **Anrufer** „Fred Luddy“ ist. Die Bedingungen werden nach dem Wert für **Reihenfolge** sortiert. Arbeitsbereich wertet zuerst den niedrigsten Wert aus.

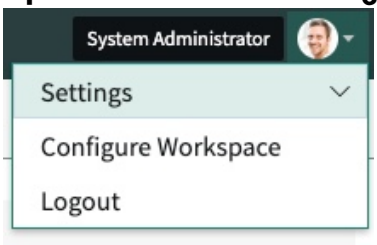


Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Hervorhebung aus einer gefilterten Liste, die andernfalls hervorgehoben wäre. Wenn Sie die Hervorhebung für eine Tabelle einrichten, zeigen alle gefilterten Listen, die der Tabelle zugeordnet sind, hervorgehobene Felder an, es sei denn, Sie deaktivieren die Hervorhebung für bestimmte gefilterte Listen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie dann im Menü „Einstellungen“ die **Option Arbeitsbereich konfigurieren**aus.



b. Klicken Sie **auf Listenattribute konfigurieren**.

c. Aktivieren Sie in der Spalte Hervorgehobene Werte deaktivieren entweder das Kontrollkästchen in der Titelleiste einer Listenkategorie, um die Hervorhebung aus allen Feldern in der zugehörigen Listenkategorie zu entfernen, oder wählen Sie die gefilterte Liste in jeder Listenkategorie aus, in der Sie die Hervorhebung ausblenden möchten.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansicht ein.

Beschleunigen Sie das Laden von Listen in veralteter Arbeitsbereich

Beschleunigen Sie das Laden von Listen, indem Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer aus großen Tabellen gefilterten Liste kann lange dauern. Nach der Berechnung der Anzahl der Datensätze berechnet der Arbeitsbereich die Anzahl der Seiten, die diese Datensätze ausfüllen, und zeigt die Seitenanzahl an.



Um Listen schneller zu laden, können Sie die Seitenberechnung für alle oder nur angegebene gefilterte Listen entfernen. Wenn Sie die Berechnung entfernen, wird die Gesamtanzahl der Datensätze nicht angezeigt, und im Arbeitsbereich wird das Symbol „Zum Ende der Liste gehen“ (⇥|) entfernt.

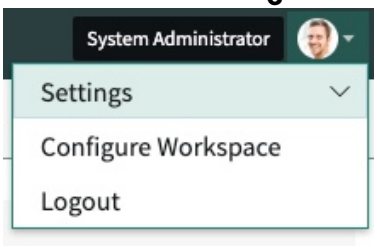


Automatische Übersetzung

© 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.

Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und klicken Sie dann im Menü „Einstellungen“ auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



2. Klicken Sie **auf Listenattribute konfigurieren**.
3. Um die Seitenberechnung auszulassen, führen Sie in der Spalte **Anzahl** auslassen eine der folgenden Optionen aus:
   - Aktivieren Sie die Checkbox in der Titelleiste einer Listenkategorie, um die Paginierungsberechnung für alle gefilterten Listen in der zugehörigen Listenkategorie zu entfernen.
   - Wählen Sie die gefilterten Listen in jeder Listenkategorie aus, in der Sie die Seitenberechnung auslassen möchten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Listenvorgänge in einem veralteter Arbeitsbereich

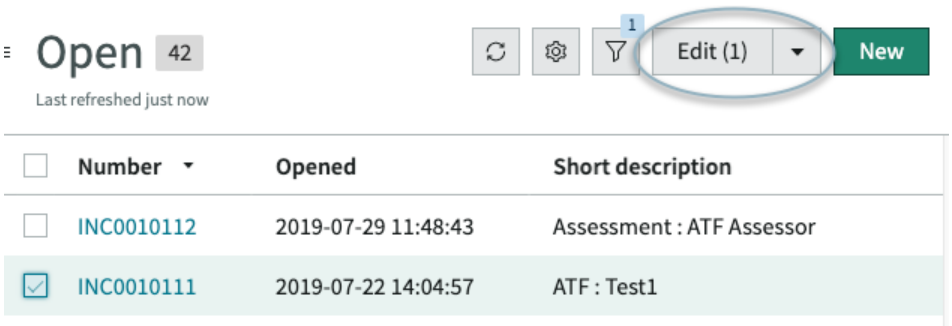
Erstellen Sie eine Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter Funktionen für die Datensätze in der Liste ausführen können. Sie können beispielsweise eine Schaltfläche erstellen, die einen ausgewählten Datensatz einem Mitarbeiter zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Listenaktion wird als Schaltfläche in der Listenansicht angezeigt.

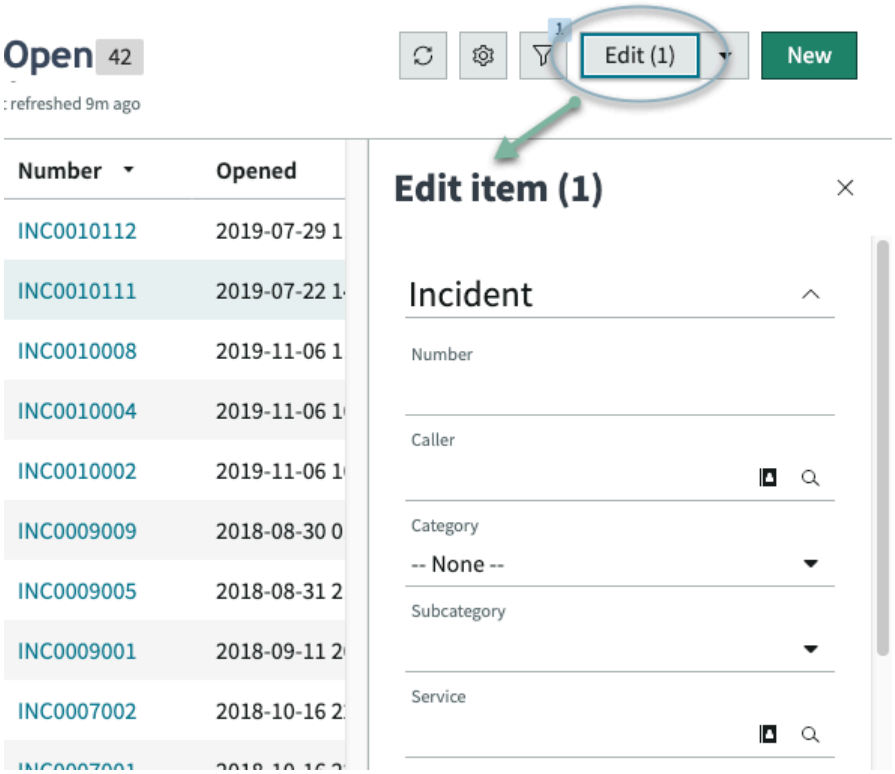


Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird eine vordefinierte Aktion in Arbeitsbereichgesendet . Sie können Listenaktionen erstellen, um:

- Neuen Datensatz erstellen (Client-Aktion)
- Dem Anwender einen Datensatz zuweisen (clientseitige Aktion)
- Gruppenaktionen, z. B. das Auswählen mehrerer Datensätze und deren Löschen (serverseitige Aktion)

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

- Bearbeiten Sie einen Datensatz. Service Desk-Mitarbeiter können auf eine Schaltfläche klicken, um einen Seitenbereich in der Listenansicht zu öffnen und Datensatzdetails zu bearbeiten, während sie sich noch in der Listenansicht befinden.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Listenaktion. Typische Namen sind Bearbeiten, Neu erstellen und Aktualisieren.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	Aktionstyp. Wählen Sie **Clientaktion aus**. Die Listenaktion findet auf der Clientseite statt, z. B. Wählen einer Telefonnummer, Öffnen eines Datensatzes oder Öffnen eines Formulars zum Bearbeiten eines Datensatzes.
UI-Komponente angeben	Komponente, die der Benutzeroberfläche für diese Aktion hinzugefügt werden soll. Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsUI-Komponente**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die als Listenaktion hinzugefügt werden soll.
Client-Aktion angeben	Aktion, die vom Client ausgeführt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf das Aktionssymbol klickt. Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsClient-Aktion**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Client-Aktion aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.

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

Feld	Beschreibung
Schaltflächentyp	Primäre grüne Schaltfläche, z. B. **Neu** in der folgenden Abbildung. Die sekundäre Schaltfläche ist grau. 
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Maus auf das Symbol zeigt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt.
Ansicht	Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise **Arbeitsbereich**.
Aktiv	Schalten Sie um, um das Symbol für diese Listenaktion anzuzeigen.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Listenaktionen steuert. Eine niedrigere Zahl bedeutet, dass er in der Liste weiter oben steht. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen platzieren können.

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Geben Sie im Feld Wert die Aktion an, die die Schaltfläche ausführt.
5. **Wahlweise:** Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass die Listenaktionen im Arbeitsbereich angezeigt werden.
   Sie können beispielsweise eine Schaltfläche ausblenden, um einen neuen Datensatz für bestimmte Tabellen zu erstellen, oder wenn der Benutzer über die falschen Berechtigungen verfügt.
6. **Wahlweise:** **Aktivieren** Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen Bestätigung erforderlich, wenn Sie ein Popup-Fenster anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser **Listenaktion** zu bestätigen.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Listenaktion oder diese Tabelle von der Übernahme von Komponenten aus einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Funktion, die die Aktion ausführt, z. B. **„Neu erstellen“** oder **„Agent Assist“**. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihrer übergeordneten Tabelle übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ übernehmen.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

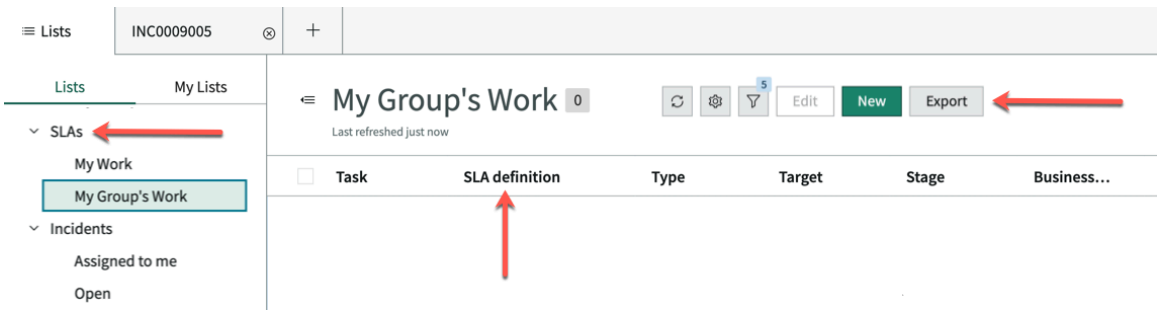
Richten Sie die Länge des Bedingungsfelds in Exporten ein

Richten Sie die maximale Anzahl von Zeichen ein, die in Bedingungsfeldern exportiert werden können, um abgeschnittene Werte zu verhindern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Setup bezieht sich nur auf das Exportieren von Bedingungsfeldtypen, z. B. **SLA-Definition**.

Die Standardanzahl von Zeichen in den Bedingungsfeldtypen, die Sie in Microsoft Excel-Tabellen exportieren können, beträgt 80. Wenn Ihre Daten längere Werte enthalten, können Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.export.choice_list_max_characters` verwenden, um die Anzahl der exportierten Zeichen zu erhöhen. Diese Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf die Länge von Bedingungsfeldwerten in Tabellen.



Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

2. Suchen Sie im Feld **Name** nach und klicken Sie in der Liste der Systemeigenschaften auf `glide.ui.export.choice_list_max_characters`.

3. Legen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** die maximale Anzahl von Zeichen fest, die in Bedingungsfelder exportiert werden sollen.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansicht 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.

Fügen Sie einer Liste eine Sys-ID hinzu

Fügen Sie ein Feld hinzu, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz zu einer Liste enthält.

Vorbereitungen

Gefahr:
Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID kann zu fehlerhaften oder verlorenen Daten führen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Lists**.
2. Wählen Sie in der UI-Ansicht einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
   Beispiel: **Standard**.
3. Wählen Sie den Datensatz für die Tabelle und die Ansicht aus, die Sie ändern möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Listenelemente“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschnittselement „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Element	Das Element, das Sie dieser Liste hinzufügen. Geben Sie `sys_id` ein.
Position	Eine Zahl für die Position des Abschnittselements in der Liste.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Führen Sie eine Cache-Leerung aus, indem Sie `/cache.do` an Ihre URL anhängen.

Ergebnisse

Das Feld „Sys-ID“ ist jetzt in Ihrer Liste sichtbar.

Aktivieren Sie die Aufforderung zur Listenaktualisierung

Erhalten Sie eine Aufforderung, eine Liste zu aktualisieren, wenn sich ein Listenelement geändert hat. Eine Eingabeaufforderung gibt an, wann die Liste aktualisiert werden soll, und nach der Aktualisierung sehen Sie eine visuelle Anzeige, die zeigt, welche Datensätze sich geändert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listen werden zur Aktualisierung aufgefordert, wenn die folgenden Änderungen vorgenommen werden.

- Erstellung eines Datensatzes oder wenn ein Datensatz die Abfragebedingungen erfüllt
- Löschung oder wenn ein Datensatz die Abfragebedingungen nicht mehr erfüllt
- Wenn eine Spalte in der Liste aktualisiert wurde

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

Die Aufforderungsfunktion für die Listenaktualisierung funktioniert für Listen, die die folgenden Kriterien erfüllen.

- Die Liste überschreitet nicht 500 Datensätze (oder die in glide.lists.live_list_threshold festgelegte Anzahl).
- Die Liste ist keine Datenbankansicht.
- Mindestens eine Bedingung wurde auf die Liste angewendet.
- Die Liste enthält keine Dot-Walking-Spalten.
- Die Liste enthält keine Dot-Walking-Felder innerhalb eines Filters oder einer Abfrage.
- „Anzahl auslassen“ ist nicht aktiviert.
- Die Liste ist eine sys_aw_list oder eine sys_aw_my_list. Zugehörige Listen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft „Listenaktualisierungsaufforderung“.

   a. Geben Sie im Filternavigator Arbeitsbereich sys_properties.list ein.

   b. Suchen Sie in der Suchleiste der Liste „Systemeigenschaften“ nach glide.lists.live_list_enabled.

   c. Klicken Sie auf das Feld **Wertspalte**, und ändern Sie den Wert in **true**.

   Hinweis:
   Die Systemeigenschaft „Live-Liste“ ist standardmäßig auf „ **false** “ festgelegt.

   d. Klicken Sie auf das Häkchensymbol ( ), um die Auswahl zu speichern.

2. **Wahlweise:** Ändern Sie die maximale Anzahl von Datensätzen, die die Liste enthalten kann, wenn die Aufforderung zur Listenaktualisierung aktiviert ist.

   a. Geben Sie im Filternavigator Arbeitsbereich sys_properties.list ein.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft. Geben Sie glide.lists.live_list_threshold ein.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Auswahlmöglichkeiten für Ihre Systemeigenschaft. Lassen Sie dieses Feld leer.
Typ	Typ der Systemeigenschaft. Wählen Sie **Ganzzahl aus**.

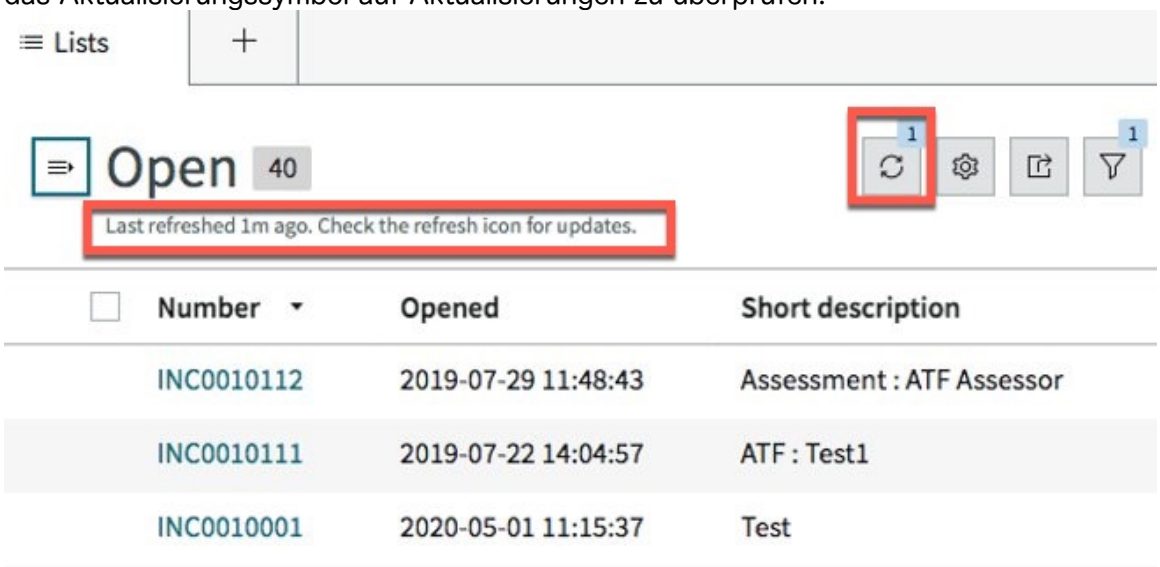
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Wert	Wert für die Ganzzahl. Dieser Wert steuert die maximale Anzahl von Datensätzen, die die Liste enthalten kann, wenn die Aufforderung zur Listenaktualisierung aktiviert ist. Standardmäßig ist der Wert auf **500**festgelegt. **Hinweis:** Obwohl der Wert erhöht werden kann, beachten Sie die Auswirkungen auf Ihre Knoten.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft schreiben können.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf **true**festgelegt ist.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

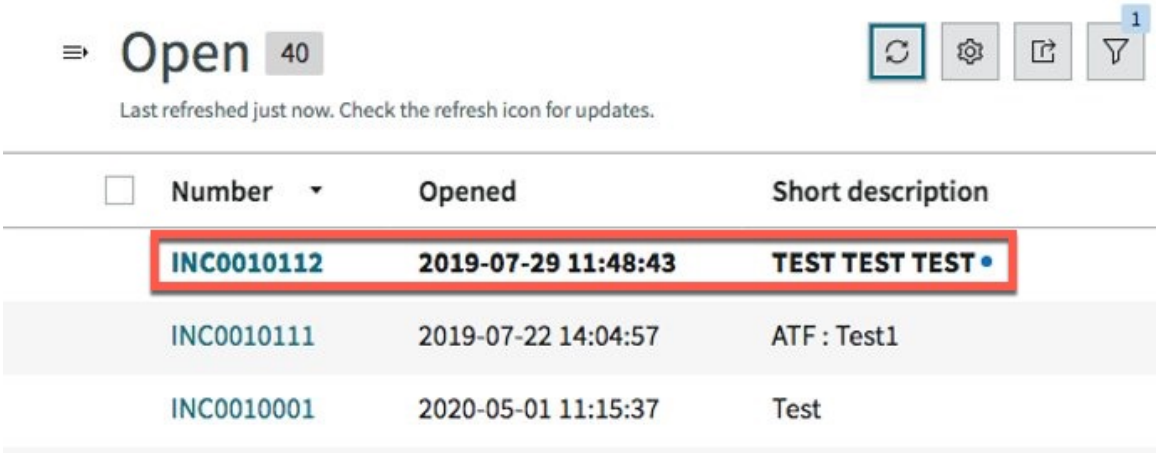
Bevor Sie die Liste aktualisieren, zeigt das Aktualisierungssymbol (Aktualisierungssymbol) einen Indikator mit der Anzahl der geänderten Datensätze an, und der fordert Sie auf, das Aktualisierungssymbol auf Aktualisierungen zu überprüfen.



Nachdem Sie die Liste aktualisiert haben, werden die betroffenen Zeilen fett gedruckt mit einem Indikatorabzeichen angezeigt.

Hinweis:
Der zuletzt hinzugefügte oder aktualisierte Datensatz befindet sich möglicherweise nicht ganz oben auf Ihrer Liste. Datensätze, die aus der Liste entfernt werden, werden 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.



Listenexport deaktivieren

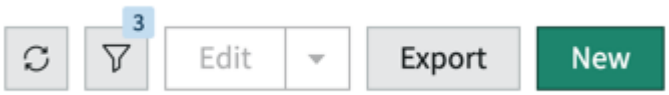
Erstellen Sie eine Aktion, um die Schaltfläche „Export“ zu aktivieren oder zu deaktivieren, damit die Schaltfläche nicht in der Benutzeroberfläche von veralteter Arbeitsbereich angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche „Exportieren“ ist eine Standardlistenaktion. Sie können basierend auf der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters oder durch Befolgen einer mit Aktionen und Komponenten konfigurierten Regel steuern, wer diese Aktion wann sieht. Informationen zum Konfigurieren von Listenaktionen und -komponenten finden Sie unter Erstellen Sie benutzerdefinierte Listenvorgänge in einem veralteter Arbeitsbereich.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Aktionszuweisungen“ die Option **Exportieren**aus.
3. Schalten Sie im Formular auf **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮) und wählen **Sie Speichern**aus.

Inline-Bearbeitung in Listen deaktivieren

Deaktivieren Sie die Inline-Bearbeitung für veralteter Arbeitsbereich -Listen, damit Sie die Inline-Bearbeitung für eine oder mehrere Zellen in einer Listenspalte durchführen können.

Vorbereitungen

Durch die Inline-Bearbeitung können Sie automatisch ein Feld in einer Liste ändern, anstatt den Datensatz zu öffnen und im Formular zu ändern.

Nach dem Start der Inline-Bearbeitung werden die Rechte zum Bearbeiten des Felds überprüft. Wenn das Feld eine Abhängigkeitsbeziehung aufweist, z. B. Kategorie oder Unterkategorie, werden im Popover alle abhängigen Felder angezeigt. Schaltflächen werden mit komplexen Interaktionen angezeigt, um die Inline-Bearbeitung zu bestätigen oder abzubrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Inline-Bearbeitung wird in den meisten gängigen Feldtypen unterstützt. Zu diesen Feldtypen gehören: Boolean, Zeichenfolge, Auswahl, Referenz, Ganzzahl, Datum und Datum/Uhrzeit.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Wählen Sie *`glide.lists.inline_editing_enabled`*.

3. Legen Sie den Wert auf **false fest**.

Aktivieren Sie den Datensatzimport in Arbeitsbereich -Listen

Importieren Sie neue oder aktualisierte Datensätze von einem lokalen Laufwerk in Ihre Arbeitsbereich -Listen.

Vorbereitungen

- Der Listenimport ist standardmäßig deaktiviert.
- Der Listenimport unterstützt Excel-Tabellen.

Erforderliche Rolle: admin

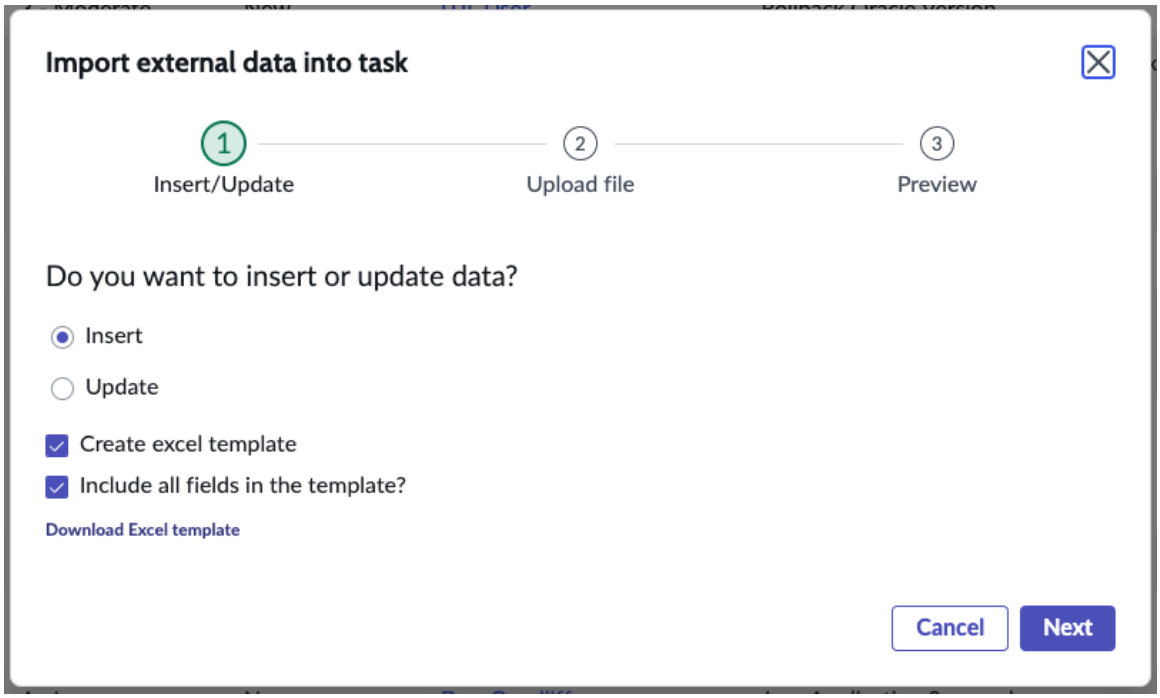
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche Importieren wird in Listen Arbeitsbereich angezeigt.



Wenn Sie auf die Schaltfläche Importieren klicken, wird ein modales Fenster mit einem Assistenten zum Importieren Ihrer Datensätze angezeigt. Sie können neue Datensätze einfügen oder Datensätze aktualisieren, die sich bereits in Ihrer Liste befinden.

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

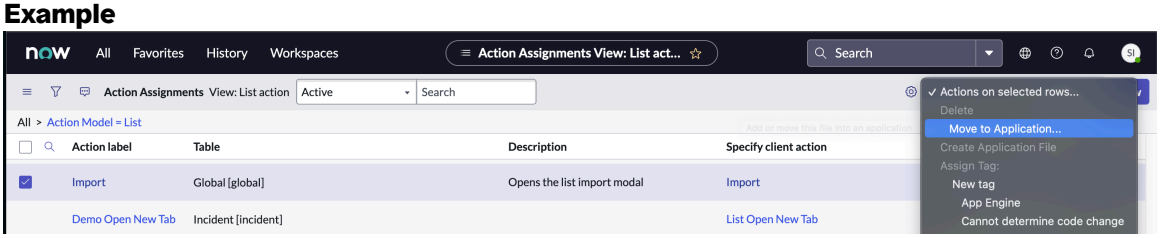


Suchen Sie nach lokalen Dateien, und wählen Sie dann „Hochladen“ aus. Eine Vorschau Ihrer Datei wird angezeigt, und Sie können den Abschluss des Imports bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
2. Wählen Sie die Bezeichnung **Importaktion** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie im Formular „Aktionszuweisung“ Aktiv aus, um den **Listenimport** zu aktivieren.
4. Wählen Sie im Formular **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option In **Anwendung verschieben aus**.

Example



5. Geben Sie den Namen der Anwendung ein, die die Bezeichnung der Importaktion erhalten soll.
6. Klicken Sie auf **Verschieben**.

Wählen Sie Funktionen für Listenkennzeichnungen aus

Wählen Sie die Optionen der Listenkennzeichnungsfunktion aus, um die Listenfunktionalität Arbeitsbereich zu bearbeiten. Mit diesem Formular können Sie die UI-Funktionalität für eine bestimmte Liste bearbeiten oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

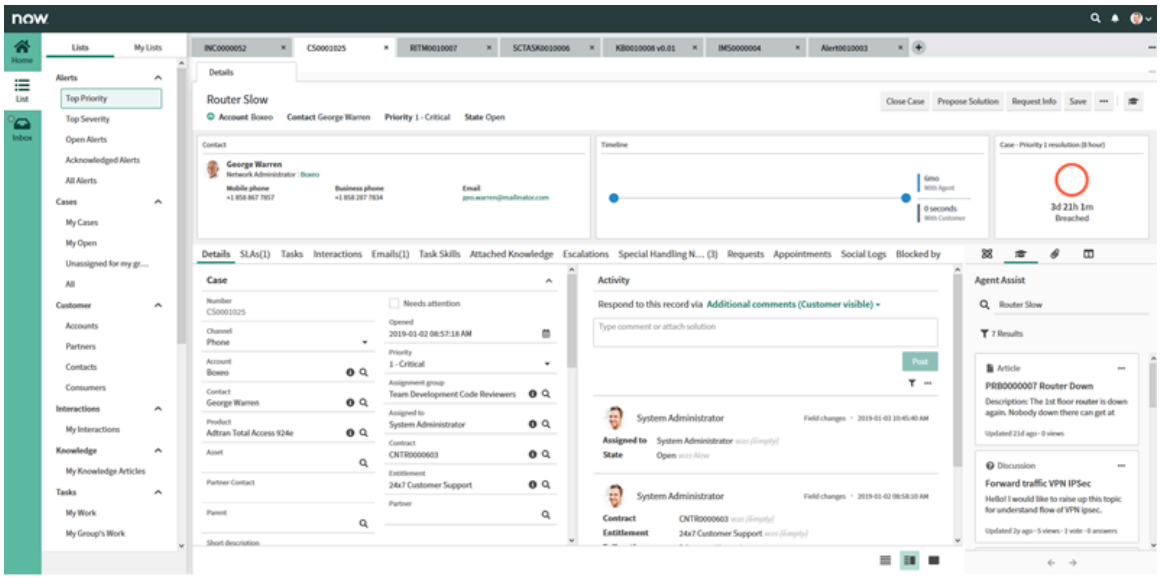
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsbereich -Liste.
2. Wählen Sie das Benutzermenü aus.
   Das Benutzermenü zeigt dynamisch Elemente für die Seiten Arbeitsbereich und Arbeitsbereich an.
3. Navigieren zu **Arbeitsbereich konfigurieren** > **Seite konfigurieren** > **Listeneinstellungen**.
4. Scrollen Sie im Formular zu Listenfunktionskennzeichnungen.
5. Bearbeiten Sie die Liste, in der Sie sich befinden.
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Datensatzansicht in einrichten veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansicht von Arbeitsbereich ein, um die Benutzeroberfläche dort zu optimieren, wo Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen.

Nachdem Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz zur Bearbeitung in der Listenansicht oder auf einer Zielseite ausgewählt haben, wird der Datensatz in der Datensatzansicht angezeigt.



In dieser Ansicht rufen Service Desk-Mitarbeiter Datensatzdetails ab, können Datensätze sich selbst zuweisen, Informationen zur Lösung des Problems abrufen und Lösungen mit der anfordernden Person kommunizieren. Als Systemadministrator besteht Ihre Aufgabe darin, die in der Datensatzansicht angezeigten Informationen zu optimieren, damit die Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit problemlos abschließen können.

Benutzerdefinierte Komponenten werden hinzugefügt

Jeder Komponentenbereich in der Datensatzansicht enthält Standardkomponenten, die Sie konfigurieren. In den folgenden Komponentenbereichen können Sie auch Komponenten mithilfe der Komponentenbibliothek hinzufügen:

- Menüband
- Kontextbezogener Seitenbereich
- Zugehörige Listen
- Zugehörige Elemente

Automatische Übersetzung

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

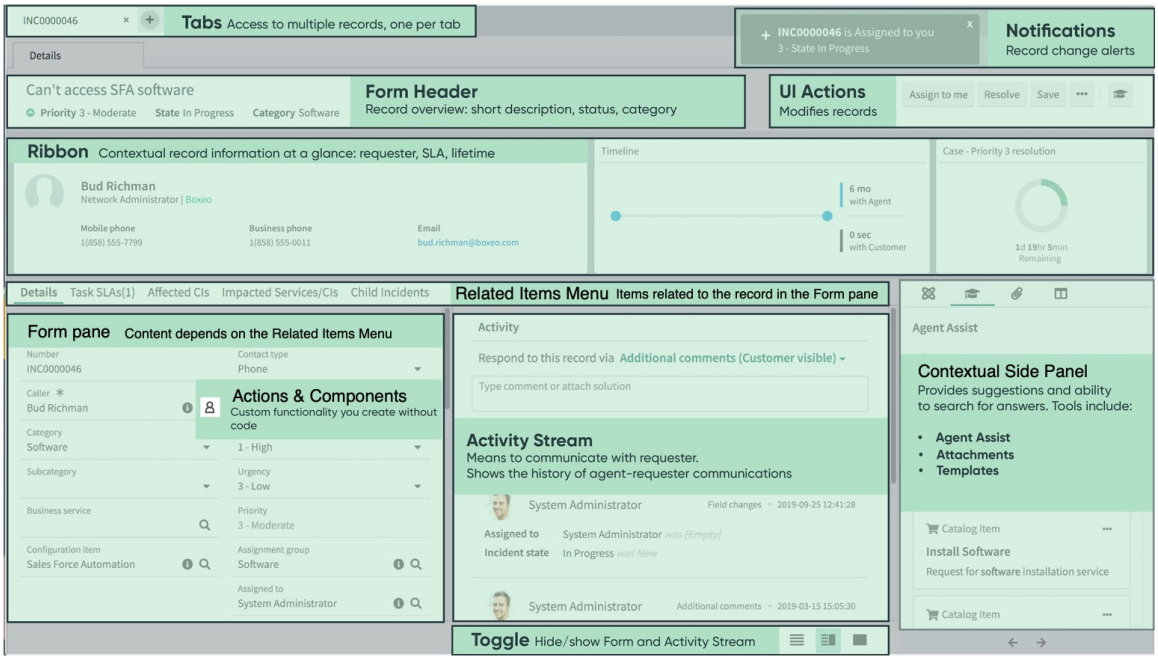
- Listenaktion
- Decorator-Element des Felds
- Modal

Komponenten sind die Bausteine von Arbeitsbereich, z. B. Listen, PAR-Punktzahlen und Container.

Komponenten der Datensatzansicht konfigurieren

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Wählen Sie die Datensätze aus, die Service Desk-Mitarbeiter in erstellen können veralteter Arbeitsbereich

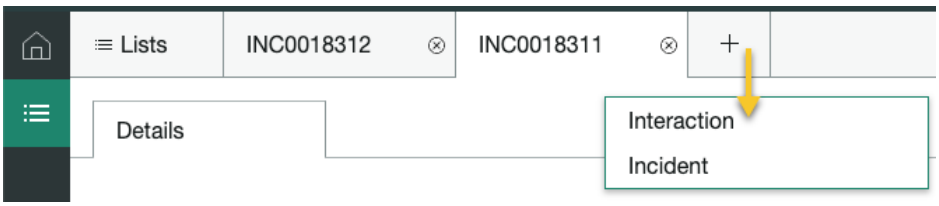
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die benötigten Datensätze zu erstellen, damit sie ihre Arbeit in Arbeitsbereicherledigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter greifen auf offene Datensätze zu, indem sie über dem Formular-Header auf Registerkarten klicken. Service Desk-Mitarbeiter erstellen neue Datensätze, indem sie auf das Pluszeichen (+) klicken. Sie richten die Tabellen ein, in die Service Desk-Mitarbeiter neue Datensätze einfügen können.

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

Einen Datensatz erstellen



Standardmäßig erstellen Service Desk-Mitarbeiter nur Datensätze in der Interaktionstabelle. Diese Datensätze speichern Informationen über Interaktionen, z. B. Telefon- oder Chatunterhaltungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden. Service Desk-Mitarbeiter erstellen in der Regel Incidents oder Probleme aus diesen Gesprächen. Wie die vorherige Abbildung zeigt, kann der Service Desk-Mitarbeiter nur Datensätze in den Tabellen „Interaktion“ und „Incident“ erstellen.

Der neue Datensatz wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Auf diese Weise können Service Desk-Mitarbeiter zwischen offenen Datensätzen springen, indem sie einfach auf Registerkarten klicken. Die Registerkarten in dieser Abbildung zeigen, dass zwei Incident-Datensätze bereits geöffnet sind. Ihre Aufgabe besteht darin, die richtige Liste der Tabellen einzurichten, in die Service Desk-Mitarbeiter Datensätze einfügen können. Service Desk-Mitarbeiter müssen über Erstellungsberechtigungen für diese Tabellen verfügen.

Prozedur

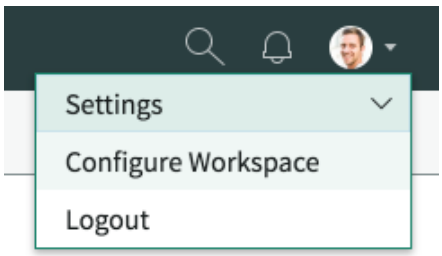
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Kontextmenü-Elemente**.
2. Klicken Sie im Formular „Neue Datensatzmenüelemente“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Neuer Datensatz“ die Werte aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, auf die Sie Service Desk-Mitarbeitern Zugriff gewähren möchten, z. B. Incident oder Fall.
Arbeitsbereicheinstellungen	Arbeitsbereich, in dem die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Reihenfolge	Platzierung dieser Tabelle in der Liste der Tabellen in der Liste unter dem Pluszeichen (+). Niedrigere Zahlen erscheinen in der Liste weiter oben. Die Liste wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über das Pluszeichen (+) bewegen.
Aktiv	Umschalten, um festzulegen, ob die Tabelle in der Liste der Tabellen unter dem Pluszeichen (+) angezeigt (ausgewählt) wird oder nicht.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. So zeigen Sie die Datensätze an, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter öffnen 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.

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereich“ auf die Registerkarte **Neue Datensatzmenüelemente**.

Example:
Wenn Sie die Incident-Tabelle hinzugefügt und den Wert für **Reihenfolge** für die Incident-Tabelle niedriger als den Wert für **Reihenfolge** für die Interaktionstabelle festgelegt haben, wird Incident in der Liste der Datensätze, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann, über Interaktion angezeigt.

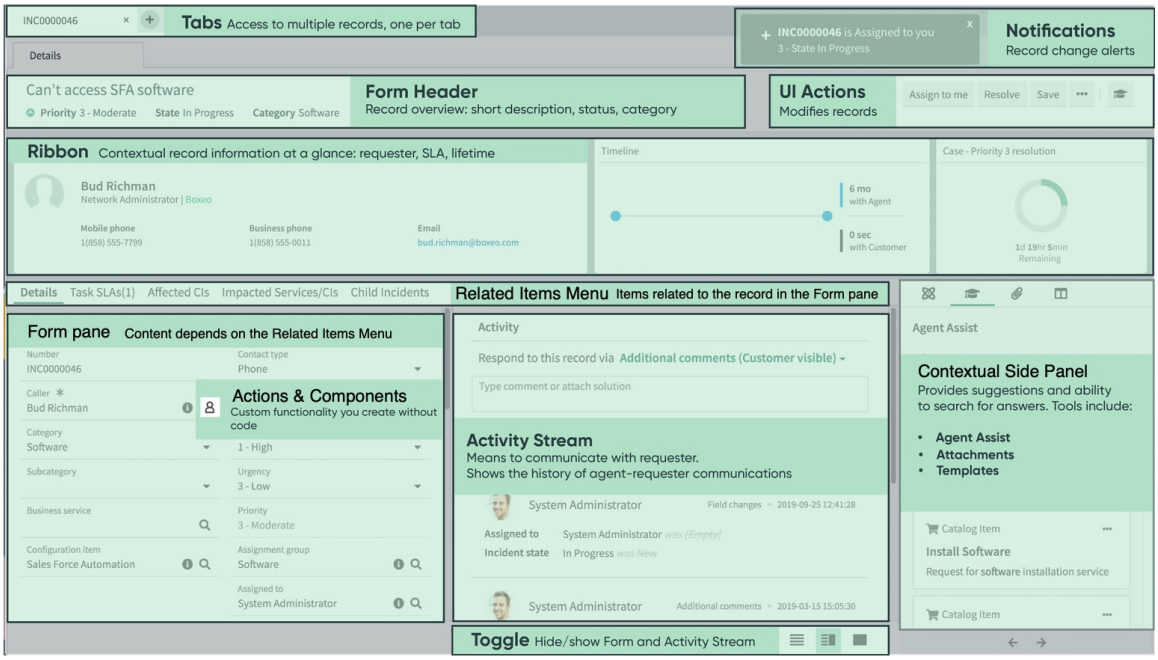


Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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

Wählen Sie die Felder aus, die im Formularbereich angezeigt werden, um Service Desk-Mitarbeiter bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

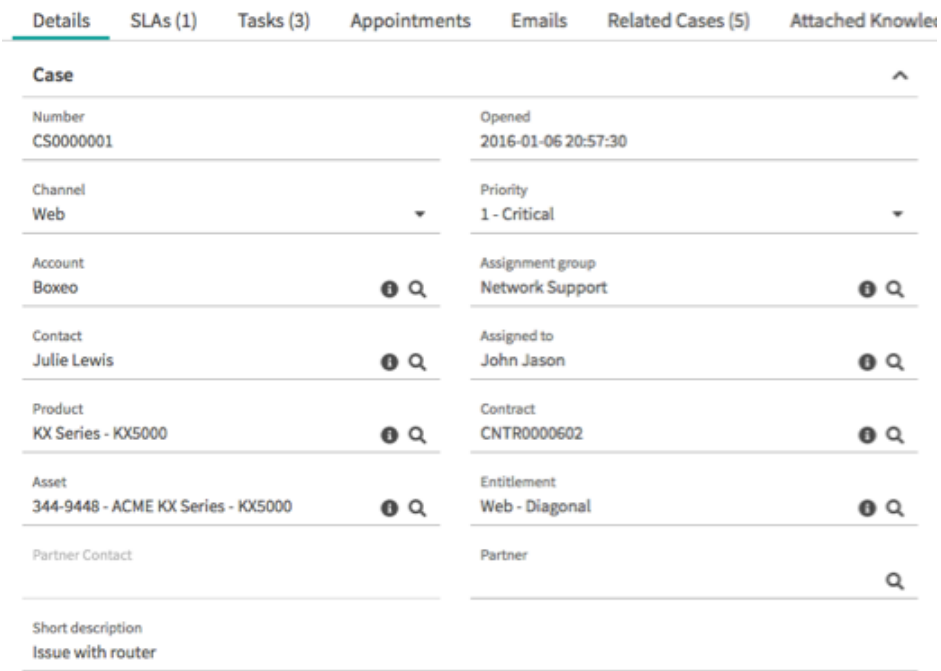
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Formularlayout konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Formularbereich in Arbeitsbereich werden detaillierte Informationen angezeigt, die im ausgewählten Datensatz gespeichert 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.

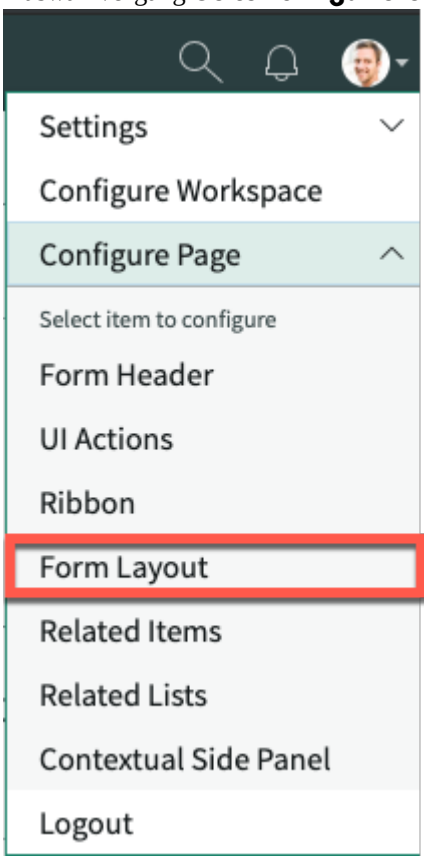
Jeder Datensatz enthält mehr Felder, als angemessen auf den Bildschirm passen. Ihre Aufgabe besteht darin, nur die Felder anzuzeigen, die die Service Desk-Mitarbeiter benötigen. Sie führen diese Aufgabe für jede Tabelle aus, auf die der Service Desk-Mitarbeiter zugreifen kann. Beispielsweise werden in Formularbereichen für alle Incident-Datensätze dieselben Felder angezeigt, was sich wahrscheinlich von den für alle Falldatensätze angezeigten Feldern unterscheidet. Anhand der Liste unter dem Pluszeichen (+) können Sie erkennen, auf welche Tabellen die Service Desk-Mitarbeiter Zugriff haben.

Die in Formularen angezeigten Felder können je nach Rolle des Service Desk-Mitarbeiters variieren.

Hinweis:
Arbeitsbereich unterstützt nicht die Anzeige aller Felder, die sich in einem Datensatz befinden können. Weitere Informationen zu unterstützten Feldern finden Sie unter Unterstützte Felder in Formularbereichen des Arbeitsbereichs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Kontextmenü-Elemente**.
2. Klicken Sie auf Ihren Avatar.
3. Auswahlvorgang **Seite konfigurieren** > **Formularlayout**.

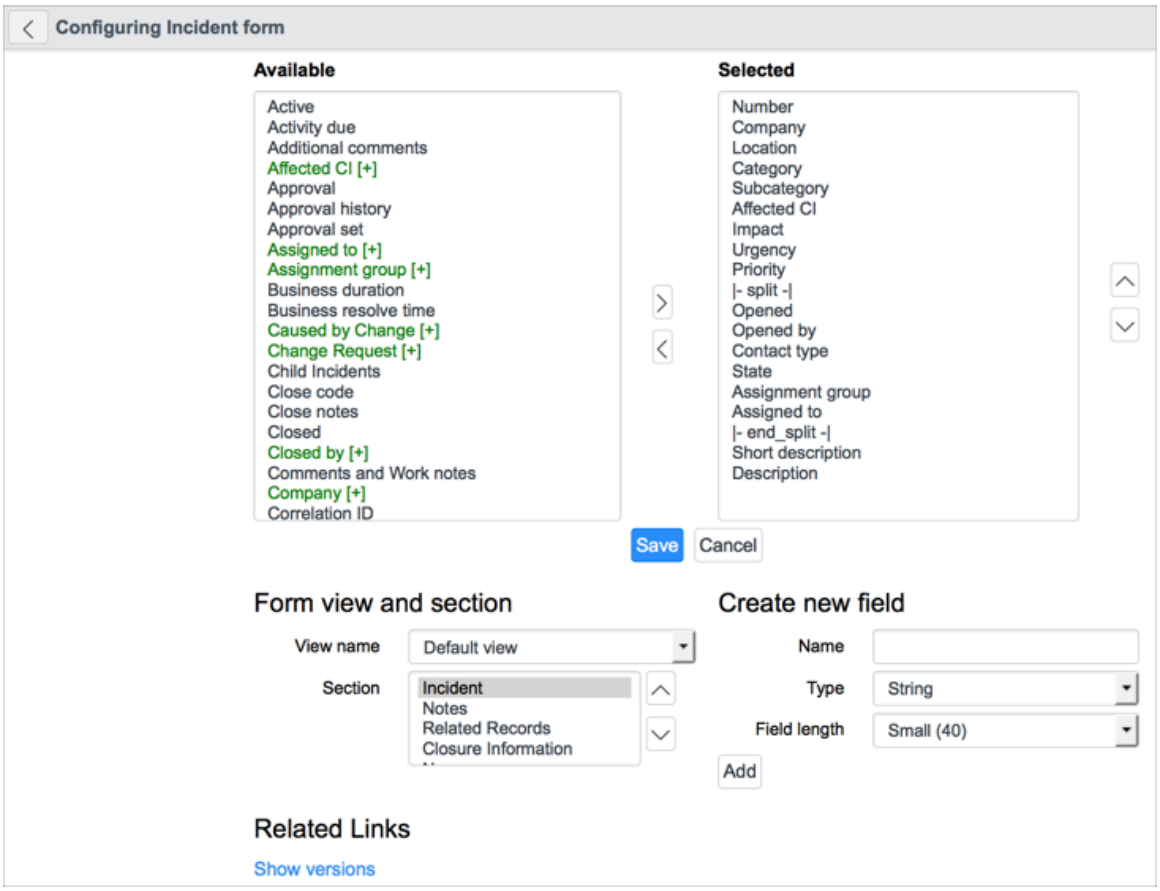


4. Verschieben Sie im Konfigurationsformular mithilfe der Pfeile zwischen den Spalten **Verfügbar** und **Ausgewählt** Felder in die Spalte **Ausgewählt** oder aus ihr heraus.

   Die Felder in der Spalte **Ausgewählt** werden im Formularbereich angezeigt. Eine Beschreibung einiger Felder finden Sie unter Unterstützte Felder in Formularbereichen des Arbeitsbereichs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Elemente, die in Grün angezeigt werden, gefolgt von einem Pluszeichen (+), stellen zugehörige Tabellen dar. Um auf die Felder in diesen Tabellen zuzugreifen, verwenden Sie Dot-Walking.



5. Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten rechts neben der Spalte **Ausgewählt**, um hervorgehobene Felder in der Spalte nach oben oder unten zu verschieben.
6. Wählen Sie in der Liste **Name der Ansicht** den Arbeitsbereich aus, den Sie konfigurieren, z. B. **Workspace_itil**.
   Diese Ansichten entsprechen den Agent-Rollen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Spalte **Ausgewählt** ein Feld hinzu, das sich nicht in der Spalte **Verfügbar** befindet.

   a. Füllen Sie die Felder unter **Neues Feld erstellen aus**.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des neuen Felds.
Typ	Datentyp der Werte im Feld.
Feldlänge	Maximale Länge des Zeichenfolgenwerts, wenn Sie Zeichenfolge als **Typ**auswählen. Dieses Feld wird für andere Typen nicht angezeigt.

   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

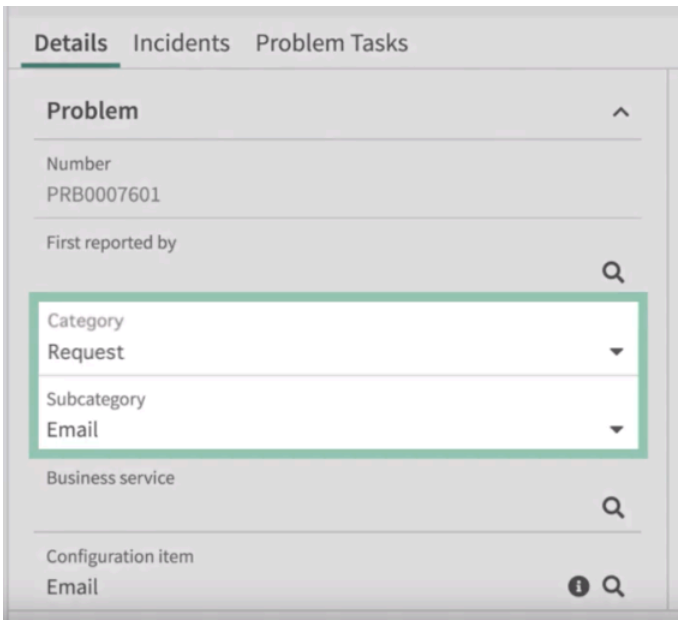
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Fügen Sie nicht in verschiedenen Formularabschnitten dasselbe Feld hinzu, es sei denn, das Feld enthält schreibgeschützte Daten. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Example:
Die folgende Abbildung zeigt das Hinzufügen der Felder **Kategorie** und **Unterkategorie** im Formularbereich.

Neue Felder im Formularbereich



Nächste Maßnahme

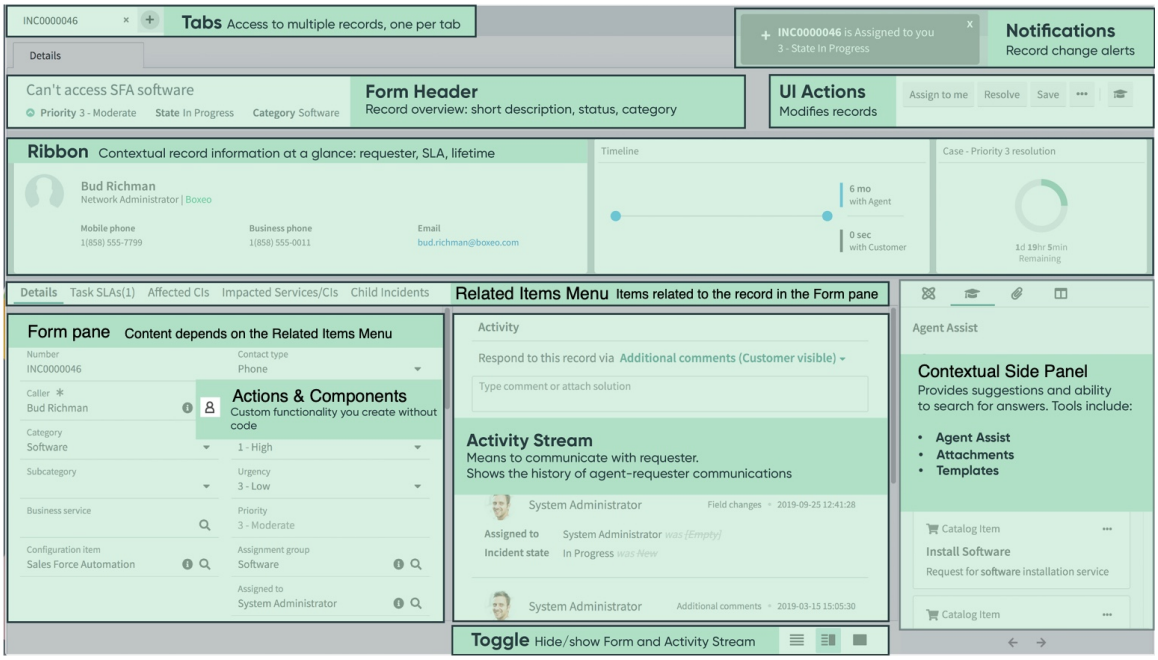
Blenden Sie basierend auf den Berechtigungen eines Service Desk-Mitarbeiters einige der in Formularen angezeigten Felder aus, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

Automatische Übersetzung

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



Blenden Sie in Felder für Service Desk-Mitarbeiter aus veralteter Arbeitsbereich

Geben Sie die Felder an, die abhängig von der Rolle des Service Desk-Mitarbeiters im Formularbereich angezeigt werden. Zeigen Sie nur die Felder im Formularbereich an, die Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sehen Service Desk-Mitarbeiter alle Datensatzfelder, die für die Anzeige im Formularbereich konfiguriert sind. Sie können Felder entsprechend ihrer Rolle für Service Desk-Mitarbeiter ausblenden. Durch das Ausblenden von Feldwerten wird der Formularbereich übersichtlicher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Ansichtsregel für Arbeitsbereich“ aus.

Ansichtsregel für Arbeitsbereich

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel. Normalerweise drückt der Name aus, welche Service Desk-Mitarbeiter von der Regel betroffen sind und welche privilegierten Informationen sie anzeigen dürfen.
Tabelle	Tabelle, für die diese Regel gilt. Sie können Ansichtsregeln nur auf Tabellenebene und nur einmal pro Tabelle definieren.
Ansicht	Wählen Sie die Formularansicht aus, die für die festgelegten Bedingungen gerendert werden soll. Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Formular oder eine Liste öffnet. Die Ansicht entspricht der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters.

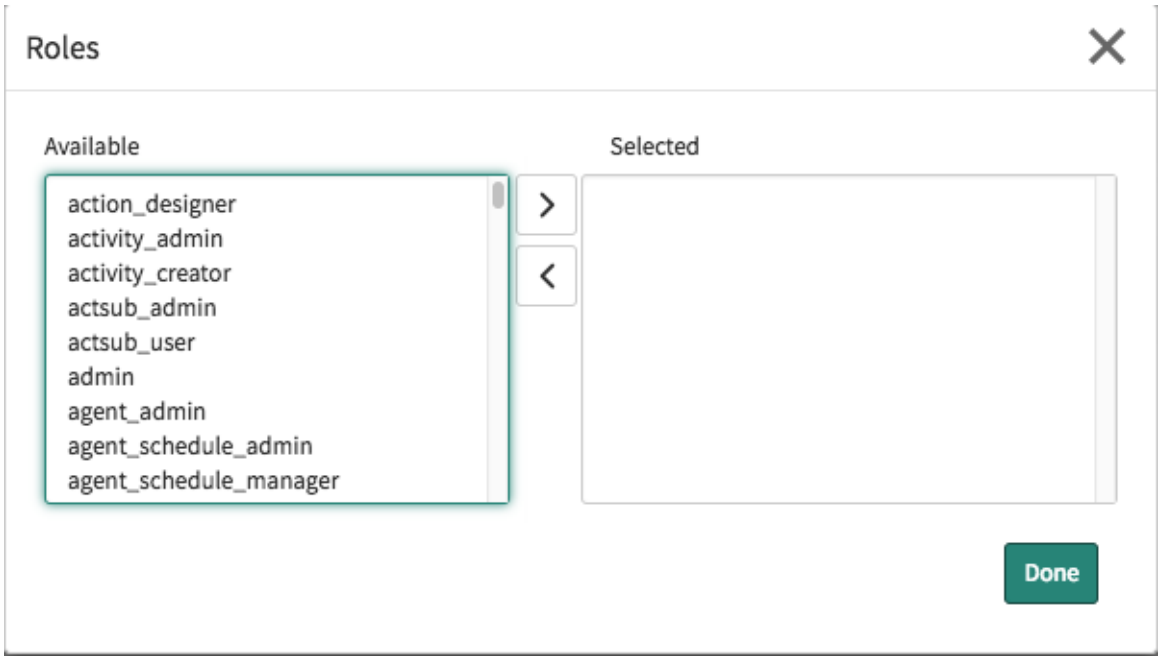
Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, für die diese Regel gilt. Global bedeutet, dass die Regel für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Betroffener Arbeitsbereich.
Aktiv	Umschalten, um diese Regel zu aktivieren (ausgewählt) oder nicht.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** die Rollen aus, die Personen haben müssen, damit das Feld angezeigt wird.

   Verwenden Sie die Rollenauswahl:



   Im folgenden Beispiel sieht nur ein Administrator oder **agent_admin** das Feld Status im Formularbereich, wenn der **StatusNeu**ist. Jeder sieht das **Statusfeld** im Formularbereich, wenn das **Statusfeld** einen anderen Wert hat.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Benutzer mit den angegebenen Rollen können die Felder für die angegebene Tabelle sehen.

Wenn mehrere Arbeitsbereich-Ansichtsregeln vorhanden sind, gilt die Regel mit der niedrigeren Ausführungsreihenfolge. Wenn die Ausführungsreihenfolge für mehrere Regeln gleich ist, gilt die zuerst erstellte Regel.

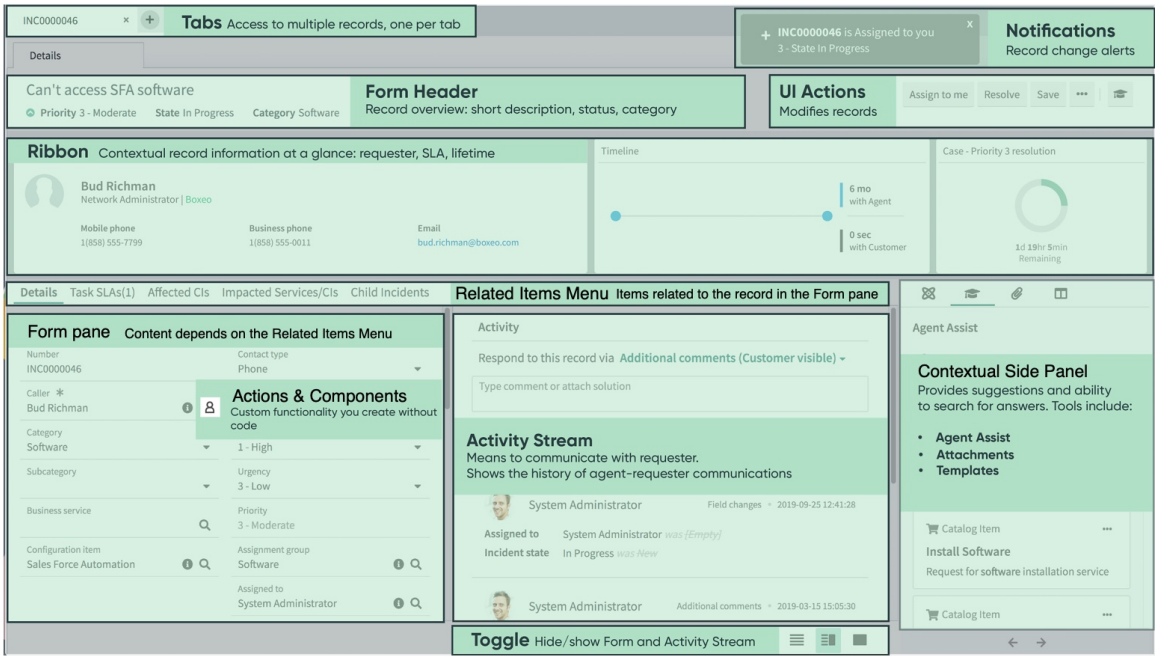
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nächste Maßnahme

Richten Sie Formularanmerkungenein, um Formularfelder hervorzuheben, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Formularansichten basierend auf Agent-Rollen ein

Legen Sie verschiedene Formularansichten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter-Rollen fest, die in den Feldern angezeigt werden sollen, die der Service Desk-Mitarbeiter sehen muss.

Agent-Rollen können auf Berechtigungsebenen oder Produkten basieren, z. B. CSM (für Fälle) oder ITSM (für Incidents). Für jeden Agententyp wird eine Arbeitsbereichsansicht konfiguriert. Bei Ansichten wird die folgende rollenbasierte Hierarchie verwendet, um zu bestimmen, welches Formular der Agent in Arbeitsbereich anzeigen kann.

Jede Kombination aus Ansicht und Rolle, die zur **Standardformularansicht** führt, ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Formularansicht
itil	**1.** workspace_itil **2.** Arbeitsbereich **3.** Standard
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** Arbeitsbereich **3.** Standard
sowohl itil als auch sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** Arbeitsbereich **4.** Standard
admin oder workspace_admin	**1.** Arbeitsbereich **2.** Standard
sonstige	Wenn der Agent keine der beiden Rollen, aber eine andere Rolle besitzt, die Zugriff auf die Formulare bietet: **1.** Arbeitsbereich **2.** Standard

Unterstützte Felder in Arbeitsbereich Formularbereichen

Überprüfen Sie, welche Felder Arbeitsbereich unterstützt, damit Sie planen können, welche Felder im Formularbereich angezeigt werden sollen.

Arbeitsbereich kann im Formularbereich alle folgenden in Datensätzen gefundenen Felder anzeigen.

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
Bedingungen	Feld, das den Bedingungsgenerator zu einem Formular hinzufügt. Sie müssen ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.	N/V
Währung	Dezimalfeld mit vier Dezimalstellen. Bei Anzeige in einem Formular beinhaltet ein Währungsfeld auch eine zusätzliche Auswahlliste zur Auswahl des Währungstyps. Wenn es für das Feld keinen Standardwert gibt, wird die	• glide.currency_price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • Glide.I18N.single_currency

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Referenzwährung für leere Währungsfelder verwendet. Das Hinzufügen eines Werts bewirkt, dass das Feld die Sitzungswährung des aktiven Benutzers verwendet. Informationen zur Verwendung von zwei Bruchziffern finden Sie unter Change default currency decimal places . **Hinweis:** Sobald Sie diesen Typ einem Feld zugewiesen haben, können Sie ihn nicht mehr in einen **FX-Währungstyp** ändern.	• Glide.I18N.single_currency.Code • glide.currency_price.use_all_fraction_digits
Datum	Tag, der mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Datum/Uhrzeit	Tag und Uhrzeit, die mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden können.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Dezimalzahl	Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen (z. B. 12,34).	glide.system.locale
Dokument-ID	Verweis auf einen beliebigen Datensatz in einer beliebigen Tabelle.	N/V
Domänen-ID	Systemfeld, das einen Verweis auf die Domäne enthält. Benutzer wählen nur aus Domänen aus, auf die sie Zugriff haben. Wenn das Formular gespeichert wird, wird der Domänenpfad unter dem Feld angezeigt. Das Feld ist standardmäßig auf „Global“ festgelegt.	N/V
Fälligkeitsdatum	Zeichenfolgeneingabefeld, das ein Datum/eine Uhrzeit speichert, um Fälligkeitsdaten zu identifizieren.	N/V
Dauer	Zeitspanne. Ein Zeitstempel, der in der Datenbank als Datum/Uhrzeit gespeichert wird.	N/V
E-Mail	Feld für eine E-Mail-Adresse. Einträge müssen das Zeichen @ und eine Domäne der obersten Ebene enthalten, z. B. .com oder .edu.	N/V
Verschlüsselter Text	Feld, das aus Sicherheitsgründen verschlüsselt ist. Abhängig vom kryptografischen Modul ist das Feld möglicherweise ausgeblendet, der Wert ist möglicherweise ausgeblendet, oder das Feld und der Wert werden angezeigt.	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
Feldname	Referenzfeld für einen Feldnamen in der Tabelle, die in einem **Feldtyp** „Tabellenname“ ausgewählt ist. Machen Sie dieses Feld vom Feld **Tabellenname** abhängig.	N/V
Gleitkommazahl	Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen.	N/V
FX-Währung (Foreign Exchange).	Felder, die als Alternative zu den Standardwährungsfeldern verwendet werden. FX-Felder sind in hohem Maße konfigurierbar, unterstützen die Verwendung benutzerdefinierter Ratentabellen, Berichtzusammenfassungen und sorgen für eine verbesserte Transparenz der Konvertierungsberechnungen.	N/V
HTML	Zeichenfolgenfeld mit integriertem HTML-Editor.	• glide.sys.language • glide.ui.html.editor.langauges • Glide.UI.HTML.Editor.v4.ToolBar.valid.Butt • Glide.UI.HTML.Editor.v4.Font.Collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_element
IP-Adresse	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert. Weitere Informationen finden Sie unter IP-Adressfeldtyp .	N/V
Bild	Feld, das das Hochladen von Bildern ermöglicht. Sobald das Bild hochgeladen wurde, wird es im Dokument-Viewer angezeigt. Unterstützt die folgenden Dateitypen: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg.	N/V
Ganzzahl	Zahl mit null Dezimalstellen. **Hinweis:** Um nach einer Ganzzahl zu suchen, geben Sie = gefolgt von der Ganzzahl in die Suchleiste ein. Wenn Sie beispielsweise nach einer Reihenfolge von 100 suchen möchten, geben Sie `=100`ein.	glide.system.locale

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
Journaleingabe	Feld, das Texteinträge akzeptiert, jedoch keine vorherigen Einträge angezeigt.	glide.ui.textarea.character_counter
Liste	Referenzfeld, das mehrere Zuordnungen akzeptiert, nicht nur eine.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.disable_displayvalue_war
Name/Wert-Paare	Feld, das Textwerte zuordnet. Jede Zuordnung ist eindeutig, jedoch kann ein einzelnes Feld mit Name-/Wert-Paaren mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden, und der Name darf nicht leer sein. Sie können z. B. ein Feld für Name-/Wert-Paare verwenden, das Headerinformationen für eine Web-Service-Anforderung enthält. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. `Content-Type` , und der Wert ist der Headerwert wie `Anwendung/json`. Informationen über das Skripting von Name-/Wert-Paarfeldern finden Sie unter Name-value pairs field type .	N/V
Anderes Datum	Feld, mit dem Sie dem Formular ein weiteres Datum hinzufügen können.	N/V
Passwort (einfach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Einwegverschlüsselung speichert. Die Einwegverschlüsselung speichert das Passwort als sicheren Hash-Wert, der nicht entschlüsselt werden kann.	N/V
Passwort (zweifach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Zweiwegverschlüsselung speichert. Die bidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren verschlüsselten Wert, der innerhalb der Instanz programmiertechnisch entschlüsselt werden kann. Sie können password2-Verschlüsselung mit Formularvariablen verwenden. Um Textfelder in Formularen zu verschlüsseln, verwenden Sie die Password2-Verschlüsselung mit KMF . Die Länge von password2-Feldwerten muss mindestens 255 Zeichen umfassen.	N/V
Fertigstellungsgrad	Feld, das Dezimaleingaben akzeptiert und in Listen als Fortschrittsbalken angezeigt wird.	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
Telefonnummer	Zeichenfolgenfeld, das E164-konforme Formatierung und Validierung für Telefonnummern bietet.	glide.ui.format_phone
Preis	Währungsfeld, das die Steuerung von Konvertierungen und der Anzeige ermöglicht. Wechseln Sie zwischen diesen drei Preiswerttypen: • Berechnet (Standard) • repariert • Multi Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder.	• Glide.I18N.single_currency • Glide.I18N.single_currency.Code
Auswahlschaltflächen-Auswahl	Multiple-Choice-Schaltfläche, die verwendet wird, um eine Option aus zwei oder mehr Auswahlmöglichkeiten auszuwählen.	N/V
Referenz	Abfrage, die Daten aus einer anderen Tabelle anzeigt.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
Skript (einfach)	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung.	N/V
Einfache Namenswerte	Feld, das Textwerte zuordnet. Jede Zuordnung ist 1:1. Ein einzelnes Feld „Name-Wert-Paare“ kann jedoch mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden, und der Name darf nicht leer sein. Sie können z. B. ein Feld für Name-/Wert-Paare verwenden, das Headerinformationen für eine Web-Service-Anforderung enthält. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. Content-Type , und der Wert ist der Headerwert wie Anwendung/json. Wörterbuchattribute: • key_readonly • value_readonly • no_actions	N/V

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyp Name-Wert-Paare .	
Einzelner Dateianhang	Anhangsreferenz, mit der Sie auf eine einzelne Datei verweisen können, die an das Menüelement oder den Abschnittsdatensatz angehängt ist.	N/V
Zeichenfolge	Für 255 Zeichen oder weniger ist das Zeichenfolgenfeld ein einzeiliges Textfeld. Ab 256 Zeichen wird es als mehrzeiliges Textfeld dargestellt. **Hinweis:** Die Datenbank übersetzt möglicherweise den Wert, den Sie im Feld **Max. Länge** angeben, in den am besten passenden Datenbankfeldtyp. Beispielsweise wird eine maximale Zeichenfolgenlänge von 80 dem nächsten Datenbankfeldtyp VARCHAR(100) zugeordnet. Für Oracle-Instanzen können Benutzer die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwendungs-UI nicht auf einen Wert über 4.000 erhöhen. Zeichenfolgenlängen über 4.000 erfordern in Oracle den CLOB-Datentyp. Wenn Sie ein Feld mit mehr als 4.000 Zeichen benötigen, melden Sie ein Problem, um die Änderung anzufordern.	glide.ui.textarea.character_counter
Zeichenfolge (UTF-8 komplett)	Zeichenfolgenfeld, das die UTF-8-Zeichencodierung enthält. Dieser Feldtyp ist auf dieselbe maximale Länge beschränkt, die in der Anwendungs-UI als Datentyp „Zeichenfolge“ definiert werden kann. Emojis werden im Feldtyp „Zeichenfolge“ (Vollständiges UTF-8) unterstützt.	N/V
Vorschlag	Zeichenfolgenfeld, das vorgeschlagene Werte bietet aber Freitext akzeptiert. Ist verfügbar, wenn Sie ein Feld durch das Konfigurieren eines Formulars oder einer Liste hinzufügen. Andernfalls müssen Sie den Dictionary-Eintrag einer vorhandenen Zeichenfolge oder eines vorhandenen Journalfelds ändern.	N/V
Sys-ID	Feld, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.	

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Sys-ID finden Sie unter den folgenden Links: • Fügen Sie einem Formular eine Sys-ID hinzu • Fügen Sie einer Liste eine Sys-ID hinzu **Gefahr:** Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID führt zu fehlerhaften oder verlorenen Daten.	
Vorlagenwert	Feldtyp, mit dem Administratoren die für eine Formularvorlage gewünschten Felder identifizieren können.	N/V
Zeit	Bestimmte Zeit. Wird in der Datenbank als Datums-/Uhrzeit-Feld gespeichert. Nur der Zeitangabenteil dieses Felds wird verwendet. **Hinweis:** In diesem Feld wird das Datum immer als 1970-01-01 gespeichert, was nicht in die Daten für die Sommerzeit (DST) fällt. Deshalb wird die Zeit nicht automatisch an die Sommerzeit angepasst. Wenn eine benutzerdefinierte Funktion eine Zeit als Startzeit verwendet, ist die Funktion dafür zuständig, bei Bedarf die Sommerzeitanpassung vorzunehmen.	N/V
Übersetzte HTML	HTML-Feld, das verschiedene Übersetzungen anzeigt, die auf der Sprache des Benutzers basieren.	N/V
Wahr/Falsch	Boolesches Feld, das als einstellige Ganzzahl angezeigt wird, normalerweise 1 (wahr) oder 0 (falsch).	N/V
URL	Zeichenfolgenfeld, das als anklickbares URL-Feld dargestellt wird, wenn es gesperrt ist.	N/V

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

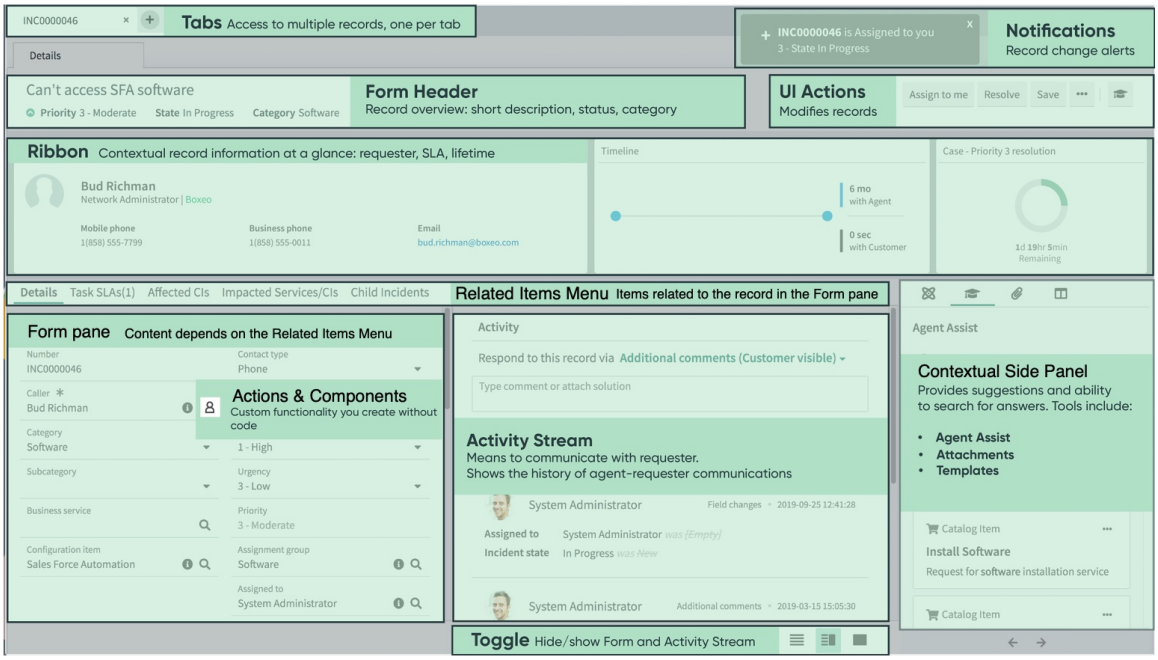
Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Hinweis: In der mobilen Anwenderoberfläche wird dieses Feld als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das Feld speichert Text als eine einzelne Zeile, in der Zeilenumbrüche entfernt werden.	
Benutzerbild	Feld, mit dem Sie ein Bild an das Formular anhängen können.	N/V
UTC-Zeit	Anzahl der Minuten in der Stunde basierend auf der UTC-Zeitzone.	N/V
Wiki	Zeichenfolgenfeld, das eine vereinfachte Version der standardmäßigen Wiki-Textformatierung enthält. Das Feld enthält einen Wiki-Texteditor, und der Text kann vor dem Speichern im Formular in der Vorschau angezeigt werden.	N/V
Workflow	Auswahllistenfeld, das eine Stufe in einem Workflow anzeigt.	N/V

Weiter

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einem Formular eine Sys-ID hinzu

Fügen Sie einem Formular ein Feld hinzu, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.

Vorbereitungen

Gefahr:
Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID kann zu fehlerhaften oder verlorenen Daten führen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Ansichten**.
2. Wählen Sie in der UI-Ansicht einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
   Beispiel: **Standard**.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte Formularabschnitte, und wählen Sie einen Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Formularabschnitt“ die Registerkarte **Abschnittselemente** aus.
5. Wählen Sie **Neu** aus, um ein neues Sys-ID-Abschnittselement zu erstellen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschnittselement „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Element	Das Element, das Sie diesem Formular hinzufügen. Geben Sie sys_id ein.
Position	Eine Zahl für die Position des Abschnittselements in der Liste.
Typ	Typ des Abschnittselements, das Sie erstellen möchten. **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.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Führen Sie eine Cache-Leerung aus, indem Sie `/cache.do` an Ihre URL anhängen.

Ergebnisse
Das Feld „Sys-ID“ ist jetzt in Ihrem Formular sichtbar.

Fügen Sie einer Feldbezeichnung Hilfe hinzu

Erstellen Sie Hilfe auf Feldebene in Formularen, indem Sie Hilfesymbole in einzelnen Feldern platzieren und die Feldbezeichnungen in Links zu externen oder internen URLs konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf jede Art von Datei, Dokument oder Wiki verweisen und sie in einem separaten Browserfenster öffnen. Das folgende Beispiel zeigt ein Formular mit aktivierter Feldbezeichnungshilfe.

Feldbezeichnungshilfe aktiviert



Prozedur
1. Öffnen Sie das Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Feld, und wählen Sie Bezeichnung **konfigurieren**aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Eingabewert
Tipp	Geben Sie Text ein, der als Tooltip verwendet werden soll, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Cursor auf die Feldbezeichnung setzt.
URL	Geben Sie die URL der Zieldatei ein, die geöffnet werden soll, wenn auf die Feldbezeichnung oder das Symbol geklickt wird. Dies kann eine vollständige URL zu einer Datei außerhalb der Instanz oder eine relative URL zu einem Ziel in der Instanz sein. **Hinweis:** Links werden im Arbeitsbereich nicht unterstützt.
URL-Ziel	Nicht verwendet. Die Hilfedatei wird unabhängig vom **URL-Zielwert** in einer neuen Registerkarte geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Hilfe wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über das Feld bewegen.

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



Hervorgehobene Bezeichnungen in Formularfeldern anpassen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen mit benutzerdefinierten hervorgehobenen Bezeichnungen in Arbeitsbereich Formularfeldern hin.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

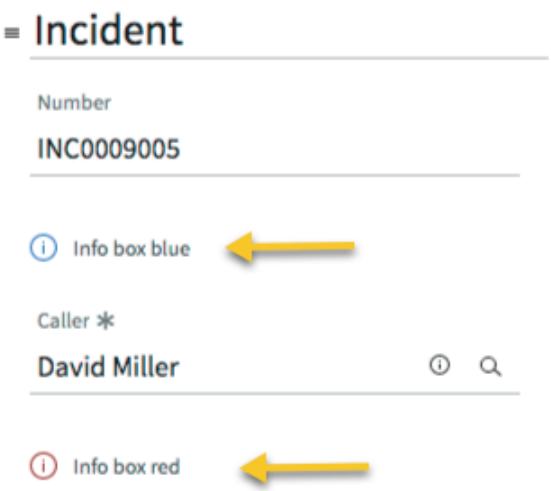
1. Geben Sie im Navigationsfilter UX hervorgehobene Wertkonfigurationenein.
2. Öffnen Sie **UX – Hervorgehobene Wertkonfigurationen**, und wählen Sie eine Arbeitsbereich Experience aus.
3. Wenden Sie eine der folgenden Konfigurationen für hervorgehobene Bezeichnungen an.

Richten Sie Formularanmerkungen ein

Heben Sie Formularelemente hervor, indem Sie Blöcke mit farbigem Text oder Trennzeichen zwischen Formularelementen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Formularanmerkungen sind farbige Linien oder farbige Textzeilen, die Sie zwischen Feldern im Formularbereich einfügen können.



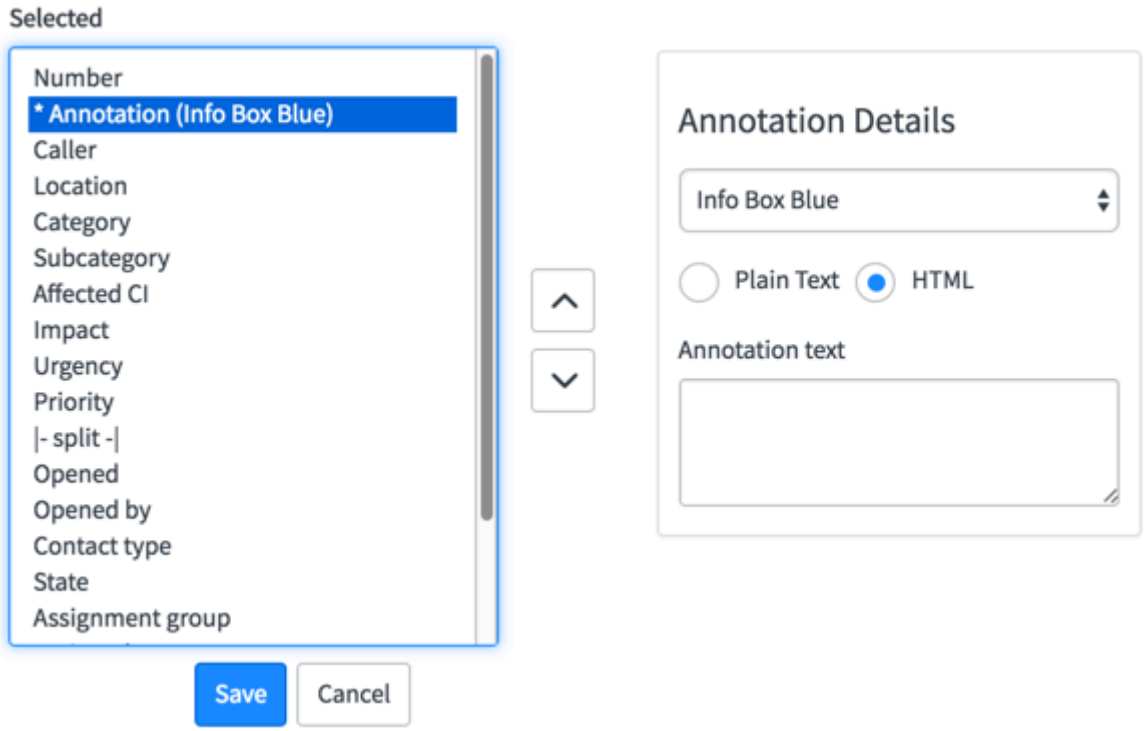
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

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

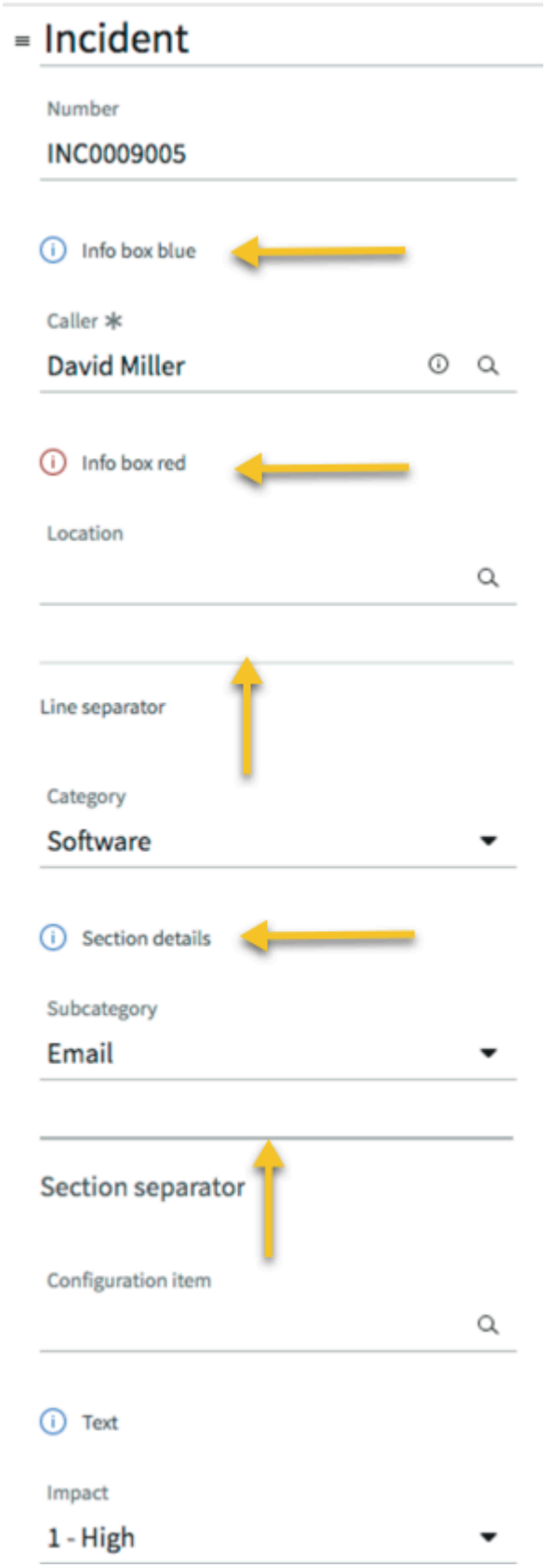
3. Wählen Sie unter **Formularansicht und**-abschnitt einen Abschnitt aus.
4. Doppelklicken Sie in der Liste Verfügbar auf *** Anmerkung**, um sie in die Liste **Ausgewählt** zu verschieben.

   Der Abschnitt Anmerkungsdetails wird angezeigt.



5. Platzieren Sie es über dem Feld, um es zu kommentieren.
6. Wählen Sie unter Anmerkungsdetails die Art der Anmerkung aus.
   Die verfügbaren Arten von Anmerkungen sind **Infobox Blau**, **Infobox Rot**, **Zeilentrennung** (jeglicher Text, den Sie hinzufügen, wird unter der Linie angezeigt), **Abschnittsdetails**, **Abschnittstrennung**und **Text**.

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



7. Wählen Sie entweder **Nur-Text** oder **HTML** für den Datentyp aus, und geben Sie die Anmerkung in das Textfeld ein.

   Alle gültigen HTML-Tags werden 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.

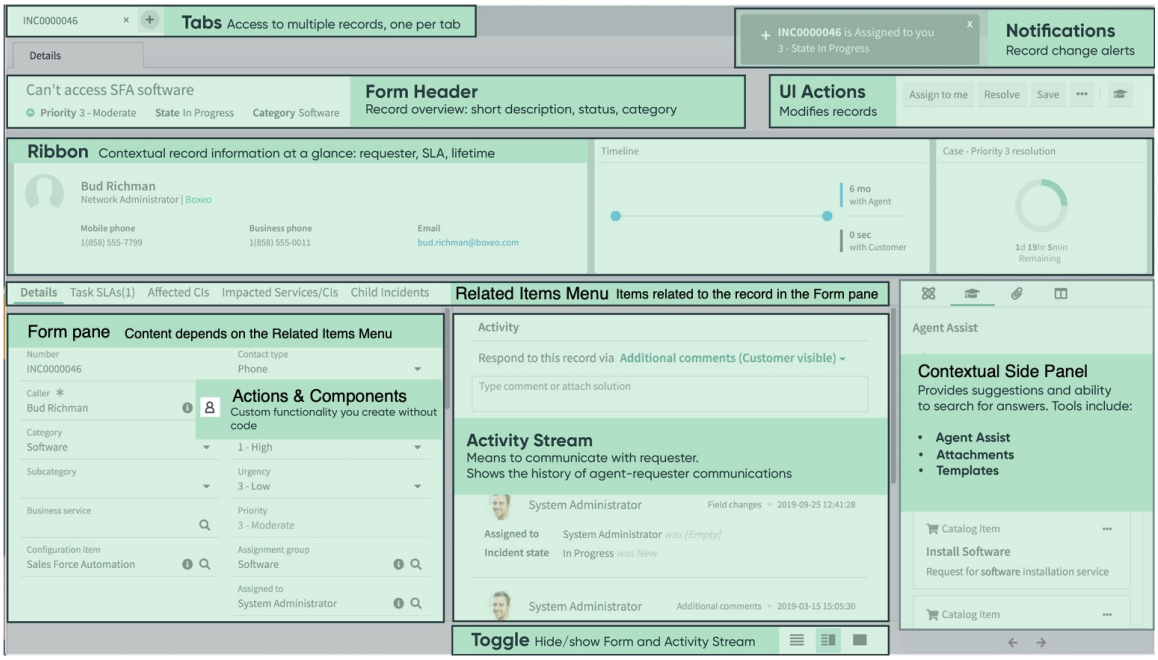
Wählen Sie beispielsweise den Anmerkungstyp „ **Text** “ und den Datentyp „ **HTML** “ aus, und geben Sie Primären Speicherort auswählen:ein. Der Text wird im Formular rot angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Konfigurieren Sie Change- und Problemaufgaben-Datensätze in veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Datensatztypen, die verfügbar sind, wenn Sie eine Change- oder Problemaufgabe aus einer zugehörigen Liste in Arbeitsbereicherstellen. Mit dieser Konfiguration können Sie Ihre Change- und Problemaufgaben-Datensätze gemäß Ihrer bevorzugten Kategorisierung kategorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Typen können im Feld **Typ** im Formular Arbeitsbereich geändert werden.
- Anzeigewerte werden in Listen Arbeitsbereich angezeigt.

Zu den Beispieltypen für Change- und Problemaufgaben gehören die folgenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Normal, Standard, Notfall
- Problem: Allgemein, Ursachenanalyse

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Change** > **Auswahlen für Datensatztyp des Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsbereich Datensatztypauswahl aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auswahlen für Datensatztypen des Arbeitsbereichs“

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Tabelle, die der Change- oder Problemanforderung zugeordnet ist. Beispiel: Change-Anforderung oder Problemaufgabe.
Zielfeld	Feldtyp für den Datensatz. Dieses Feld bestimmt die Auswahlmöglichkeiten im Feld **Typ** im Formular Arbeitsbereich.
Wert	Spezifischer Wert aus dem Zielfeld, das im Formular Arbeitsbereich angezeigt wird. Ändern Sie den Wert im Formular Arbeitsbereich, indem Sie einen anderen Wert aus der Liste auswählen.
Anwendung	Anwendung, für die diese Arbeitsbereich Datensatztypauswahl gilt. Global bedeutet, dass die Datensatztypauswahl Arbeitsbereich für alle Arbeitsbereichsanwendungen gilt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datensatztypauswahl Arbeitsbereich.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Platzierung dieser Datensatztypauswahl von Arbeitsbereich in der Liste der Datensatztypauswahlen von Arbeitsbereich bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto früher wird sie in der Liste angezeigt. Normalerweise liegen diese Zahlen im Hunderterbereich. Zum Beispiel 100, 200, 300 und 400.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokument-Viewer in veralteter Arbeitsbereichdeaktivieren

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene in Workspace, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „ Systemeigenschaft hinzufügen“ (`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`) in Ihrer Instanz vorhanden ist.

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Vorschau auf veraltete Formularanhänge wird angezeigt, wenn der Dokument-Viewer deaktiviert ist.

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Ändern Sie die Standardnavigation für Formularabschnitte in veralteter Arbeitsbereich

Ändern Sie die Standardnavigation des Formularabschnitts Ihrer Arbeitsbereich Experience. Durch Ändern der Navigation in Formularabschnitten können Sie Formulare vereinfachen, die weniger komplex sind und keine Navigation in Formularabschnitten oder Reduzieren von Abschnitten erfordern.

Konfigurieren Sie die Navigation im Formularabschnitt.

- Formularabschnitte beim Laden automatisch reduzieren.
- Abschnittsnavigation ausblenden.
- Reduzieren von Abschnitten deaktivieren.

Richten Sie Formularabschnitte beim Laden automatisch ein

Richten Sie das automatische Reduzieren eines oder mehrerer Formularabschnitte mithilfe von Client-Skripts ein.

Vorbereitungen

Die eingeklappten Abschnitte können mithilfe der Steuerung zum Reduzieren oder Erweitern von Abschnitten im Formular erweitert werden.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Client-Skripts**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Sehen Sie sich die Beispielkonfiguration an, um das automatische Reduzieren von Abschnitten zu konfigurieren.

Formular „Client-Skript“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Client-Skript.
Tabelle	Tabelle, die dem Client-Skript zugeordnet werden soll. Beispiel: **Incident**.
UI-Typ	UI-Typ für das Client-Skript. Wählen Sie **Desktop**, **Mobil/Service Portal**oder **Alle**.
Typ	Typ des Client-Skripts. Wählen Sie das Ereignis, das das auszuführende Skript auslöst, aus der Liste Typ 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
Anwendung	Umfang der Client-Skript-Anwendbarkeit. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Client-Skripts.
Geerbt	Option zum Aktivieren des geerbten Client-Skripts.
Global	Global bedeutet, dass alle Arbeitsbereiche diese Einstellung verwenden können.
Beschreibung	Beschreibung des Client-Skripts, das auch in der Client-Skripts-Liste angezeigt wird.
Nachrichten	Zusätzliche Informationen zum Client-Skript.

4. Eingabe `input g_aw.setSectionExpanded('section_name', false);` im Skriptfeld, und ändern Sie den Namen des Abschnitts, den Sie automatisch reduzieren möchten.

   Beispiel: `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false);`.

   Hinweis:
   Geben Sie alle Formularabschnitte in separaten Zeilen ein, um das automatische Reduzieren beim Laden für alle Formularabschnitte zu aktivieren.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Beispiel-Client-Skriptformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für Ihr Client-Skript ein. Beispiel: Automatisch reduzieren.
Tabelle	Wählen Sie **Incident aus**.
UI-Typ	Wählen Sie **Alle**aus.
Typ	Wählen **Sie onLoad aus**.
Anwendung	Verwalten Sie **Global** als Anwendung.
Aktiv	Schalten Sie auf **Aktiv**um.
Geerbt	Überspringen Sie diese Option.
Global	**Global**umschalten.
Beschreibung	Überspringen Sie dieses Feld.
Nachrichten	Überspringen Sie dieses Feld.

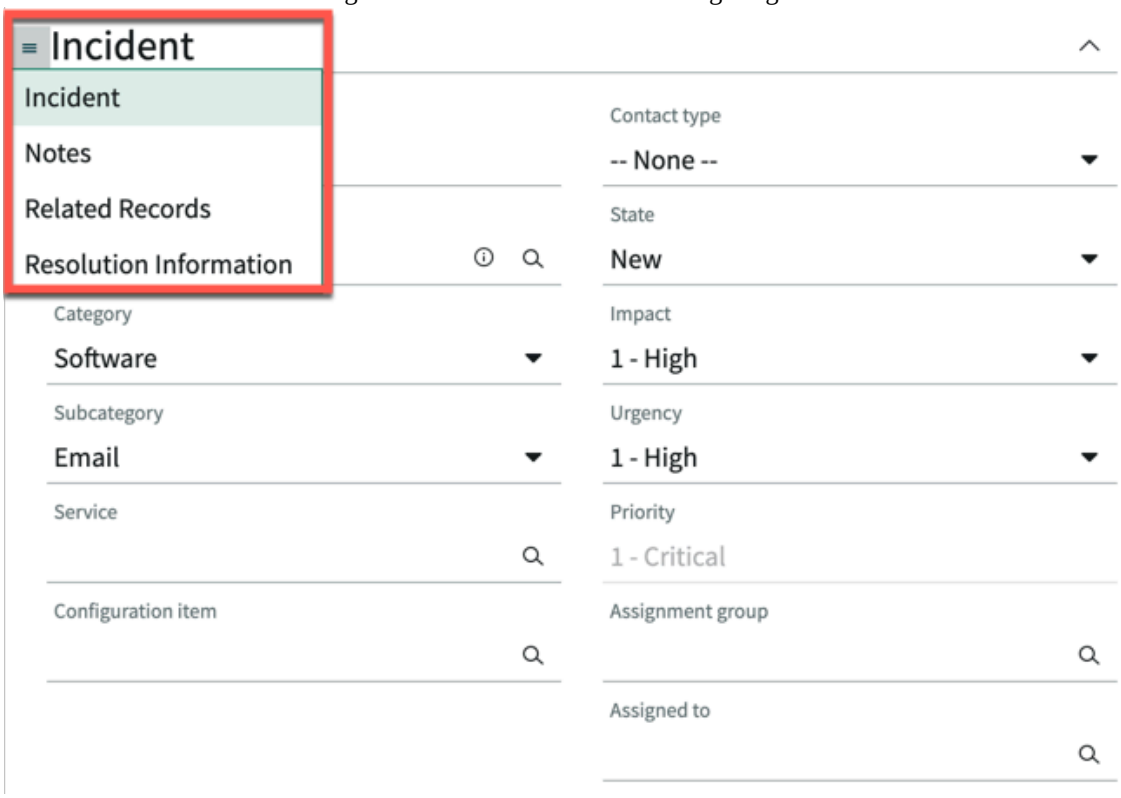
Blenden Sie die Navigation des Formularabschnitts aus

Blenden Sie die standardmäßige Formularabschnittsnavigation aus, um die Navigation zu Abschnitten in Formularen zu deaktivieren. Vereinfachen Sie Formulare, die weniger komplex sind und nicht von der Navigation in Formularabschnitten profitieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Formularabschnittssteuerung wird oben in einem Formular angezeigt.



Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ansichtsregel für Arbeitsbereich

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Arbeitsbereich -Ansichtsregel.
Tabelle	Tabelle zum Anwenden der Ansichtsregel Arbeitsbereich. Beispiel: **Incident**.
Ansicht	Ansicht für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Arbeitsbereich -Ansichtsregel.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich. Ordnen Sie die Arbeitsbereichsansichtsregel einem bestimmten Arbeitsbereich zu.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ansichtsregel Arbeitsbereich.

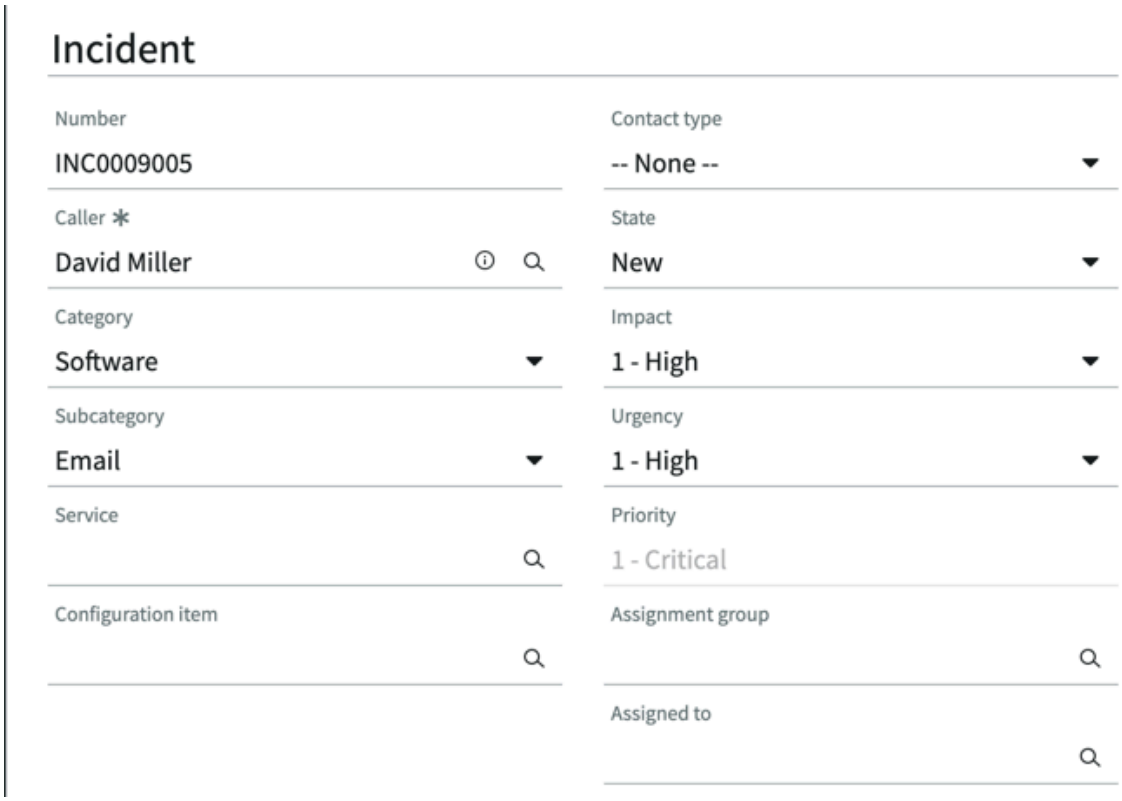
4. Klicken Sie in zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Formulareinstellungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Abschnittsnavigation ausblenden aus**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Formularabschnittssteuerelement wird aus dem Formular entfernt.



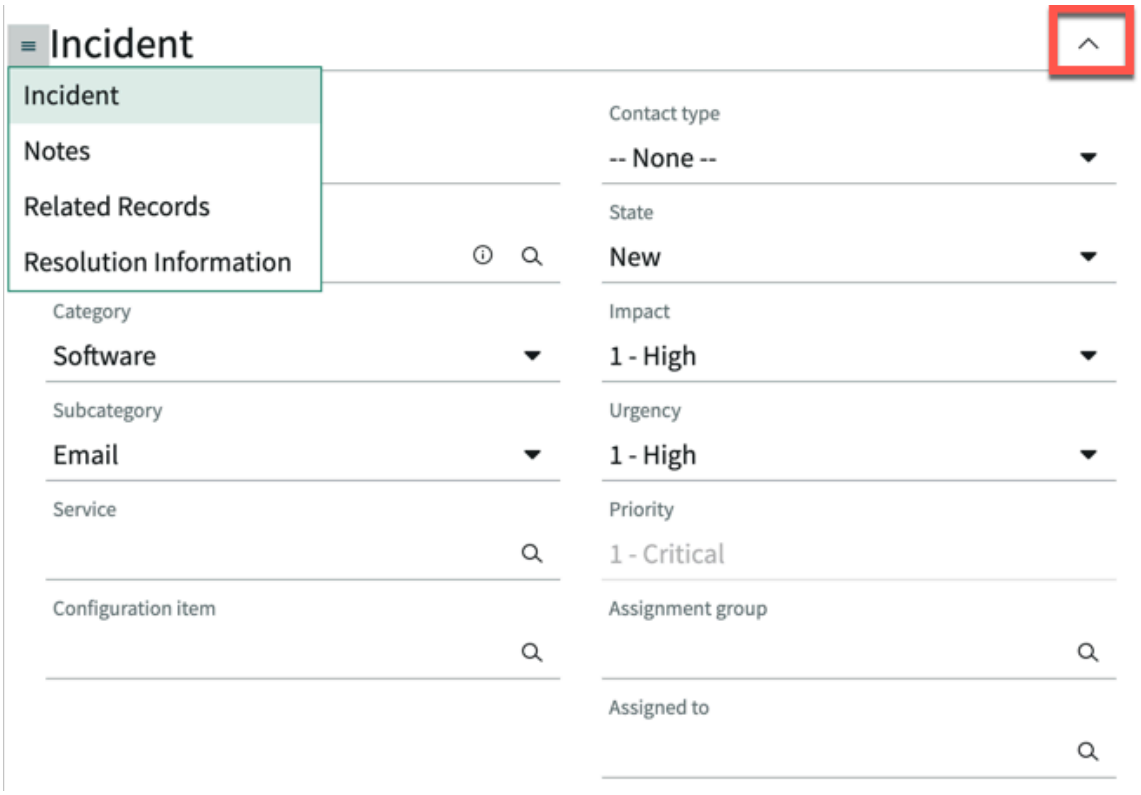
Reduzieren von Formularabschnitten deaktivieren

Standardmäßiges Reduzieren von Formularabschnitten deaktivieren. Vereinfachen Sie Formulare, die weniger komplex sind und nicht vom Reduzieren von Abschnitten profitieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Formularabschnittsreduzierung wird oben in jedem Abschnitt des Formulars angezeigt.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ansichtsregel für Arbeitsbereich“

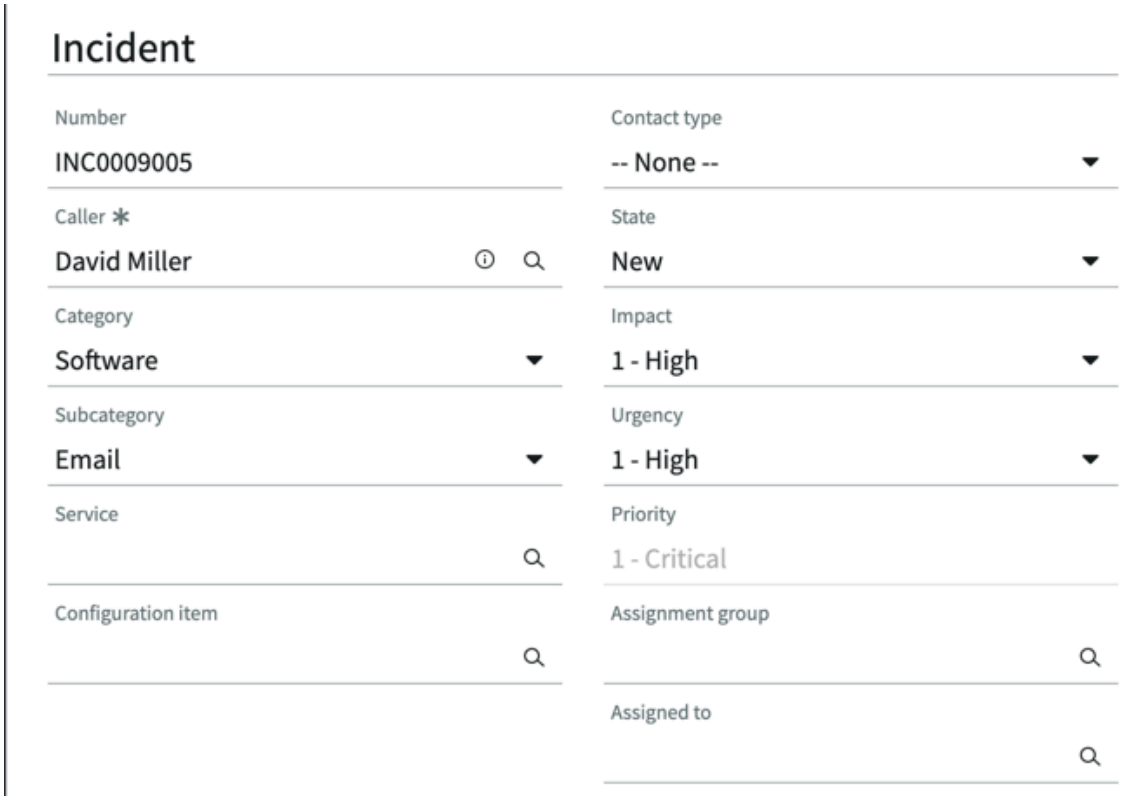
Feld	Beschreibung
Name	Name für die Ansichtsregel des Arbeitsbereichs.
Tabelle	Tabelle zum Anwenden der Ansichtsregel Arbeitsbereich. Beispiel: **Incident**.
Ansicht	Ansicht für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Arbeitsbereich -Ansichtsregel.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich. Ordnen Sie die Ansichtsregel Arbeitsbereich einem bestimmten Arbeitsbereichzu.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ansichtsregel Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Formulareinstellungen**.
5. Wählen Sie **Reduzieren von Abschnitten deaktivieren aus**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse

Das Reduzieren von Formularabschnitten ist im Formular deaktiviert.



Geben Sie eine Domäne für eine Formularvorlage an

Ordnen Sie eine Formularvorlage einer anderen Domäne als „Global“ zu, und geben Sie die Benutzer und Gruppen an, für die die Vorlage gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_template.doein.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Formularvorlage.
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Formularvorlage zugeordnet ist. Beispiel: **Incident** oder **Fall**.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Formularvorlage.
Anwendung	Anwendung für die Formularvorlage. Das Formular ist standardmäßig **Global**.
Domäne	Domäne, der Sie den Datensatz zuordnen möchten.

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

Feld	Beschreibung
	○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben. ○ Vorlagen sind global, sofern keine Domäne angegeben ist. ○ Aus diesem Datensatz erstellte Vorlagen behalten die Domäne des Datensatzes bei.
Benutzer	Benutzer oder Rolle, für die diese Vorlage angegeben ist.
Gruppen	Gruppen, die Zugriff auf diese Formularvorlage haben.
Global	Option zum globalen Bereitstellen der Formularvorlage.

3. Wählen Sie **Absenden**.

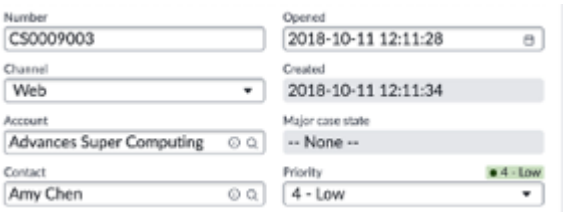
Haltepunkte, um die Datensatzseitendichte zu erhöhen

Zeigen Sie weitere Felder auf Datensatzseiten von Arbeitsbereich mit Haltepunkten an, die die Menge des auf der Datensatzseite angezeigten Inhalts erhöhen.

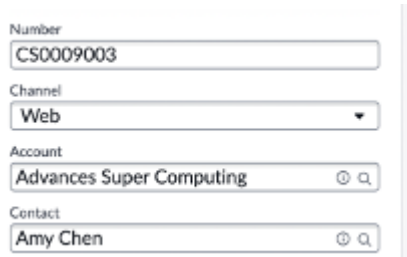
Haltepunkte zum Verringern der Formulargröße

Wenn Sie die Größe eines Formulars verringern, passen Haltepunkte das Formularlayout in eine einzelne Spalte neu an.

Vor der Größenänderung werden im Formularlayout zwei Spalten angezeigt.



Nach dem Verringern der Formulargröße wird im Formularlayout eine einzelne Spalte angezeigt.

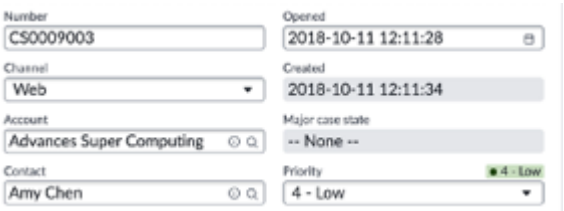


Haltepunkte zum Erhöhen der Formulargröße

Wenn Sie die Größe eines Formulars erhöhen, verschieben Haltepunkte jede Feldbezeichnung neben die Feldwerte.

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

Vor der Größenänderung werden im Formular Feldbezeichnungen über den Feldwerten angezeigt.



Nach dem Erhöhen der Formulargröße werden im Formular Feldbezeichnungen neben den Feldwerten angezeigt.



Konfigurieren Sie Haltepunkte, um die Datensatzseitendichte zu erhöhen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Datensatzseitendichte automatisch zu erhöhen, wenn die Formulargröße in Arbeitsbereichgeändert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Öffnen Sie die *`Systemeigenschaft glide.ui.form.breakpoints.enable`*.
3. Ändern Sie den Wert von „false“ in „true“.

Behalten Sie die Auswahl der Benutzereinstellungen für Datensätze desselben Typs bei

Ermöglichen Sie Benutzern, dieselben Filter und Sortiereinstellungen auf Datensätze desselben Typs auf der Datensatzseite Arbeitsbereich anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften entsprechend Ihren Einstellungen.

Richten Sie Formularheader in ein veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie das primäre Feld und die sekundären Werte in Formularheadern, damit sich Service Desk-Mitarbeiter schnell mit einem Problem vertraut machen können.

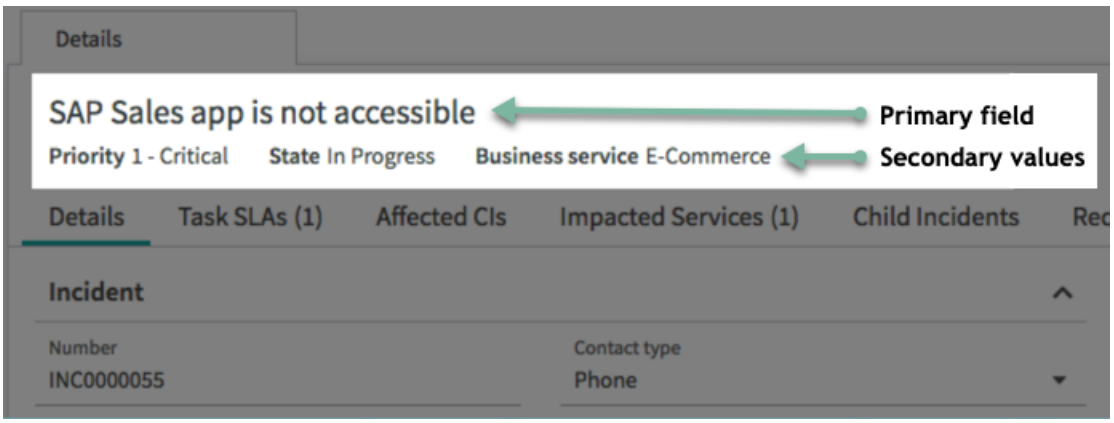
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsbereich-Formularkopfzeilen bieten eine Übersicht über den Datensatz. Sie haben zwei Zeilen:

- Primäres Feld: Die oberste Zeile, die als Titel für die Seite dient, z. B. **Laptop wird nicht gestartet**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Normalerweise ist dies der Wert des Felds **Kurzbeschreibung** im Datensatz.
- Sekundärer Wert: Die Zeile unter dem primären Feld besteht aus schreibgeschützten Name-Wert-Paaren mit wichtigen Datensatzinformationen, z. B. **Priorität: 5 – Planung**. Arbeitsbereich zeigt bis zu die ersten sieben sekundären Felder an, die nicht NULL sind. Sie können diese Felder markieren und bedingt anzeigen lassen. Wenn Sie nicht über die erforderliche Rolle verfügen, wird der zugehörige sekundäre Wert nicht angezeigt. Sie können Bedingungen festlegen, die erfüllt sein müssen, damit ein sekundärer Wert angezeigt wird, z. B. Aktiv = wahr.

Formularheader des Arbeitsbereichs



Ihre Aufgabe besteht darin, festzulegen, was in den primären und sekundären Feldern für Ihre Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.

Untergeordnete Tabellen erben Formular-Header-Konfigurationen von ihren übergeordneten Tabellen. Die Headerkonfigurationen des Arbeitsbereich-Formulars in einer untergeordneten Tabelle haben Vorrang vor den Konfigurationen der übergeordneten Tabelle. Wenn die Incident-Tabelle beispielsweise keine Formularheaderkonfiguration aufweist, erbt die Tabelle alle Formularheaderkonfigurationen von ihrem übergeordneten Element, der Aufgabentabelle.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Formularköpfe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Arbeitsbereich-Formularheader – Formular „Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die diesem Formular-Header zugeordnet ist. Immer wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird dieser Formular-Header angezeigt.
Primäres Feld	Feld, das oben in der Formularkopfzeile angezeigt wird und wie der Titel des Datensatzes fungiert. Normalerweise ist das Feld eindeutig und beschreibend,

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	z. B. **short_description**. Dieses Feld hilft dem Service Desk-Mitarbeiter zu verstehen, worum es in dem Datensatz geht.
Unterüberschrift	Wert, der im Formular-Header angezeigt wird und von der Tabellenauswahl abhängig ist.
Kopfzeilenbild	Bild, das im Formularheader des Arbeitsbereichs aus einem Bildfeld angezeigt werden soll. Kopfzeilenbilder geben den Datensätzen Kontext. Sie können so festgelegt werden, dass sie Avatare von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, zwischen Domänen unterscheiden usw. **Hinweis:** Header-Bilder können nur aus Anwender-Bilddateien ausgewählt werden.
Tags ausblenden	Umschalten, um Tags auszublenden.
Hervorhebung ignorieren	Umschalter, um die (ausgewählte) Hervorhebung im Formular-Header für Felder zu deaktivieren, die für die Hervorhebung konfiguriert sind.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, der diesem Formularheader zugeordnet ist.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Sekundäre Werte ein Feld aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Sekundäre Werte“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Sekundäre Felder, die im Formularheader des Arbeitsbereichs angezeigt werden, wenn Datensätze aus dieser Tabelle geöffnet sind.
Feld	Name des sekundären Felds.
Aktiv	Umschalter, um die sekundären Felder im Formular-Header anzuzeigen.
Reihenfolge	Anordnung der sekundären Felder. Eine niedrigere Zahl bedeutet, dass das Feld weiter links in der Feldzeile steht.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, der diesen sekundären Werten zugeordnet ist.
Aktiv	
Bedingungen	Filter, die das sekundäre Feld ausblenden können. Zum Beispiel wird der **FeldwertGeschlossen von** nur angezeigt, wenn die Bedingung **Aktiv auf false gesetzt ist**.
Rollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, damit die sekundären Felder angezeigt werden. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), und wählen Sie die Rollen aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Um zusätzliche sekundäre Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Tabelle erneut aus.

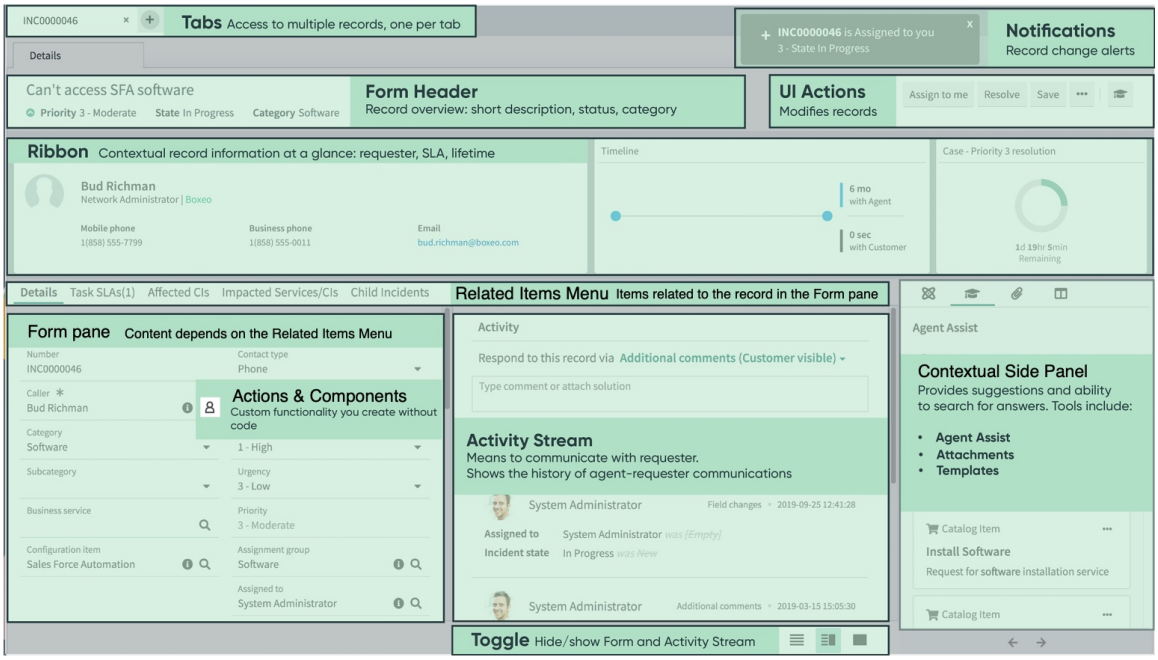
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nächste Maßnahme

Markieren Sie Werte im Formular-Header, um die Aufmerksamkeit der Service Desk-Mitarbeiter auf sie zu lenken, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Markieren Sie Werte im Formular-Header

Markieren Sie sekundäre Feldwerte im Formular-Header in Arbeitsbereich, um Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen aufmerksam zu machen.

Vorbereitungen

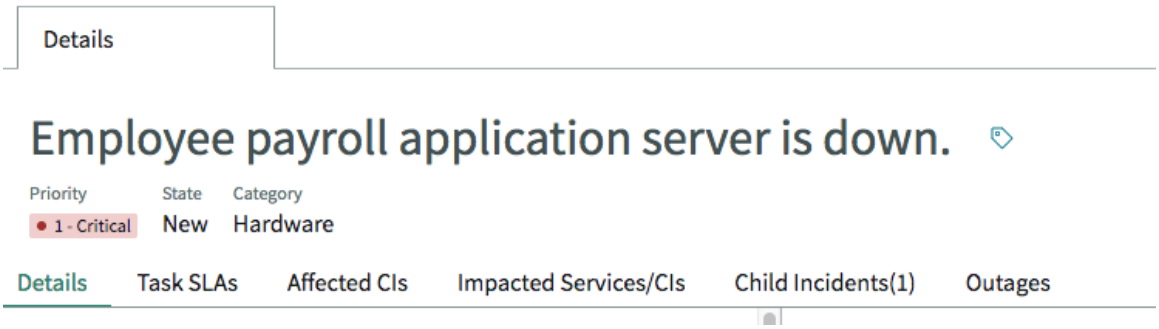
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene sekundäre Feldwerte werden im Formularheader mit einer Hintergrundfarbe 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.

Hervorgehobener Wert im Formular-Header



Um Hervorhebungen zu konfigurieren, geben Sie die Felder in Tabellen an, die hervorgehoben angezeigt werden sollen, wenn sie in den sekundären Feldern einer Formularkopfzeile angezeigt werden. Auf diese Weise werden die konfigurierten sekundären Felder hervorgehoben angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf einen Datensatz aus der angegebenen Tabelle zugreift.

Hervorgehobene Werte können auch für Formularfelder konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobener Wert“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld enthält, das Sie im Formular-Header hervorheben möchten.
Feld	Feld, das Sie hervorheben möchten.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie in der Liste „Hervorgehobene Werte“ auf den von Ihnen erstellten Datensatz.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Hervorgehobene Wertbedingungen auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hervorgehobenes Formular „Wertbedingung“.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungsgenerator, in dem Sie die Bedingungen für die Anzeige Ihres hervorgehobenen Werts festlegen können.
Status	Hintergrundfarbe. Jeder Status hat eine eigene Farbe, z. B. „Kritisch“ mit rotem Hintergrund, „Mittel“ mit violettem Hintergrund und „Info“ mit blauem Hintergrund.
Symbol anzeigen	Umschalter, mit dem zusätzlich zur Hintergrundfarbe ein kleiner Kreis angezeigt wird.
Wertüberschreibung	Text, der anstelle des Statuswerts gerendert wird. Anstelle von „Kritisch“ können Sie beispielsweise „Sofort beheben“ anzeigen. Sie können mit {{value}}auf einen Textwert 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.

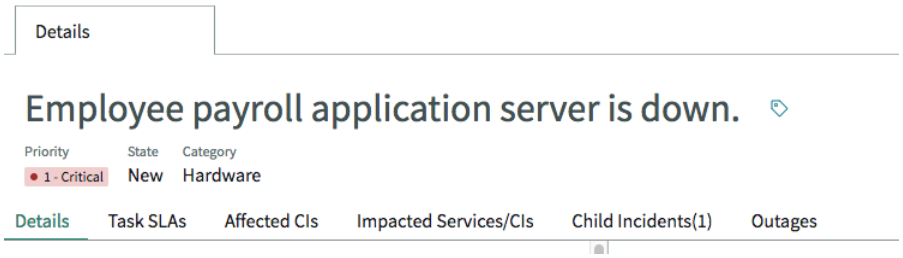
Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich, der den Datensatz enthält.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die hervorgehobenen Werte ausgewertet werden.

Example: Konfigurieren Sie einen hervorgehobenen Wert

Konfigurieren Sie einen hervorgehobenen Wert für das Feld **Priorität** in den Problemdatensätzen, wenn die Priorität **1 – Kritisch**ist. Wählen Sie die Incident-Tabelle und das Feld **Priorität** aus, wenn Sie diesen hervorgehobenen Wert erstellen.

Legen Sie in den hervorgehobenen Wertbedingungen die Bedingungen auf **Priorität** ist **1 - Kritisch** und Status **Kritisch** fest, und aktivieren Sie **Symbol anzeigen**.

Der hervorgehobene Wert wird für diese Konfiguration gerendert:



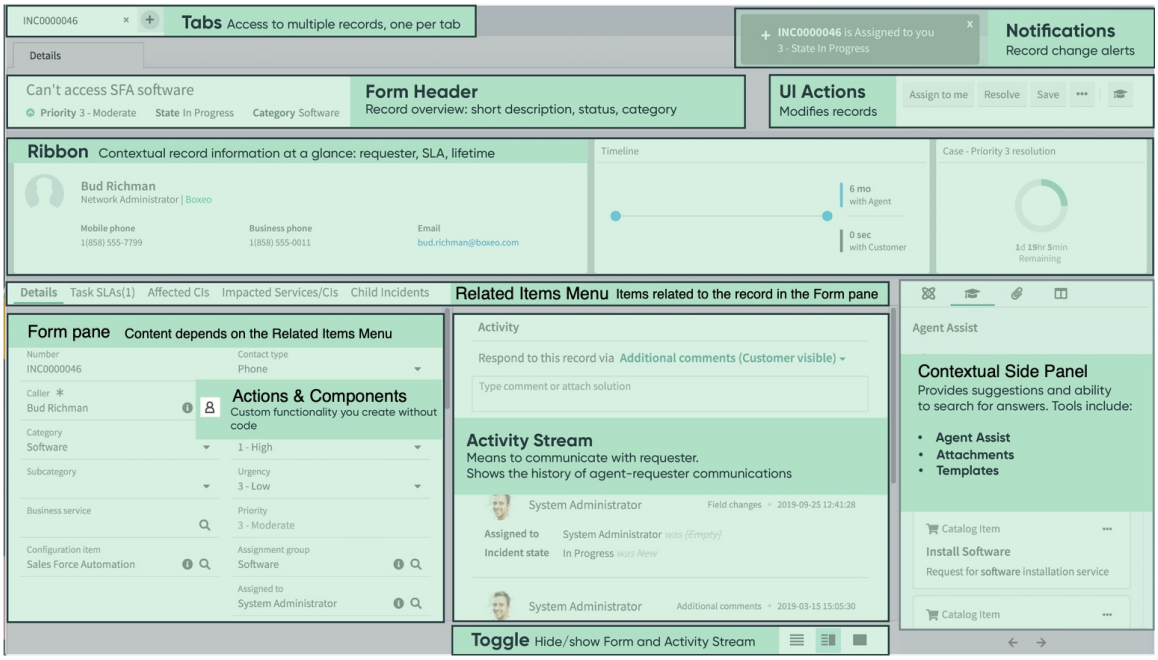
Nächste Maßnahme

Verhindern Sie, dass Service Desk-Mitarbeiter Datensätze markieren, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Tagging deaktivieren

Verhindern, dass Service Desk-Mitarbeiter Datensätze in veralteter Arbeitsbereichkennzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

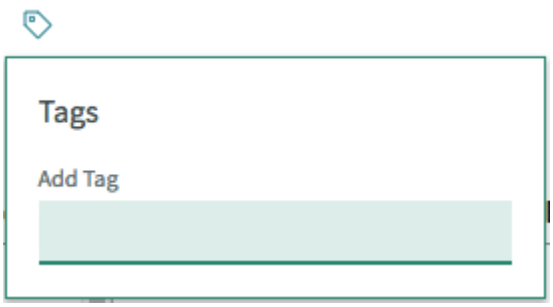
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tags sind Textbezeichnungen, die Service Desk-Mitarbeiter zu Datensätzen hinzufügen, um sie zu organisieren. Das Tag-Symbol ( ) wird im Formular-Header angezeigt.

Tag im Formular-Header



Nach dem Tagging eines Datensatzes kann ein Service Desk-Mitarbeiter danach suchen, indem er den Tag-Namen in das globale Suchfeld eingibt. Service Desk-Mitarbeiter fügen Tags hinzu, indem sie auf das (Tag-Datensatz-Tag) klicken, das das Feld **Tag**hinzufügen 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.

Weitere Informationen zur Verwendung von Tags finden Sie unter Tag-Datensätze in Workspace.

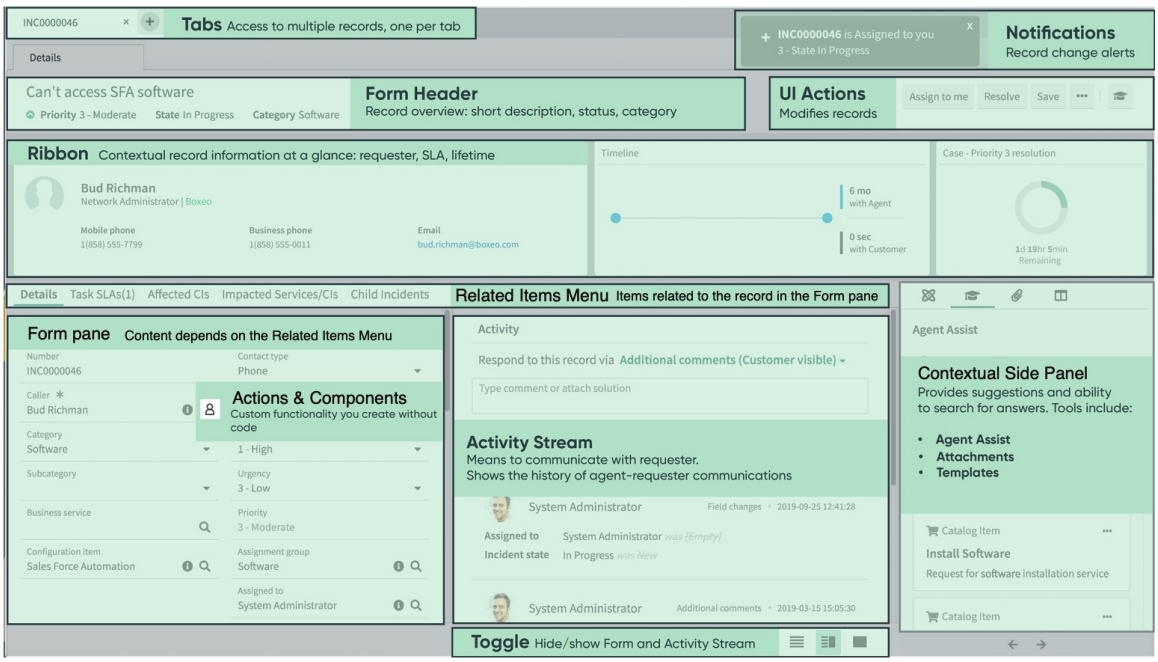
Prozedur

Um zu verhindern, dass Agents Datensätze für eine ganze Instanz kennzeichnen, legen Sie in der Systemeigenschaft glide.ui.show_form_tags_bar `Type = true | false` und `Value = false`fest.
Das Tag-Symbol wird nicht in Datensätzen angezeigt, die in der Instanz gespeichert sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Menübänder im Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie Menübänder in veralteter Arbeitsbereich ein, damit Service Desk-Mitarbeiter relevante Informationen zu einem Datensatz schnell scannen können, z. B. die Zeitachse des Datensatzes, eine Kundenübersicht und Datensatz-SLAs.

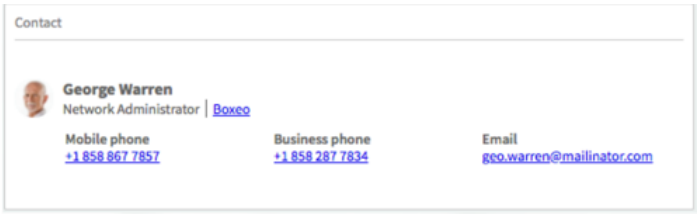
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

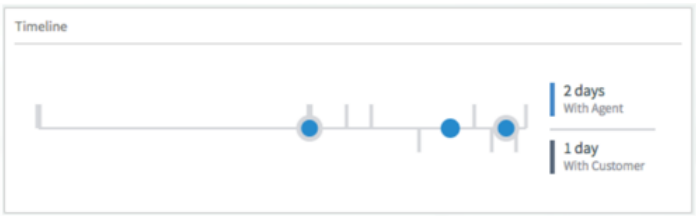
Menübänder enthalten kontextbezogene Informationen zu dem im Formular angezeigten Datensatz. Menübänder werden standardmäßig nicht angezeigt. Jedes Menüband kann mehrere Komponenten haben, und jede kann eine konfigurierte Menge an Bildschirmfläche belegen. Sie können nicht konfigurieren, was in jeder Menübandkomponente enthalten ist. Zu den Komponenten des Menübands gehören:

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

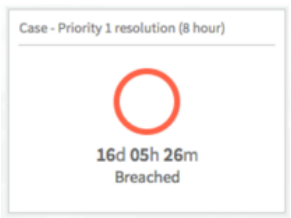
- Customer360: Stellt Kontaktinformationen zum Account, Kontakt oder Verbraucher im Datensatz bereit.



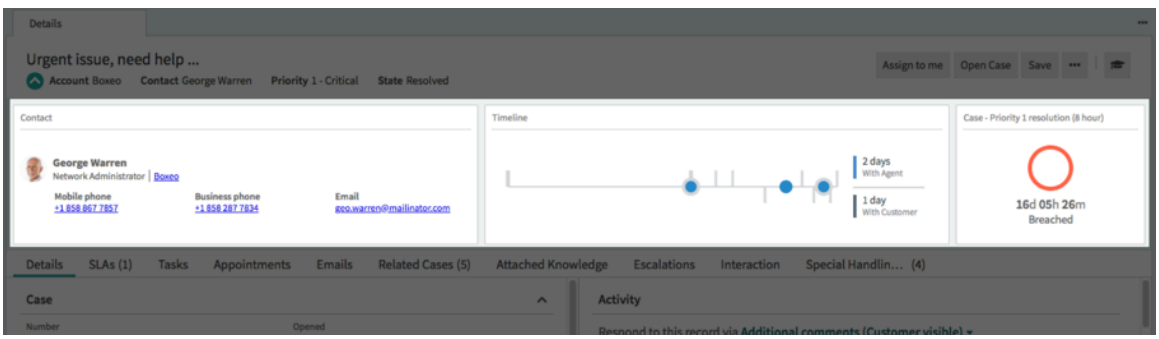
- Zeitleiste: Zeigt eine Übersicht der Aktivitäten an, die dem Datensatz zugeordnet sind. Beispiel: Gab es zu Beginn viel Aktivität, und dann wurde es eine Weile still? Gab es lange Verzögerungen bei der Kommunikation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und der Antwort des Kunden? Auf der rechten Seite zeigt die Zeitleiste, wie lange der Service Desk-Mitarbeiter an dem Fall gearbeitet hat (**Mit Service**Desk-Mitarbeiter) und wie lange der Service Desk-Mitarbeiter auf Informationen vom Kunden gewartet hat (**Mit Kunde**). Ein Fall gilt als beim Kundenservice-Mitarbeiter, wenn er sich im Status Neu, Offen oder Geschlossen befindet. Ein Fall wird als beim Kunden betrachtet, wenn er sich im Status Auf Info warten oder Gelöst befindet.



- Aktives SLA: Bietet einen Countdown bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Datensatz gegen SLA-Standards verstößt.



Menüband



Sie ordnen Menübänder Tabellen zu. Einer Tabelle kann nur ein Menüband zugeordnet werden. Immer wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus einer Tabelle auswählt, die einem Menüband zugeordnet ist, wird das Menüband angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter dann einen Datensatz aus einer Tabelle auswählt, die keinem Menüband zugeordnet ist, wird das Menüband ausgeblendet.

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

Sie fügen Menübändern Komponenten nacheinander hinzu. Um einem Menüband mehrere Komponenten hinzuzufügen, wiederholen Sie das folgende Verfahren mehrmals, und fügen Sie jedes Mal eine andere Komponente hinzu. Sie müssen das folgende Verfahren auch für jede Tabelle wiederholen, die Sie einem Menüband zuordnen möchten.

Konfigurieren Sie das Menüband.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Neuer Datensatz“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.
Menübandkomponente	Komponente, die dem Menüband hinzugefügt werden soll, einschließlich Customer360, Zeitleiste, aktive SLA oder eine benutzerdefinierte Menübandkomponente. Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Um eine zweite Komponente im Menüband anzuzeigen, wiederholen Sie diesen Vorgang, und fügen Sie eine andere Komponente hinzu.
Tabelle	Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird das Menüband mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Anwendung	Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, der diese Menübandkonfiguration verwendet. Wenn dieses Feld leer ist, gilt die Menübandkonfiguration für alle Arbeitsbereiche. Das Feld **Arbeitsbereich** ist standardmäßig leer.
Reihenfolge	Speicherort dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise drei Komponenten einer Tabelle zugeordnet haben, befindet sich die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Wenn dies gewünscht wird, sollten für die untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei „true“ ist die Menübandkomponente auf einen konfigurierbaren Arbeitsbereich beschränkt. Weitere Informationen zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

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

Feld	Beschreibung
	Ist auf „false“ festgelegt, ist die Menübandkomponente global und wird in Konfigurationsarbeitsbereichen angezeigt. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. **Hinweis:** ○ Wenn ein Arbeitsbereich ausgewählt ist, wird dieses Feld ignoriert und die Menübandkomponente wird im ausgewählten veralteten Arbeitsbereich angezeigt. ○ Um die Menübandkomponente in allen veralteten Arbeitsbereichen anzuzeigen, legen Sie dieses Feld auf „false“ fest.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

   Wenn die **Menübandkomponente** entweder Customer360 oder Zeitleiste ist, wird das Formular „ **Menüband-Komponentenattribute** “ angezeigt, sodass Sie die Werte angeben können, die in die Komponente eingehen. Andere Menübandkomponenten-Typattribute können nicht konfiguriert werden.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Menüband eine benutzerdefinierte Komponente hinzu.

   a. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ) neben **Menübandkomponente**.

   b. Klicken Sie im Formular „Menübandkomponenten“ auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Menübandkomponente

Feld	Beschreibung
Name	Name der Now-Komponente.
UX-Komponente	Klicken Sie auf das **Lupensymbol** ( ), suchen Sie in der Spalte **Anwendung** nach Komponenten, die dem Mitarbeiterbereich zugeordnet sind, und wählen Sie eine aus. Alternativ können Sie auf **Neu** klicken, um ein Skript einer neuen Komponente zuzuordnen, die Sie geschrieben haben, und diese dann im Feld **UX-Komponente** hinzufügen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Now-Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

   d. Klicken Sie im Formular „ **Menübandkomponenten“** auf Absenden.

   e. **Klicken** Sie im Formular „Neuer Datensatz“ auf Absenden, um dem Menüband die Now-Komponente hinzuzufügen.

6. Füllen Sie im Formular **„Menüband-Komponentenattribute“** die Werte 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 Formular hängt von der **Menübandkomponente**ab.

a. Wenn Ihre **MenübandkomponenteCustomer360**ist, füllen Sie das Formular aus.

Die Werte geben die Quelle und die Art der in dieser Komponente angezeigten Informationen an.

Feld	Beschreibung
Primärer Anwender	Tabellenspalte in der **primären Referenztabelle**, die beim Abrufen von Namen und Kontaktinformationen für diese Komponente verwendet werden soll, z. B. **Zugewiesen an** oder **Anrufer**. Wenn dieser Wert in der Tabelle fehlt, fügt Arbeitsbereich die in **Sekundärer Benutzer**angegebenen Werte ein.
Primäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Primärer Benutzer** gespeichert werden.
Primäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **primären Referenztabelle,** die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail, Telefonnummer usw.
Sekundärer Anwender	Tabellenspalte in der **sekundären Referenztabelle**, die beim Abrufen von Name und Kontaktinformationen für diese Komponente verwendet werden soll, wenn der Wert für den **primären Benutzer**fehlt. Beispiel: **Zugewiesen an**. Wenn dieser Wert in der Tabelle fehlt, fügt Arbeitsbereich die in **Tertiärer Benutzer**angegebenen Werte ein.
Sekundäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Sekundärer Benutzer** gespeichert werden.
Sekundäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **sekundären Referenztabelle,** die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw., wenn Arbeitsbereich den **sekundären Benutzer**verwendet.
Tertiärer Benutzer	Tabellenspalte in der **tertiären Referenztabelle**, die beim Abrufen von Name und Kontaktinformationen für diese Komponente verwendet werden soll, wenn der Wert für den **sekundären Benutzer**fehlt. Beispiel: **Zugewiesen an**. Wenn dieser Wert fehlt, werden in dieser Komponente keine Informationen angezeigt.
Tertiäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Tertiärer Benutzer** gespeichert werden.
Tertiäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **sekundären Referenztabelle,** die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail, Telefonnummer usw., wenn Arbeitsbereich den **tertiären Benutzer**verwendet.

b. Wenn Ihre **MenübandkomponenteZeitleiste**ist, geben Sie die Rolle der Person an, die an der im Datensatz zusammengefassten Aufgabe arbeitet.

Im Allgemeinen ist der Erfüller der Service Desk-Mitarbeiter, z. B. **sn_esm_agent**. Die Erfüllerrolle unterscheidet sich für verschiedene Versionen von Arbeitsbereich, z. B. ITSM und CSM. Die Zeitleiste zeigt die Aktivitäten des Erfüllers und der anfordernden Person. Sie können die Bezeichnungen der Erfüller und der anfordernden Person in der Zeitleiste mit dem Lösungsformer konfigurieren. Die **Erfüllerbezeichnung** im Lösungsformer-Konfigurationsformular muss mit dem **Erfüllerrollenattribut**

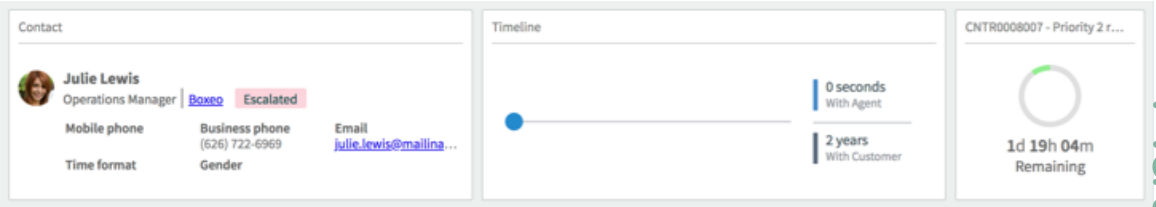
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

übereinstimmen. Wenn beispielsweise die **Erfüllerrolle** auf **sn_esm_agent** festgelegt ist, bei der es sich um eine Kundenservice-Mitarbeiter-Rolle handelt, muss sich die **Erfüller-Bezeichnung** auf einen Kundenservice-Mitarbeiter beziehen. Weitere Informationen zur Lösungsformer-Konfiguration finden Sie unter Customer Service-Fallzeitleiste .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Menüband wird angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus der angegebenen Tabelle auswählt. Jede Komponente wird mit den Informationen gefüllt, die in den Attributen der Menübandkomponente angegeben sind.

Formularmenüband

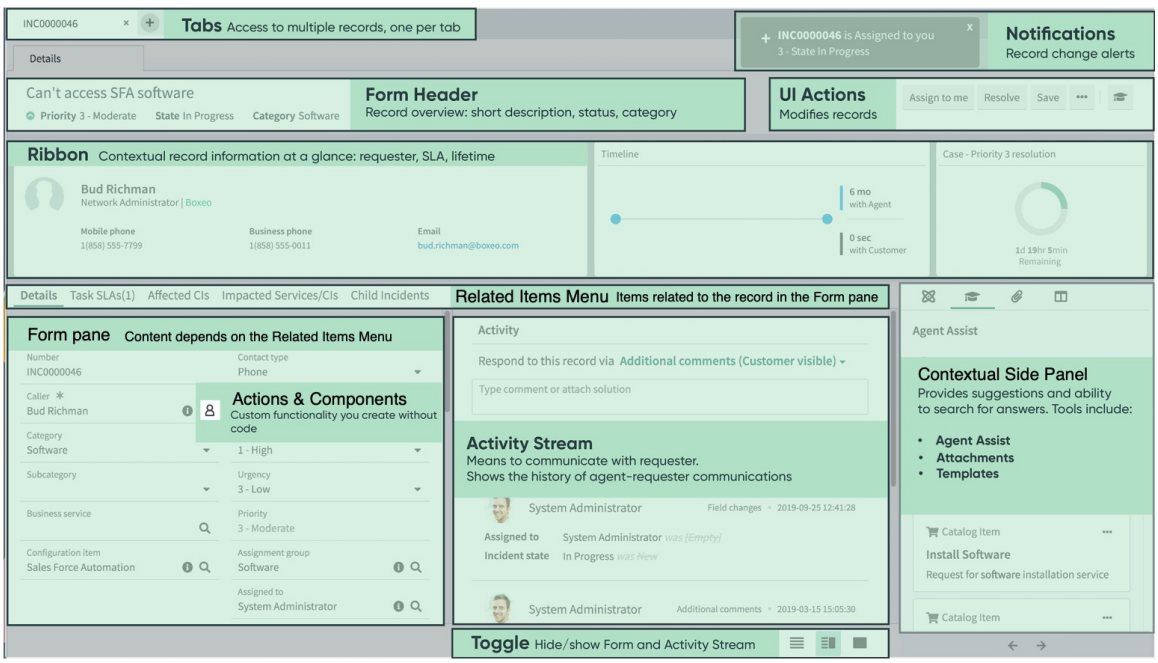


8. **Wahlweise:** Wiederholen Sie dieses Verfahren, wenn Sie demselben Menüband eine andere Komponente hinzufügen möchten oder wenn Sie ein Menüband einer anderen Tabelle hinzufügen möchten.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Zugehörige Elemente in ein veralteter Arbeitsbereich

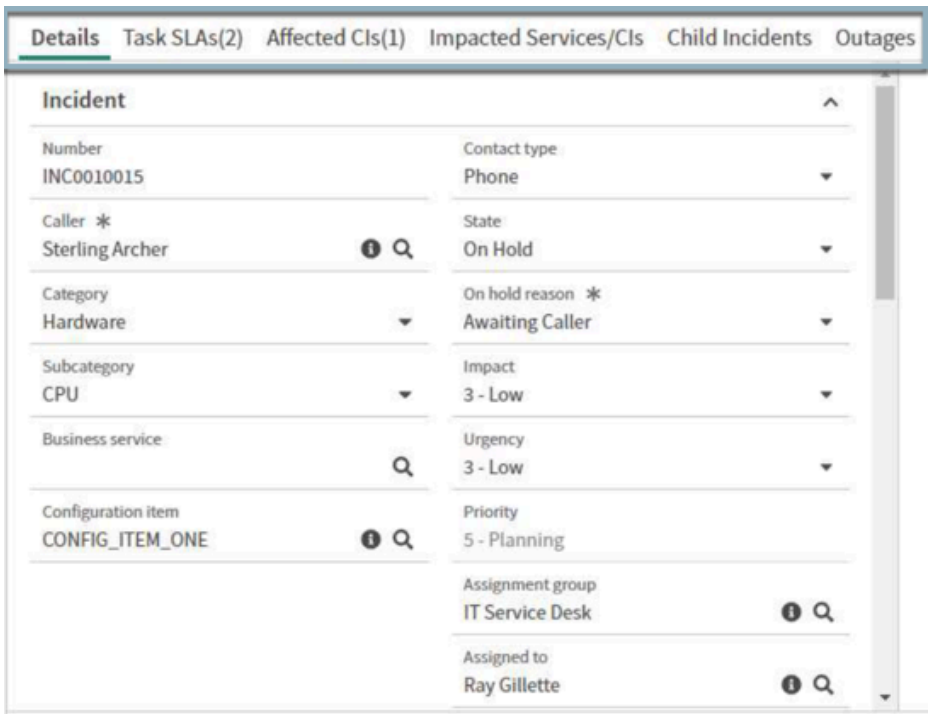
Richten Sie die Elemente ein, die sich auf den offenen Datensatz beziehen, damit Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz und seine Auswirkungen besser verstehen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zugehörige Elemente werden wie Registerkarten über dem Formularbereich angezeigt. Es gibt drei Arten von Elementen:

- Details: Felder aus dem geöffneten Datensatz. Sie können angeben, welche Felder angezeigt werden.
- Zugehörige Elemente: Andere Komponenten als Listen, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Normalerweise wird auf dieser Registerkarte die Komponente angezeigt. Sie können beispielsweise Karten mit Datensatzfeldern erstellen, die im Formularbereich angezeigt werden sollen.
- Zugehörige Listen: Listen, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Diese Listen sind Tabellen mit Datensätzen.

  Das folgende Beispiel zeigt einen Incident-Datensatz. Die zugehörige Liste „Betroffene Services“ zeigt eine Liste der Services, die von diesem Incident betroffen sind. Die zugehörige Liste „Nachfolge-Incidents“ zeigt Incidents, die mit diesem zusammenhängen.



Der hervorgehobene Abschnitt in dieser Abbildung wird als Zugehörige Elemente bezeichnet.

Sie richten zugehörige Listen für jede Tabelle ein. Beispielsweise sind die angezeigten zugehörigen Listen für alle Incident-Datensätze identisch. Die angezeigten zugehörigen Listen sind für alle Falldatensätze gleich, unterscheiden sich jedoch wahrscheinlich von den für Incident-Datensätze angezeigten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 Tabelle, für die Sie eine zugehörige Liste erstellen möchten.
   Geben Sie im Navigationsfilter beispielsweise Incident ein, um zugehörige Listen für alle Incident-Datensätze einzurichten.
2. Klicken Sie auf einen der Datensätze, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Liste**.
4. Verschieben Sie im Formular „Zugehörige Listen konfigurieren“ die gewünschten Felder im Abschnitt „Zugehörige Listen“ aus der Spalte Verfügbar in die Spalte Ausgewählt.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Feld in der Spalte Ausgewählt aus, und verwenden Sie die vertikalen Pfeilspitzen auf der rechten Seite, um das Feld in der Listenreihenfolge zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge der Elemente in Zugehörige Elemente.
   Standardmäßig werden **Details** auf der linken Seite angezeigt.

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ansichtsregel für Arbeitsbereich“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Reihenfolge der Listen in den zugehörigen Listen für alle Datensätze in **Tabelle**.
Tabelle	Tabelle, zu der diese Reihenfolge der Listen gehört. Immer wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet wird, definiert dieses Formular die Reihenfolge der Listen in zugehörigen Listen.
Ansicht	Ansicht, die angezeigt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Verwenden Sie Arbeitsbereich.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, für den diese Regel gilt.
Aktiv	Umschalter, um diese Regel zu aktivieren (ausgewählt) und zu deaktivieren.

   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** die **Rolle** an, die Benutzer haben müssen, und die Datensatzfeldbedingungen, die erfüllt sein müssen, damit diese Neuanordnung angezeigt wird.
   Sie können beispielsweise die Bedingung **Status ist aufgelöst**auswählen.

   d. Um die Reihenfolge der Elemente in Zugehörige Elemente festzulegen, deaktivieren Sie auf der Registerkarte „ **Formularregisterkarten** “ das Kontrollkästchen Standardmäßige Registerkartenreihenfolge, und klicken Sie auf das **Sperrsymbol** ( ) neben „ **Registerkartenreihenfolge**“.

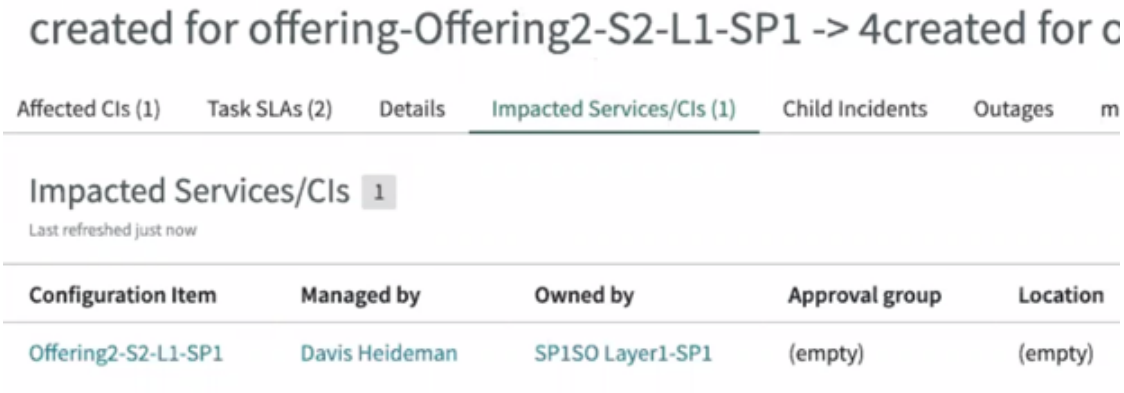
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Anschließend können Sie die Elemente in Zugehörige Elemente neu anordnen, indem Sie die Listen auswählen, die Sie verschieben möchten. Verwenden Sie dann die Pfeile nach oben und unten, um sie zu verschieben.

e. Klicken Sie auf **Absenden**, es sei denn, Sie möchten auswählen, welches Element unter Zugehörige Elemente im Formularbereich angezeigt wird, wenn die Datensatzansicht geöffnet wird.

(Optional) Wenn Sie auswählen möchten, was beim Öffnen der Datensatzansicht im Formularbereich angezeigt werden soll, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, klicken Sie auf **Speichern**, und fahren Sie mit dem nächsten Schrittfort.

Das folgende Beispiel zeigt, dass **Details** nicht mehr auf der linken Seite angezeigt werden.



8. Wahlweise: Geben Sie an, welches Element in Zugehörige Elemente im Formularbereich angezeigt wird, wenn die Datensatzansicht geöffnet wird.
Standardmäßig ist das Element ganz links im Fokus, wenn ein Datensatz geöffnet wird. Sie können jedoch ein anderes Element in den Fokus setzen.

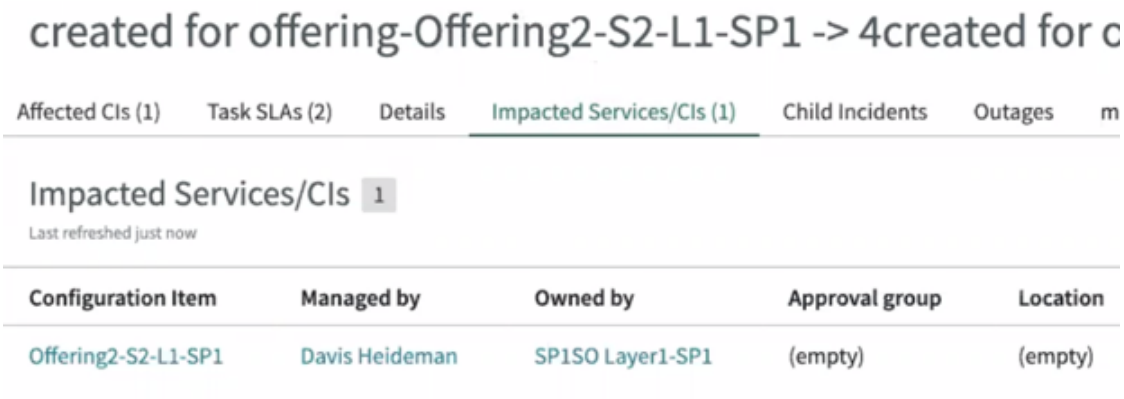
a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf die Ansichtsregel des Arbeitsbereichs, die Sie bearbeiten möchten.

b. Öffnen Sie auf der Registerkarte „ **Formularregisterkarten“** die Liste **Standard** -Registerkartenfokus, und wählen Sie das Element aus, das im Fokus stehen soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz in der in dieser Regel angegebenen Tabelle öffnet.

c. 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.

(Optional) Die folgende Abbildung zeigt, dass **betroffene Services/CIs** und nicht **betroffene CIs** im Fokus stehen, wenn der Datensatz geöffnet wird.



9. Wahlweise: Automatisch zu einem Abschnitt im Formularbereich springen, wenn die Bedingungen erfüllt sind.

(Optional) Standardmäßig wird der erste Abschnitt geöffnet, wenn **Details** in den zugehörigen Elementen im Fokus sind. Sie können jedoch Bedingungen festlegen, damit die **Details** in einem anderen Abschnitt geöffnet werden. **Details** zeigen normalerweise viele Abschnitte im Formularbereich an, zu denen ein Bildlauf erforderlich ist. Wenn es ein typisches Arbeitsmuster für Service Desk-Mitarbeiter gibt, können Sie die Zeit der Service Desk-Mitarbeiter sparen, indem Sie automatisch zum entsprechenden Abschnitt scrollen, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispiel: Wenn die Bedingung **Status ist**Warten auf „Wahr“ gesetzt ist, scrollen Sie automatisch zum zehnten Abschnitt in **Details**, da dies ein Abschnitt ist, den Service Desk-Mitarbeiter für ihre Lösungsnotizen benötigen.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf die Ansichtsregel des Arbeitsbereichs, die Sie bearbeiten möchten.

b. Klicken Sie auf der Registerkarte **Formulareinstellungen** auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsbereich – Standardformularabschnitt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Konfiguration, bei der ein angegebener Abschnitt in **Details** automatisch anstelle des ersten Abschnitts angezeigt wird.
Reihenfolge	Sequenzielle Reihenfolge, in der diese Regel ausgewertet wird, wenn mehrere Regeln vorhanden sind. Je niedriger der Wert für die **Reihenfolge** ist, desto früher wird er in der Reihenfolge ausgewertet.
Aktiv	Umschalter, der diese Anpassung aktiviert.
Formularabschnitt	**Detailabschnitt**, der im Formularbereich anstelle des ersten Abschnitts geöffnet wird.

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

d. Wahlweise: Fügen Sie in Bedingungen **Bedingungen**hinzu, die begrenzen, wann der angegebene Abschnitt in **Formularabschnitt** zuerst geöffnet wird.

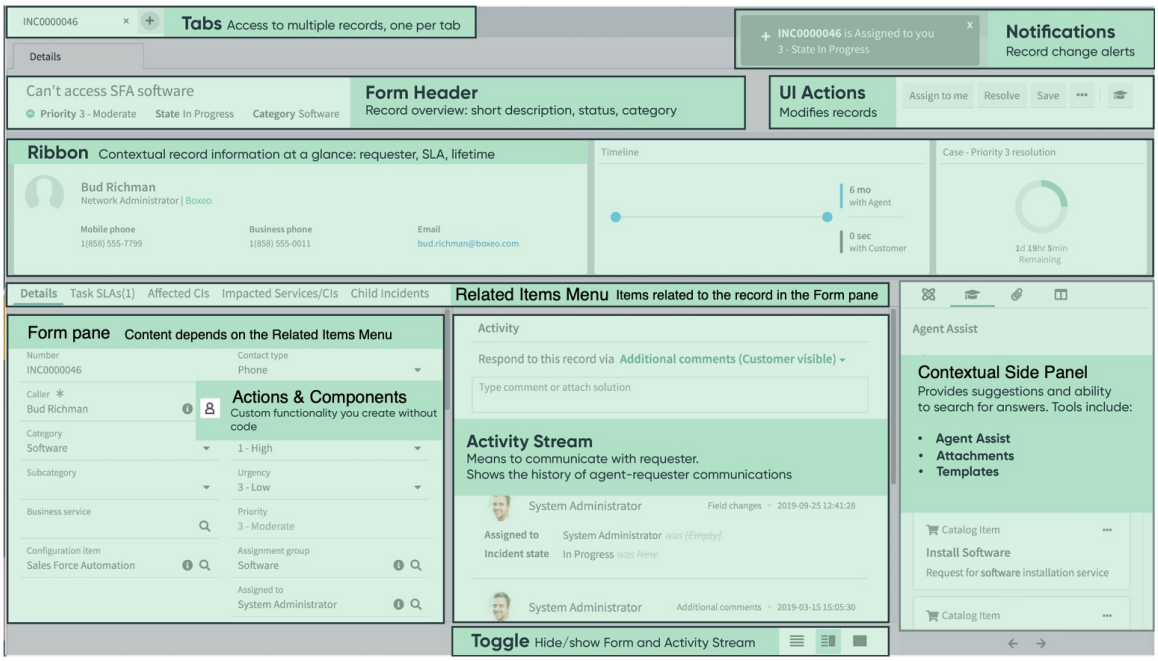
e. Klicken Sie auf **Absenden**.

10. Wahlweise: Erstellen Sie eine Schaltfläche **Hinzufügen**, damit Service Desk-Mitarbeiter Datensätze zu den zugehörigen Listen hinzufügen können.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie das Hinzufügen von Datensätzen zu einer zugehörigen Liste ein

Erstellen Sie eine Schaltfläche **Hinzufügen**, damit Service Desk-Mitarbeiter Datensätze zu einer zugehörigen Liste hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

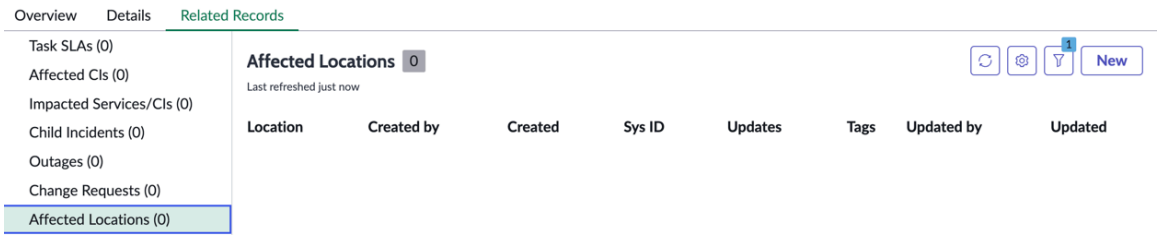
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Schaltfläche **Hinzufügen** erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Datensätze zu Listen hinzufügen können. Diese Funktionalität unterstützt One-to-Many- (o2m) und Many-to-Many-Tabellen (m2m). Im folgenden Beispiel verwenden wir die Tabellen task_location und erstellen die Schaltfläche **Hinzufügen** für Incidents. Wenn Sie also einen

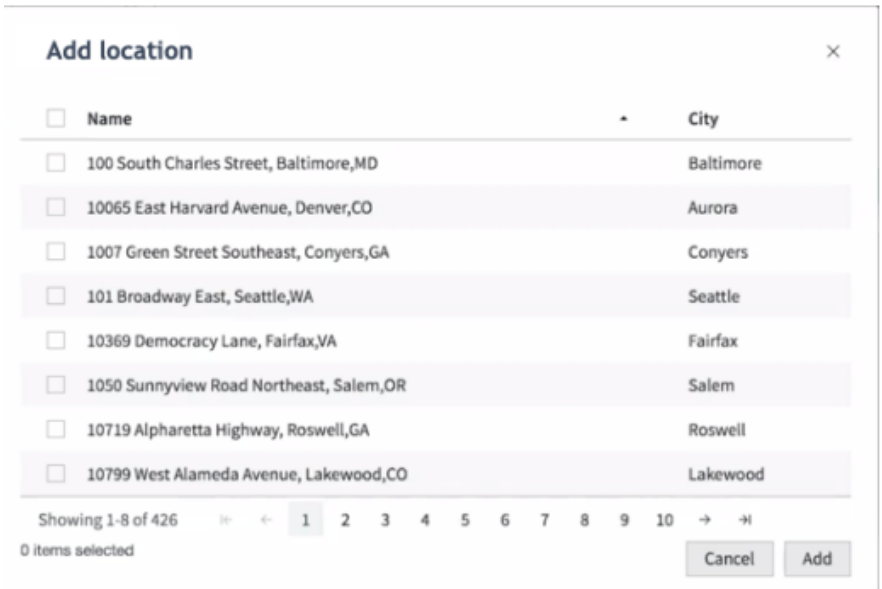
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Incident öffnen, können Sie auf die neue zugehörige Liste **Betroffene Standorte**klicken, um Incidents (Aufgaben) anzuzeigen, die am selben Standort aufgetreten sind. Viele Incidents können an einem Standort auftreten, und ein Incident kann viele Standorte betreffen.

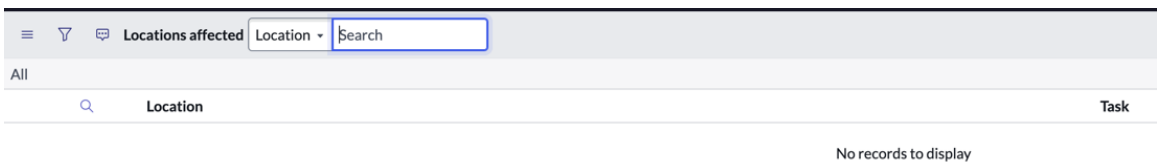
Das allgemeine Verfahren besteht darin, die zugehörige Liste **Betroffene Standorte** hinzuzufügen, die der Viele-zu-Viele-Tabelle task_location zugeordnet ist, und dann eine Arbeitsbereichsaktion zu erstellen, um die Schaltfläche **Hinzufügen** zu erstellen, die in unserem Beispiel einem Incident Standorte hinzufügt.



Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Hinzufügen**klickt, wird ein modales Fenster mit den Standorten des Service Desk-Mitarbeiters geöffnet, zu denen der Incident hinzugefügt werden kann.



Um das folgende Beispiel zu verstehen, geben Sie task_location.list im **Filternavigator** ein, um die Tabelle task_location anzuzeigen.



Die Tabelle zeigt die Zuordnungen zwischen den Tabellen „Standort“ (cmn_location) und „Aufgabe“ (task). Im Beispiel gibt es 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. Fügen Sie eine neue zugehörige Liste hinzu, **Betroffene Standorte**, die mit Incident-Datensätzen geöffnet wird.

   a. Öffnen Sie einen Incident, indem Sie zu navigieren **Incident** > **Offen** und klicken Sie auf einen Incident.

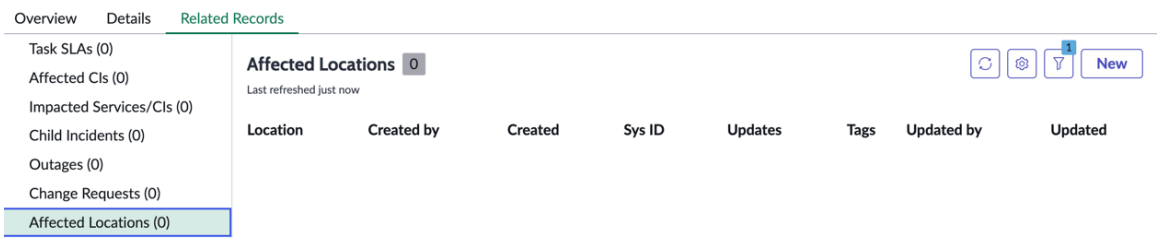
   b. Bestätigen Sie, dass Sie sich in der Arbeitsbereichsansicht befinden, indem Sie auf Ihr Profilsymbol klicken und auswählen **Seite konfigurieren** > **Formularlayout**.

   c. Richten Sie eine zugehörige Liste für die Incident-Tabelle ein, indem Sie auf Ihr Profilsymbol (⋮) klicken und auswählen **Seite konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.

   d. Wählen Sie im Formular „Zugehörige Listen im Incident-Formular **konfigurieren**“ unter Ansichtsname die Option **Arbeitsbereich**aus.

   e. Wählen Sie **Betroffene Standorte** aus, und verschieben Sie sie mit den Pfeilen in die Spalte **Ausgewählt**.
   Der Wert task_location heißt **Betroffene Standorte**.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie haben „ **Betroffene Standorte“** als zugehörige Liste für alle Incident-Datensätze hinzugefügt.



2. Verwenden Sie eine Arbeitsbereichsaktion, um eine Schaltfläche **Hinzufügen** zu erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter einem Incident Standorte hinzufügen können.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Schaltfläche im Bereich Zugehörige Listen angezeigt wird. Nehmen Sie diese als Hinzufügen vor. In der vorherigen Abbildung wird die Schaltfläche **Hinzufügen** neben der Schaltfläche **Neu** angezeigt.
Aktionsname	Der Name für diesen Datensatz, der in der Liste der zugehörigen Listenaktionen angezeigt wird, **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Datensatz wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie eine Aktionsbezeichnung erstellt haben.
Implementiert als	Wählen Sie **UI-Komponente** aus, da Sie eine Schaltfläche erstellen.
UI-Komponente angeben	Wählen Sie **sn-multi-record-associator aus**.
Schaltflächentyp	Wählen Sie **Primär aus**. Primäre Schaltflächen sind grün. Sekundäre Schaltflächen sind grau.
Datensatzauswahl erforderlich	Checkbox, um die Datensatzauswahl erforderlich zu machen.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit der Maus auf die UI-Komponente zeigen.
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung dieser Arbeitsbereichsaktion.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem diese UI-Komponente angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, in der diese zugehörige Listenaktion angezeigt wird. ▪ Stellen Sie für eine O2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre zugehörige O2M-Listentabelle ist. Beispiel: Incident. ▪ Stellen Sie für eine m2m-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre m2m-Tabelle ist. Beispiel: task_location. Wählen Sie in unserem Beispiel task_location aus.
Ansicht	Wählen Sie **Arbeitsbereich aus**.
Aktiv	Umschalter, um diese UI-Komponente zu aktivieren (ausgewählt) und zu deaktivieren.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese UI-Komponente in einer horizontalen Liste von UI-Komponenten angezeigt wird. Je niedriger der Wert, desto weiter links liegt der Standort.

c. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Erweiterte Ansicht**, um der Komponente die erforderlichen Eigenschaften zuzuweisen.

d. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Komponentenattribute** aus.

Formular „Komponentenattribute“

Feld	Beschreibung
label	Name, der oben im modalen Fenster angezeigt wird, wenn Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken.
extensionPoint	Lassen Sie dieses Feld in unserem Beispiel leer. Dieses Feld filtert die Liste im Modal. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Hinzufügen**klickt, wird jede mögliche Zuordnung zwischen den Tabellen „cmn_location“ und „task“ angezeigt. Dieses Feld verhindert einige dieser Zuordnungen. 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
	zum Erstellen eines Erweiterungspunkts finden Sie unter Erweiterungspunkte zum Erweitern der Anwendungsfunktionalität verwenden .
userGivenTable	Tabelle, die im Modal angezeigt wird. In unserem Beispiel möchten wir die Standorte öffnen, die Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen können. Wählen Sie daher cmn_location aus. ▪ Wählen Sie task_location für m2m-Beziehungen aus. ▪ Wählen Sie für O2M-Beziehungen die Tabelle aus, die dem n-Teil Ihres O2M zugeordnet ist. Beispiel: **Incident**.
hideSelectAll	Feld, mit dem Sie „Alle auswählen“ ausblenden können. Wählen Sie **True** aus, um Alle auswählen auszublenden.
referencedfieldName	Feld, das im Modal aus der **userGivenTable**angezeigt wird. Geben Sie in unserem Beispiel Standort ein (in Kleinbuchstaben). Um den Feldnamen zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldtitel **Standort** im Viele-zu-Viele-Tabellenformular. Dieses Feld wird nicht für o2m-Beziehungen verwendet.
type	Datensatz-Beziehungstyp. Wählen Sie eine **o2m-** oder **m2m-** Beziehung für die Datensätze aus. ▪ **o2m aktiviert** einen übergeordneten Datensatz in einer Tabelle, der auf mehrere untergeordnete Datensätze verweisen kann. ▪ **m2m aktiviert** mehrere Datensätze in einer Tabelle, die mehreren Datensätzen in einer anderen Tabelle zugeordnet sind.
parentFieldName	Der Name des Felds, aus dem Sie die Referenz erstellen, in diesem Beispiel ist es Aufgabe. Um den Feldnamen zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldtitel.
columns	Kommagetrennte Liste der Spalten, die im Modal angezeigt werden sollen. In der Tabelle „cmn_location“ möchten Sie beispielsweise Name und Ort angeben. Geben Sie also name,cityein.
Ansicht	Die Ansicht der Liste. Fügen Sie keinen Wert hinzu. Die Standardansicht ist in Ordnung.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Sie haben eine Schaltfläche **Hinzufügen** erstellt, die im Bereich Zugehörige Listen angezeigt wird, wenn ein Incident-Datensatz geöffnet wird.

3. Stellen Sie sicher, dass die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt wird und funktioniert.

a. Öffnen Sie einen Incident, indem Sie zu navigieren **Incident** > **Offen** und auf einen Incident klicken.

b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „ **Betroffene Standorte** “.
Die Schaltfläche **Hinzufügen** sollte in den zugehörigen Listen angezeigt werden.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Ein Modal zum Hinzufügen eines Standorts 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.

d. Aktivieren Sie mehrere Checkboxen, um diese Adressen dem Incident-Datensatz hinzuzufügen, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
Die von Ihnen ausgewählten Adressen werden unter **Betroffene Standorte angezeigt**.

e. Geben Sie `task_location.list` in den **Filternavigator** ein, um die Tabelle task_location anzuzeigen.
Die neuen Standorte sollten in der Tabelle angezeigt werden.

4. Fügen Sie eine Entfernungsaktion hinzu.

Sie können eine Schaltfläche zum Entfernen erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus einer zugehörigen Liste entfernen und die Zuordnung dieses Datensatzes zur übergeordneten Tabelle aufheben können. Diese Funktionalität unterstützt die Tabellen o2m und m2m.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Schaltfläche im Bereich Zugehörige Listen angezeigt wird. Stellen Sie sicher, dass die Aktionsbezeichnung `({{count}})` enthält.
Aktionsname	Der Name für diesen Datensatz, der in der Liste der zugehörigen Listenaktionen angezeigt wird, **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
Implementiert als	Wählen Sie **Serverskript aus**.
UI-Komponente angeben	Wählen Sie **sn-multi-record-associator aus**.
Schaltflächentyp	Wählen Sie **Primär aus**. Primäre Schaltflächen sind grün. Sekundäre Schaltflächen sind grau.
Datensatzauswahl erforderlich	Checkbox, um die Datensatzauswahl erforderlich zu machen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit der Maus auf die UI-Komponente zeigen.
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung dieser Arbeitsbereichsaktion.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem diese UI-Komponente angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, in der diese zugehörige Listenaktion angezeigt wird. ▪ Stellen Sie für eine O2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre zugehörige O2M-Listentabelle ist. Beispiel: Incident. ▪ Stellen Sie für eine m2m-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre m2m-Tabelle ist. Beispiel: task_location. Wählen Sie in unserem Beispiel task_location 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
Ansicht	Wählen Sie **Arbeitsbereich aus**.
Aktiv	Umschalter, um diese UI-Komponente zu aktivieren (ausgewählt) und zu deaktivieren.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese UI-Komponente in einer horizontalen Liste von UI-Komponenten angezeigt wird. Je niedriger der Wert, desto weiter links liegt der Standort.

c. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) und dann auf **Speichern**.

d. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.

e. Klicken Sie auf die Registerkarte **Serverskript**.

f. Geben Sie ein Serverskript in das Skriptfeld ein. `current.deleteRecord();` in das Serverskriptfeld.

- Geben Sie für m2m-Beziehungen current.deleteRecord ()ein. .
- Geben Sie für o2m-Beziehungen `current.[field_name] = „“ ein. aktuell.update();`.

g. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**und klicken Sie auf die Registerkarte **Bestätigungseinstellungen**.

h. Umschalten: **Bestätigung erforderlich**.

i. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

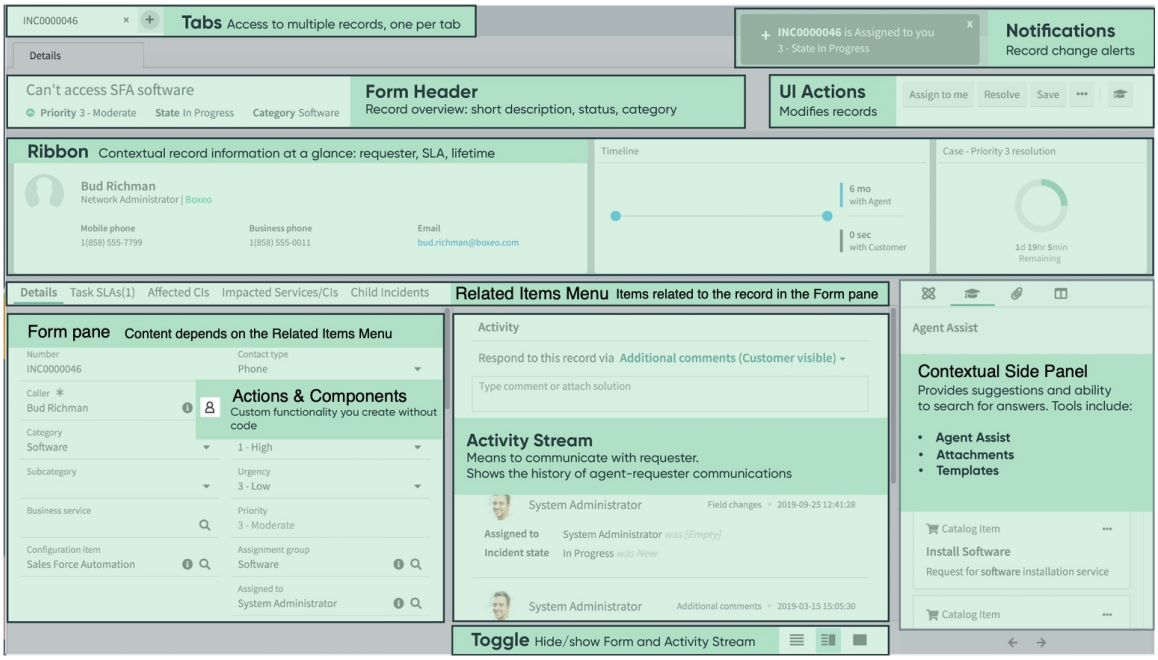
Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

Automatische Übersetzung

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



Blenden Sie die Registerkarte „Details“ und UI-Aktionen in aus veralteter Arbeitsbereich

Blenden Sie die Registerkarte „ **Details** “ im Menü „Zugehörige Elemente“ und in UI-Aktionen für Personen aus, die diese Detailebene nicht sehen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gestalten Sie das Menü „Zugehörige Elemente“ übersichtlich, indem Sie die Registerkarte „ **Details** “ aus dem Formularbereich und alle UI-Aktionen für Benutzer entfernen, die nicht daran interessiert sind, sich Datensatzdetails anzusehen oder Aktionen für Datensätze auszuführen, z. B. sich selbst einen Datensatz zuzuweisen.

Prozedur

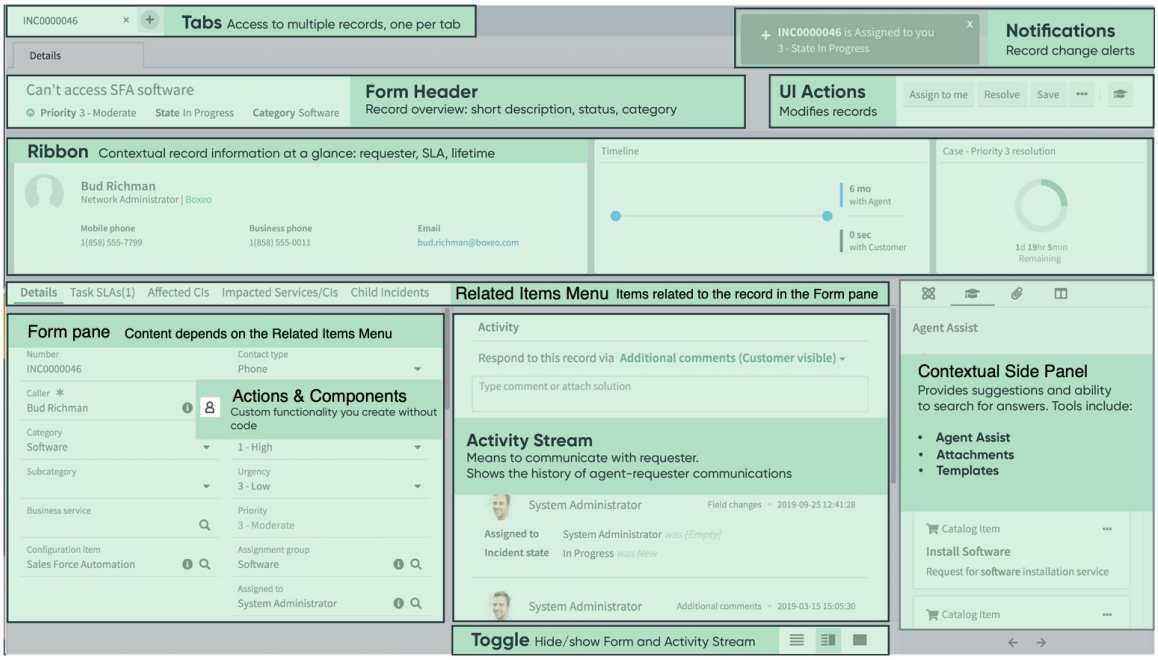
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Regel, die Sie ändern möchten.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Formulareinstellungen** das Kontrollkästchen **Details und UI-Aktionen** ausblenden, um UI-Aktionen und die Registerkarte **Details** im Menü Zugehörige Elemente auszublenden.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Erstellen Sie ein zugehöriges Element in Zugehörige Elemente

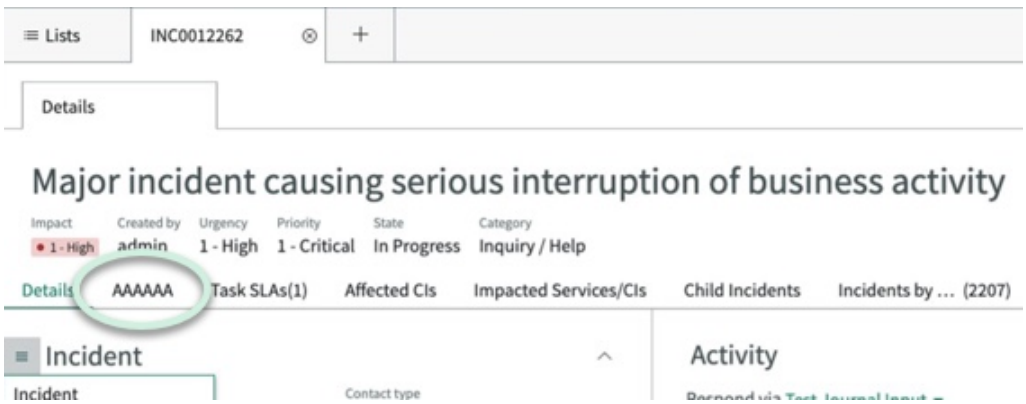
Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes zugehöriges Element, das im Formularbereich angezeigt wird, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Möglicherweise möchten Sie ein zugehöriges Element hinzufügen, um wichtige Informationen zum geöffneten Datensatz anzuzeigen. Das zugehörige Element in der folgenden Abbildung ist AAAAAA.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Zugehörige Elemente** und klicken Sie auf **Neu**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Komponente, die Sie der kontextbezogenen Seitenleiste hinzufügen.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	○ UI-Komponente: Zeigt ein Symbol in einem Feld, Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich, Anzeigen eines Formulars zum Ausfüllen durch Benutzer oder Suche nach einem Datensatz. ○ Client-Aktion: Führt Aktionen auf der Client-Seite aus, z. B. das Wählen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes oder das Öffnen eines Formulars zum Bearbeiten eines Datensatzes. Es gibt eine voreingestellte Anzahl von Client-Aktionen, z. B. Nummer anrufen, Benachrichtigung entfernen und Benachrichtigungen anzeigen. Sie können keine neuen erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise mit einem Telefonnummernfeld, damit der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer wählen kann, indem er auf das Symbol klickt. Die Client-Aktionen, die mit Mitarbeiterbereich geliefert werden, verfügen über Handler im Browser, die die Aktionen ausführen. ○ Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder einen Datensatz zu löschen. Verwenden Sie diese Option immer dann, wenn Ihre Aktion das Ändern der Datenbank umfasst.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzugefügt werden soll.
Symbol	Zu verwendendes Symbol auf der rechten Seite der kontextbezogenen Seitenleiste, auf das Service Desk-Mitarbeiter klicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
Ansicht	Eine Reihe von visuellen Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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	Schalten Sie um, um diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich zu aktivieren.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Symbole für den kontextbezogenen Seitenbereich steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter oben in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen einfügen können.

3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
4. **Wahlweise:** Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.
5. **Wahlweise:** **Aktivieren** Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich auszuschließen oder von dieser Tabelle, die Komponenten von einer übergeordneten Tabelle übernimmt.

   (Optional) Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den in Agent Workspace geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die den angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Mitarbeiterbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihrer übergeordneten Tabelle übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich übernehmen.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

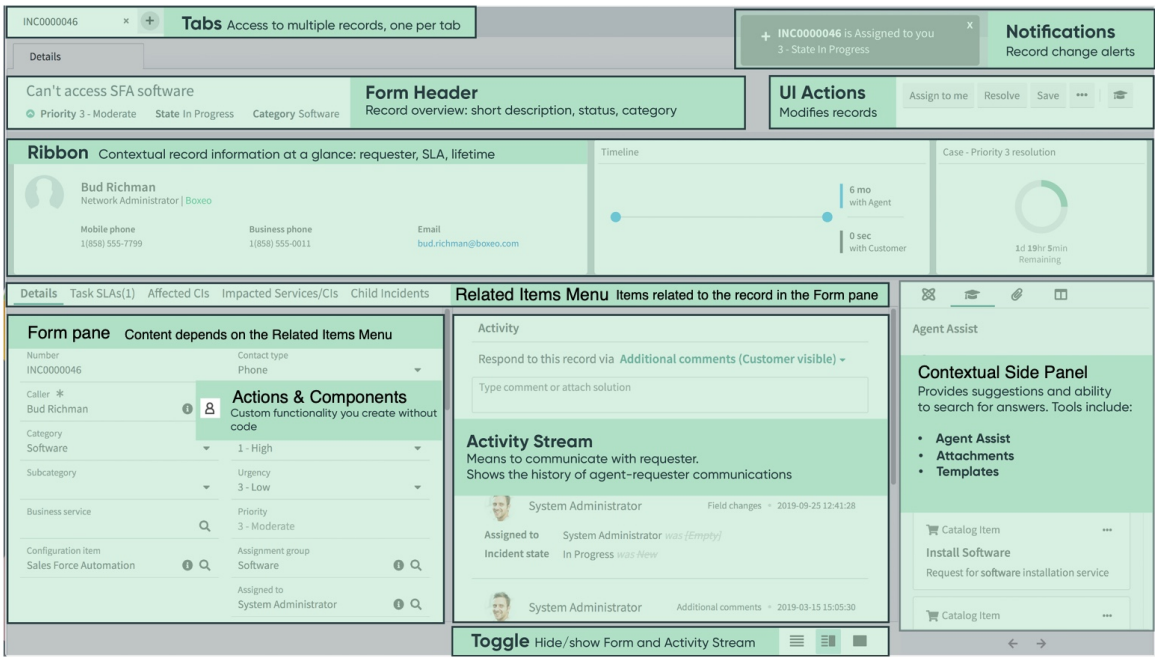
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Erstellen Sie eine zugehörige Liste

Erstellen Sie eine zugehörige Liste, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Informationen zu einem offenen Datensatz bereitzustellen.

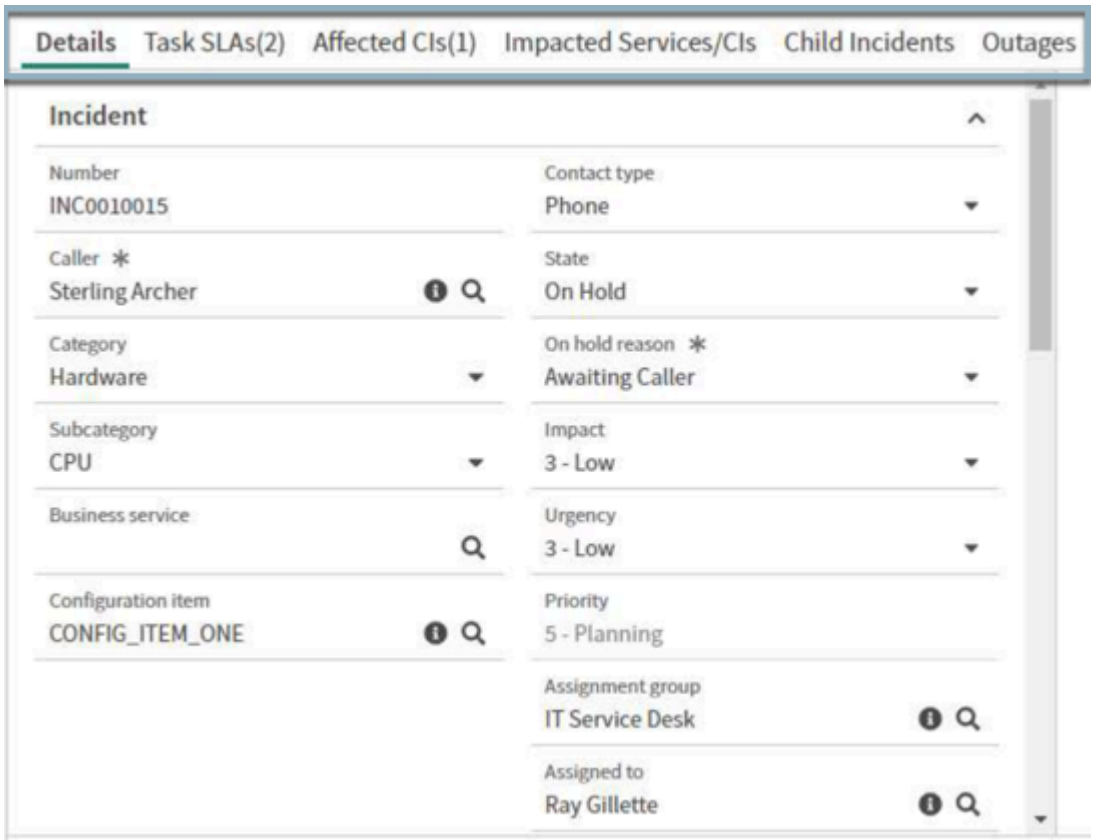
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Listen werden als Registerkarten über dem Formularbereich angezeigt.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Komponente, die Sie als zugehörige Liste hinzufügen.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	○ UI-Komponente: Zeigt ein Symbol in einem Feld, Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich, Anzeigen eines Formulars zum Ausfüllen durch Benutzer oder Suche nach einem Datensatz. ○ Client-Aktion: Führt Aktionen auf der Client-Seite aus, z. B. das Wählen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes oder das Öffnen eines Formulars zum Bearbeiten eines Datensatzes. Es gibt eine voreingestellte Anzahl von Client-Aktionen, z. B. Nummer anrufen, Benachrichtigung entfernen und Benachrichtigungen anzeigen. Sie können keine neuen erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise mit einem Telefonnummernfeld, damit der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 kann, indem er auf das Symbol klickt. Die Client-Aktionen, die mit Mitarbeiterbereich geliefert werden, verfügen über Handler im Browser, die die Aktionen ausführen. ○ Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder einen Datensatz zu löschen. Verwenden Sie diese Option immer dann, wenn Ihre Aktion das Ändern der Datenbank umfasst.
UI-Komponente angeben	Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsUI-Komponente**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Client-Aktion angeben	Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsClient-Aktion**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Client-Aktion aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Symbol	Symbol zur Verwendung im Abschnitt „Zugehörige Elemente“, auf das Service Desk-Mitarbeiter klicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente als zugehörige Liste angezeigt werden.
Ansicht	Eine Reihe von visuellen Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Arbeitsbereich.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente als zugehörige Liste zu aktivieren.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der zugehörigen Listen steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter oben in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen platzieren können.

3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
4. **Wahlweise:** Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente in den zugehörigen Listen angezeigt wird.
5. **Wahlweise:** Wenn **Implementiert alsServerskript**ist, fügen Sie auf der Registerkarte **Serverskript** das Serverskript hinzu.
6. **Wahlweise:** **Aktivieren** Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente als zugehörige Liste auszuschließen oder von dieser Tabelle, die Komponenten von einer übergeordneten Tabelle übernimmt.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die den angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Mitarbeiterbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente in der Liste „Zugehörige Elemente“ angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihrer übergeordneten Tabelle übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente in der Liste der zugehörigen Elemente übernehmen.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

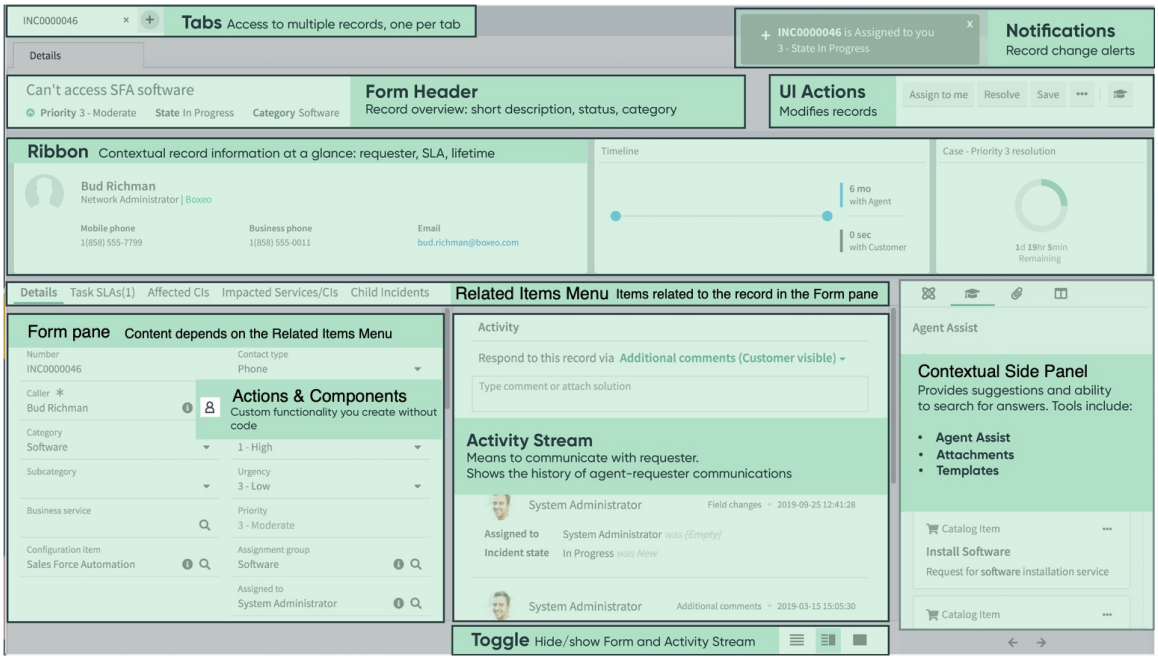
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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

Senden Sie Benachrichtigungen an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine kleine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern, wenn wichtige Datensätze aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin oder notification_provider_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Arbeitsbereichsbenachrichtigung konfigurieren, legen Sie Folgendes fest:

- Wer die Benachrichtigung erhält
- Situationen, in denen Benutzer die Benachrichtigung erhalten

Die Informationen, die in jeder Benachrichtigung angezeigt werden, folgen einem Standardformat, das Sie nicht konfigurieren können. Weitere Informationen zu den Standardformaten finden Sie unter Standardbenachrichtigungsformate.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Applikation	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.

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

Feld	Beschreibung
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten
Anwender in Feldern	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat

3. Klicken Sie **auf Absenden und allgemeinen Inhalt hinzufügen**.
4. Wählen Sie **Arbeitsbereich** als Inhaltstyp für Ihre Benachrichtigung aus.

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



5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, um den Benachrichtigungsinhalt zu definieren.

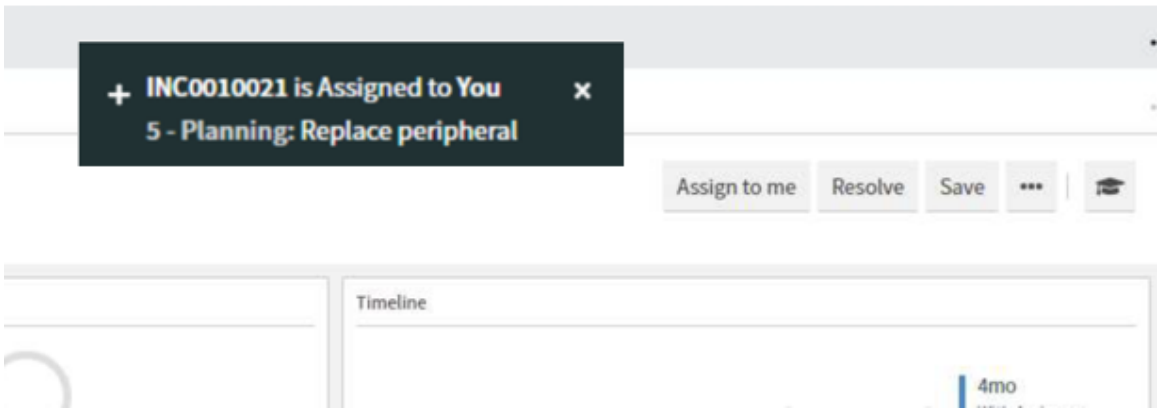
Formular „Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen. Dieses Feld wird automatisch mit der in der Benachrichtigung definierten Tabelle gefüllt.
Route	Route, über die die Benachrichtigung an den Empfänger gesendet wird. Dieses Feld wird automatisch mit **Agent Workspace ausgefüllt**.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

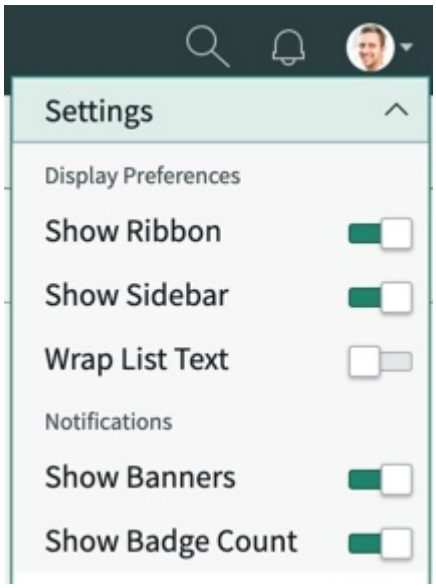
Nachdem die Benachrichtigung ausgelöst wurde, wird sie an Empfänger gesendet, die den Zieldatensatz derzeit nicht anzeigen. Ein Benutzer klickt auf die Benachrichtigung, um direkt zum Datensatz zu gelangen.



Die Benachrichtigungsablage kann bis zu eine Benachrichtigung pro Datensatz enthalten. Wenn derselbe Datensatz zweimal an einem Tag aktualisiert wird, wird die erste Benachrichtigung mit der zweiten Benachrichtigung entfernt.

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

Benutzer können ihre Benachrichtigungen mithilfe der Arbeitsbereichseinstellungen anpassen. Diese Optionen werden nur angezeigt, nachdem Sie eine aktive Benachrichtigung konfiguriert haben.



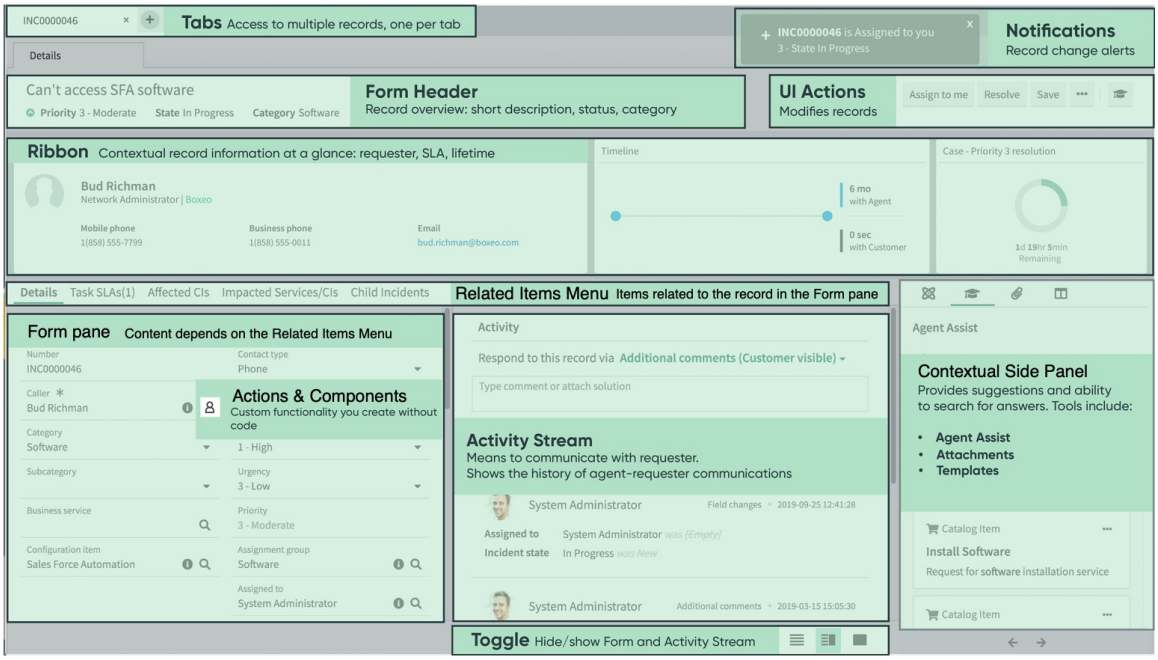
Wenn ein Benutzer nicht wie erwartet Benachrichtigungen erhält, überprüfen Sie, ob Benachrichtigungen in den Arbeitsbereichseinstellungen aktiviert sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Standardmäßige Benachrichtigungsformate

Nachdem Sie eine veralteter Arbeitsbereich -Benachrichtigung konfiguriert haben, folgen die in der Benachrichtigung angezeigten Informationen einem Standardformat, das Sie nicht konfigurieren können. Erfahren Sie mehr über die Standardbenachrichtigungsformate, damit Sie wissen, welche Informationen an Benachrichtigungsempfänger gesendet werden.

Es gibt Benachrichtigungsformate für drei verschiedene Anwendungsfälle im Arbeitsbereich:

- Jemand weist einem Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz zu
- Jemand aktualisiert ein Feld in einem Datensatz
- Jemand aktualisiert mehrere Felder

Jedes Format verwendet den Anzeigewert des Zieldatensatzes. Ein *Anzeigewert* ist ein Feldwert, den das System anzeigt, um den aktualisierten Datensatz darzustellen. Beispiel: In Incident-Datensätzen [incident] ist der Anzeigewert standardmäßig die Incident-Nummer.

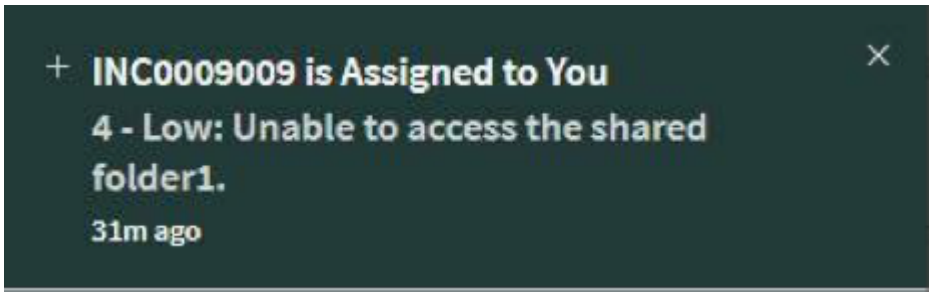
Um einen neuen Anzeigewert für einen Datensatz festzulegen, befolgen Sie die Schritte in Feld als Tabellenanzeigewert auswählen .

Neu zugewiesener Datensatz

Wenn jemand einem Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz zuweist, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

- Anzeigewert des zugewiesenen Datensatzes
- Priorität des Datensatzes
- Kurzbeschreibung des Datensatzes

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

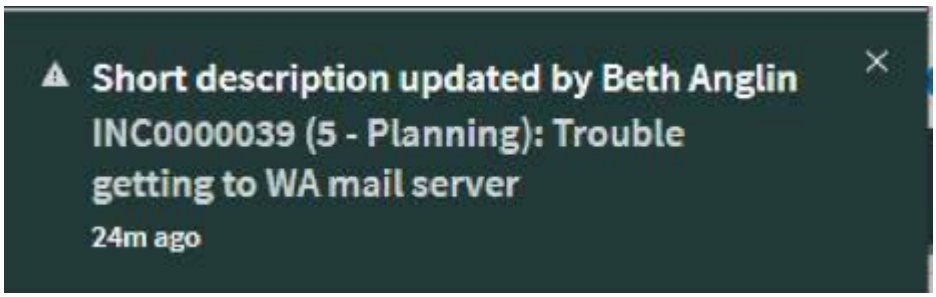


Die Benachrichtigung zeigt bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung an. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, hängt das System ein Auslassungszeichen (…) an der Stelle an, an der die Kurzbeschreibung abgeschnitten wird.

Einzelfeldaktualisierung

Wenn jemand ein Feld in einem Datensatz aktualisiert, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

- Name des Benutzers, der das Feld aktualisiert hat
- Name des Felds, das der Benutzer aktualisiert hat
- Anzeigewert des aktualisierten Datensatzes
- Priorität des aktualisierten Datensatzes
- Kurzbeschreibung des aktualisierten Datensatzes



Die Benachrichtigung zeigt bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung an. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, hängt das System ein Auslassungszeichen (…) an der Stelle an, an der die Kurzbeschreibung abgeschnitten wird.

Mehrere Feldaktualisierungen

Wenn jemand mehrere Felder in einem Datensatz aktualisiert, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

- Name des Benutzers, der die Felder aktualisiert hat
- Anzeigewert des aktualisierten Datensatzes
- Priorität des aktualisierten Datensatzes
- Kurzbeschreibung des aktualisierten Datensatzes

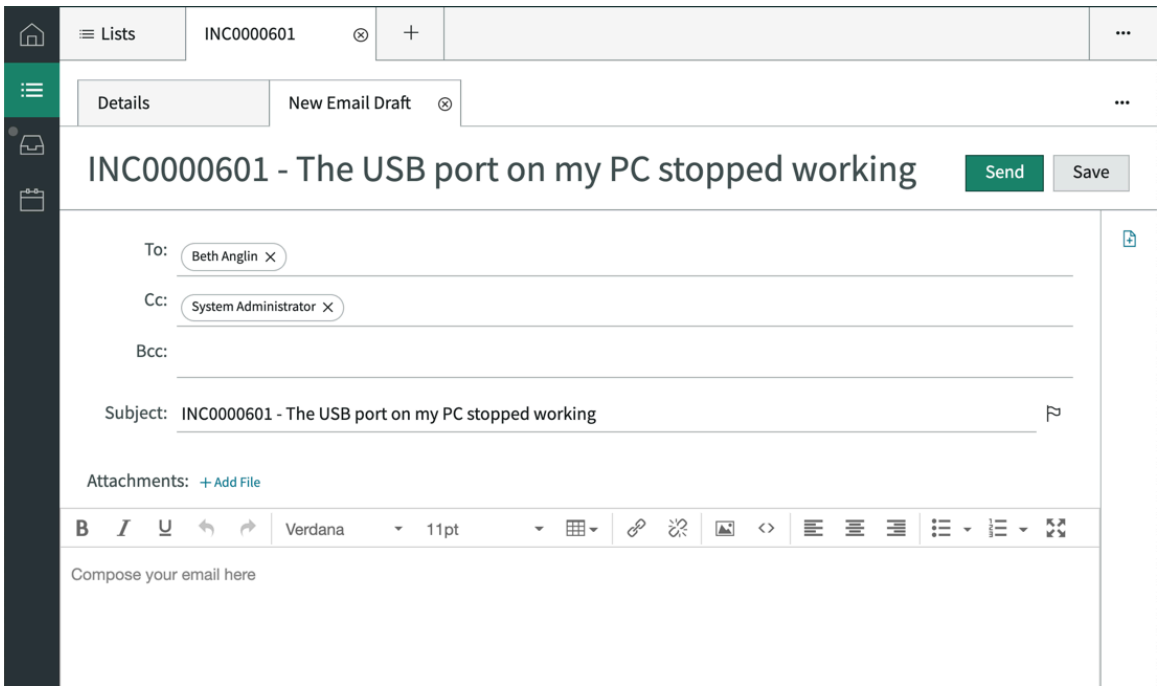
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Die Benachrichtigung zeigt bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung an. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, hängt das System ein Auslassungszeichen (⋯) an der Stelle an, an der die Kurzbeschreibung abgeschnitten wird.

Einrichten des E-Mail-Clients veralteter Arbeitsbereich .

Richten Sie Arbeitsbereich so ein, dass ein E-Mail-Client enthalten ist, mit dem Service Desk-Mitarbeiter E-Mails an Anrufer direkt aus der Datensatzansicht senden können.



Gehen Sie wie folgt vor, um den E-Mail-Client für den Arbeitsbereich einzurichten:

- Bestimmen Sie eine Person, die den E-Mail-Client des Arbeitsbereichs einrichten soll, indem Sie ihr die Rolle email_client_admin zuweisen.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung des E-Mail-Clients des Arbeitsbereichs, indem Sie ihnen die Rolle „email_composer“ zuweisen.
- Ermöglichen Sie Business Managern das Erstellen von Schnellnachrichten für ihre Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie ihnen die Rolle email_client_quick_message_author zuweisen.
- Aktivieren Sie den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich für eine Tabelle

  Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

- Definieren Sie Empfängerqualifizierer für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfiguration, mit der die Liste für die automatische Vervollständigung für die Empfänger gesteuert wird, die im E-Mail-Client angezeigt werden.

- Definieren Sie Absenderadressen für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

  Legen Sie eine zulässige E-Mail-Adresse fest, die in der Absenderadresse einer Nachricht angezeigt wird, die mit dem E-Mail-Client gesendet wird.

- Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Konfiguration

  Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, der auf einer ausgewählten Tabelle ServiceNow basiert.

- Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Vorlage

  Sie können für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, eine andere Vorlage erstellen.

- Definieren Sie eine Schnellnachricht für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

  Erstellen Sie vordefinierte Inhalte, die im E-Mail-Client hinzugefügt werden sollen, damit Benutzer E-Mails konsistent und effizient schreiben können.

Zugehörige Informationen

Kommunikation per E-Mail in Arbeitsbereich

E-Mail-Client

Konfigurationen des E-Mail-Clients

Aktivieren Sie den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich für eine Tabelle

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle [incident] aktiviert. Sie können den E-Mail-Client für eine andere Tabelle aktivieren, indem Sie der Tabelle das Dictionary-Attribut `email_client` hinzufügen.

Hinweis:
Diese Fähigkeit wird nicht von Tabellen geerbt, die die aktuelle Tabelle erweitern. Wenn Sie beispielsweise den E-Mail-Client in der Aufgabentabelle aktivieren, wird er nicht für die Incident- oder Problem-Tabellen aktiviert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle, für die Sie den E-Mail-Client aktivieren möchten.
   Um beispielsweise den E-Mail-Client für die Problemtabelle [problem] zu aktivieren, navigieren Sie zu **Problem** > **Offen**, und öffnen Sie dann einen beliebigen Problemdatensatz.
2. Klicken Sie im Formular auf das Menüsymbol (⋮), und klicken Sie dann auf **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Wörterbucheinträge“ den ersten Datensatz.
   Der erste Datensatz hat den Datensatztyp **Sammlung** und keinen Eintrag für **Spaltenname**.
4. Klicken Sie im Formular im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Erweiterte Ansicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Feld **Attribute**email_client=trueein.
   Wenn das Feld andere Werte enthält, trennen Sie das Attribut durch ein Komma.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Definieren Sie Empfängerqualifizierer für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Erstellen Sie eine Konfiguration, mit der die Liste für die automatische Vervollständigung für die Empfänger gesteuert wird, die im E-Mail-Client angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Empfängerqualifizierer angeben, die zusätzliche Felder (aus einer ausgewählten ServiceNow Tabelle) in der Autovervollständigungsliste anzeigen. Diese Felder ermöglichen die Unterscheidung zwischen E-Mail-Empfängern, die denselben Vor- und Nachnamen haben.

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Formular „E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer“, um eine Empfängerkonfiguration festzulegen.

- **Anzeigekonfiguration** : Richten Sie das Verhalten der automatischen Vervollständigung für E-Mail-Empfänger ein, und wählen Sie optional zusätzliche Felder aus, um Empfänger mit demselben Namen zu unterscheiden. Die zusätzlichen Felder stellen sicher, dass Benutzer den richtigen Empfänger für E-Mails auswählen.
- **Abfragekonfiguration** : Geben Sie eine Bedingung oder ein Skript an, die die ausgewählte Tabelle abfragt und die zurückgegebenen Empfängerergebnisse filtert.

Sie können unterschiedliche Empfängerkonfigurationen definieren, die in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.

Prozedur
1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder oben im Empfängerqualifizierer-Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese E-Mail-Client-Empfängerkonfiguration.
Anwendung	Die Art der bereichsbezogenen Anwendung.
Tabelle	Die ServiceNow-Tabelle, die nach Empfängern abgefragt werden soll.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser Empfängerkonfiguration.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Anzeigekonfiguration** aus, um die Anzeige der automatischen Vervollständigung im E-Mail-Client zu steuern.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Das Feld in der Tabelle, das die E-Mail-Adresse des Empfängers enthält.

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

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Das Feld in der Tabelle, das für den angezeigten Empfängernamen verwendet wird.
Bestellen	Die Reihenfolge der Ergebnisse, die im Verhältnis zu anderen definierten Empfängerqualifizierern zurückgegeben werden.
Zusätzliche Anzeigefelder	Eine Inhaltsliste zum Auswählen zusätzlicher Felder aus der Tabelle, die in der Liste der automatischen Vervollständigung angezeigt werden sollen. Unterscheidet zwischen Empfängern, die denselben Namen haben.
Suche – Zusätzliche Felder	Eine Checkbox zum Aktivieren zusätzlicher Felder, die durchsucht werden sollen. Erweitert die in der Autovervollständigungsliste zurückgegebenen Empfänger, indem die **zusätzlichen Anzeigefelder**abgefragt (durchsucht) werden.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Abfragekonfiguration“ aus.

Feld	Beschreibung
Präfixsuche	Option, um den gewünschten Empfänger anhand des Präfixes zu finden. **Hinweis:** Wenn Sie die Option **Präfixsuche auswählen**, wird das Dropdown-Menü **Nachnamensfeld** mit Optionen zum Filtern des Empfängernamens angezeigt.
Typ	Wählen Sie die Methode zum Filtern der Empfänger aus, die in der Liste der automatischen Vervollständigung zurückgegeben werden: ○ Bedingung ○ Skript
Bedingungen	Wenn Sie Bedingung für **Typ**ausgewählt haben, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben.
Skript	Wenn Sie Skript für **Typ**ausgewählt haben, geben Sie ein Skript ein, das diese Variablen verwendet, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben: ○ `recipientQuery`: GlideRecord für die Tabelle, die abgefragt wird. ○ `targetRecord`: GlideRecord für den Zieldatensatz aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde. Beispielsweise ist diese recipientQuery ein GlideRecord, der die Kundenkontakt-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 darstellt. Die targetRecord-Variable ist ein Customer Service-Fall, von dem ausgehend der E-Mail-Client geöffnet wurde. Diese Abfrage beschränkt die Ergebnisse der automatischen Vervollständigung des E-Mail-Clients auf Kontakte, die zu demselben Account wie der Kundenservicefall gehören.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Empfängerqualifizierer-Konfiguration wird der Empfängerqualifizierer-Tabelle [sys_recipient_qualifier] hinzugefügt und ist für die Verwendung in einer E-Mail-Client-Konfiguration verfügbar.

Definieren Sie Absenderadressen für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Legen Sie eine zulässige E-Mail-Adresse fest, die in der Absenderadresse einer Nachricht angezeigt wird, die mit dem E-Mail-Client gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Absenderadresse** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Anzeigename den Namen**ein, der im Feld Von der E-Mail-Client-Nachricht angezeigt werden soll.
3. Geben Sie eine gültige **E-Mail-Adresse** für die Absenderadresse im E-Mail-Client ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Absenderadresse wird der Tabelle der E-Mail-Client-Absenderadresse [sys_email_client_from_address] hinzugefügt.

Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Konfiguration

Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, der auf einer ausgewählten Tabelle ServiceNow basiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Konfiguration bestimmt die angezeigten Ergebnisse der automatischen Vervollständigung für Empfänger, die E-Mail-Adressen, die eingegeben werden können, 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.

eine Reihe zulässiger Absenderadressen, die beim Senden einer Nachricht mit dem Client verwendet werden sollen.

Sie können eine E-Mail-Client-Konfiguration pro Tabelle ServiceNow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Konfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese E-Mail-Client-Konfiguration.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Konfiguration aktiv ist. Die Konfiguration ist standardmäßig aktiv.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, für die diese Clientkonfiguration gilt. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Empfängerkonfiguration“ die für diese **Clientkonfiguration** zu verwendenden Empfängerqualifizierer aus.
   a. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ).
   Standardmäßig sind zwei Arten von Empfängern verfügbar: aktive Benutzer mit E-Mail-Accounts und aktive Gruppen mit E-Mail-Accounts.
   b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie eine Empfängerkonfiguration aus der Liste der verfügbaren Empfängerkonfigurationen aus.
   c. Klicken Sie zum auf das Schlosssymbol (Schlosssymbol).
4. Aktion im Abschnitt „Anzeigekonfiguration“:
   a. Wählen Sie die Option „ **Von** “ anzeigen aus, um die E-Mail-Adresse des Absenders im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die E-Mail-Adresse des Absenders im E-Mail-Client auszublenden.
   b. Aktivieren Sie die Option „ **Antwort** an“ anzeigen, um die Antwortadresse im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Antwort-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client auszublenden.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Anhangverarbeitung“ eine von drei Auswahlmöglichkeiten für das Feld **Aktion zum Senden von Anhängen** aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Filterkonfiguration“ E- **Mail-Adressfilter** aus, die auf den E-Mail-Client angewendet werden sollen.

Automatische Übersetzung

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

b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie mindestens einen E-Mail-Adressfilter aus.

c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol (Schlosssymbol), um **E-Mail-Adressfilter** sperren.

Jeder Filter, den Sie auswählen, prüft eine angegebene E-Mail-Adresse und bestimmt, ob die angegebene Adresse gültig ist und entsprechend für eine ausgehende E-Mail verwendet werden kann.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die Konfiguration wird der E-Mail-Client-Konfigurationstabelle [sys_email_client_configuration] hinzugefügt.

Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Vorlage

Sie können für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, eine andere Vorlage erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der E-Mail-Client verwendet seine eigenen E-Mail-Vorlagen , um Standardwerte für Felder zu definieren. Verwenden Sie die nachfolgenden Abschnitte im E-Mail-Client-Vorlagenformular, um eine Client-Vorlage zu erstellen:

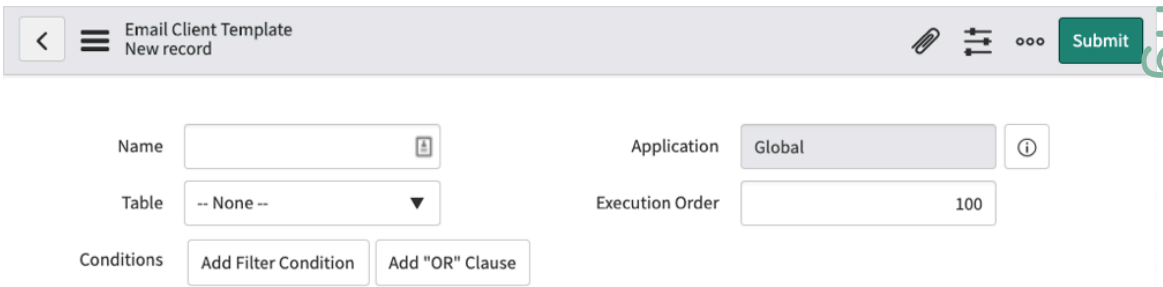
- **Inhalt**: Der Nachrichtentext.
- **Empfänger**: Die E-Mail-Adressen der Benutzer, die die E-Mail-Nachricht erhalten. Die E-Mail-Adressen werden in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“ der Nachricht angezeigt.
- **Absenderkonfiguration**: Die Methode, die zum Generieren des E-Mail-Absenders (E-Mail-Adresse des Absenders) der Nachricht verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder oben im E-Mail-Client-Vorlagenformular aus.



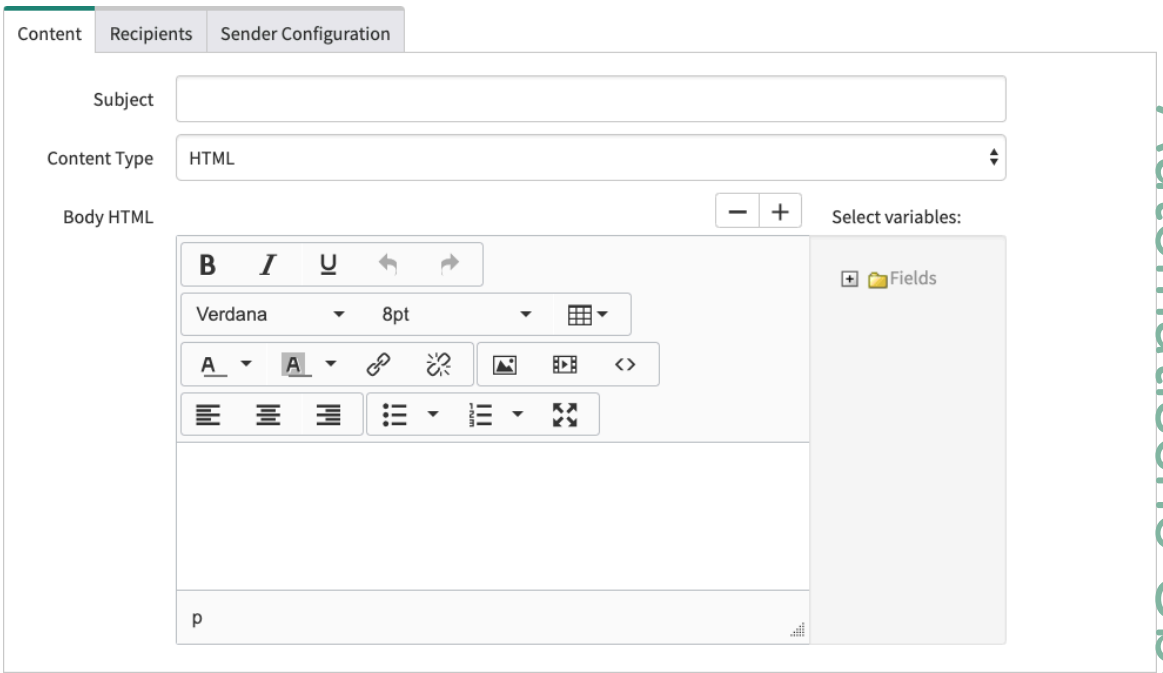
Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Vorlagenname.
Tabelle	Die Tabelle, auf die sich die Vorlage bezieht. Aktivieren Sie den E-Mail-Client für dieselbe Tabelle.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage auf den E-Mail-Client angewendet wird.
Anwendung	Die Art der bereichsbezogenen Anwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Vorlagenbedingungen ausgewertet werden.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Inhalt** aus.

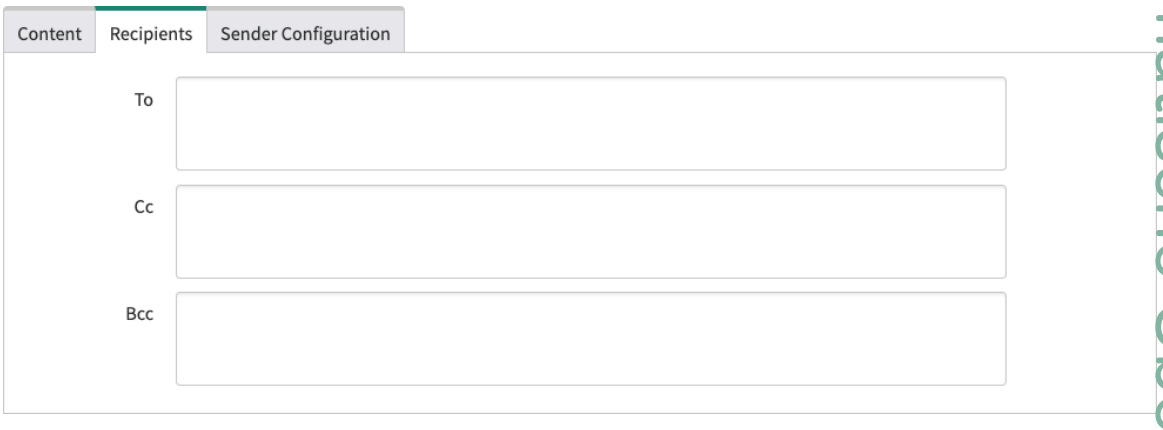


Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein. **Hinweis:** Das Feld **Betreff** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext des Clients abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichteninhalts aus: HTML oder Nur-Text.
HTML-Textkörper	Wenn Sie HTML als **Content Typ** gewählt haben, geben Sie den Inhalt des Nachrichtentexts über die HTML-Editor-Symbolleiste ein, um den HTML-Code zu formatieren. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax ${table_name.variable_name} ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ${current_user}ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt. Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie ${mail_script:script name} im Feld Text- **HTML** verwenden.
Haupttext	Wenn Sie als **Content Typ** Nur-Text ausgewählt haben, geben Sie einen beliebigen Text oder ein beliebiges Mail-Skript ein, das im Nachrichtentext angezeigt werden soll. Sie können ein E-Mail-Skript mit der folgenden Syntax in das Feld **Textkörper** einfügen: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.



Feld	Beschreibung
Bis	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung und rufen die Skripteinbindung im Feld **An** auf. Ihr Skript muss mit dem Präfix javascript: beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.
Cc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung und rufen die Skripteinbindung im Feld **Cc** auf. Ihr Skript muss mit dem Präfix javascript: beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht dieselben Adressen wie das Feld „ **An** “ haben.
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine

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

Feld	Beschreibung
	Skripteinbindung und rufen die **Skripteinbindung** im Feld Bcc auf. Ihr Skript muss mit dem Präfix javascript: beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie die Felder „ **An** “ oder **„Cc** “.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Absenderkonfiguration** den **Generierungstyp** des Absenders aus, um festzulegen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn Sie eine Absenderadresse wünschen, die sich von der in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definierten Adresse unterscheidet.
   - Keine: Die Absenderadresse wird nicht in der E-Mail-Client-Nachricht generiert.
   - SMTP-E-Mail-Konto: Verwenden Sie die Absenderadresse des SMTP-E-Mail-Kontos für die Instanz als Absender.
   - Aus Liste auswählen: Wählen Sie aus einer Liste von zulässigen Absenderadressen, die in der Tabelle der E-Mail-Client-Absenderadressen [sys_email_client_from_address] festgelegt sind.
   - Skript: Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_client_from_address] aus.

     Das folgende Skript legt beispielsweise die Von-Adresse basierend auf dem Standort des Incident-Anrufers fest:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

   - Text: Geben Sie die E-Mail-Absenderadresse ein, die im Client verwendet werden soll.

Hinweis:

Die Absender-E-Mail-Adresse wird im E-Mail-Client nur angezeigt, wenn Sie den E-Mail-Client so konfigurieren, dass die Absenderadresse angezeigt wird. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens des E-Mail-Clients finden Sie unter Email client configurations .

Wenn die Domäne für die Absenderadresse nicht der Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers entspricht, muss der Besitzer der Absender-Domäne den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen, um für die Instanz zuzulassen, dass E-Mails so gesendet werden können, als stammten sie von dieser Domäne. Details zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

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

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Vorlage wird der E-Mail-Client-Vorlagentabelle [sys_email_client_template] hinzugefügt.

Definieren Sie eine Schnellnachricht für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Erstellen Sie vordefinierte Inhalte, die im E-Mail-Client hinzugefügt werden sollen, damit Benutzer E-Mails konsistent und effizient schreiben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_quick_message_author oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können Schnellnachrichten in E-Mails einfügen, die sie im Arbeitsbereich entwerfen. Standardmäßig wird der Inhalt der Schnellnachricht an der Position des Cursors eingefügt. Soll stattdessen der Inhalt einer Schnellnachricht den gesamten vorhandenen Inhalt in einem E-Mail-Entwurf ersetzen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.email_client.quick_message.insert`* auf **false**fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **Textbausteine**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der in der Schnellnachrichtenauswahl angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schnellnachricht. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Schnellnachricht in der Schnellnachrichtenauswahl ausgewählt werden.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Benutzer	Benutzer, der Zugriff auf diese Schnellnachricht hat. Durch die Auswahl eines Benutzers wird der Zugriff nur auf diesen Benutzer beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine benutzerbasierten Einschränkungen zu haben.
Gruppe	Gruppe, deren Mitglieder Zugriff auf diese Schnellnachricht haben. Durch die Auswahl einer Gruppe wird der Zugriff auf Mitglieder dieser Gruppe beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine gruppenbasierten Einschränkungen zu haben.
Tabelle	Tabelle, für die die Schnellnachricht gilt. Um die Schnellnachricht für alle Tabellen verfügbar zu machen, lassen Sie das Feld leer.
Bedingungen	Zieldatensatz, der den Bedingungen entsprechen muss, bevor die Schnellnachricht zur Auswahl im E-Mail-Client angezeigt wird.
Textkörper	Inhalt, der im E-Mail-Client in das Feld **Nachrichtentext eingefügt** werden soll. Standardmäßig unterstützt das Feld das HTML-Format. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax `${table_name.variable_name}` ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable `${current_user}`ein. Sie können diese Werte verwenden, um eine vordefinierte Signatur in E-Mail-Antworten von Service Desk-Mitarbeitern an Kunden aufzunehmen.

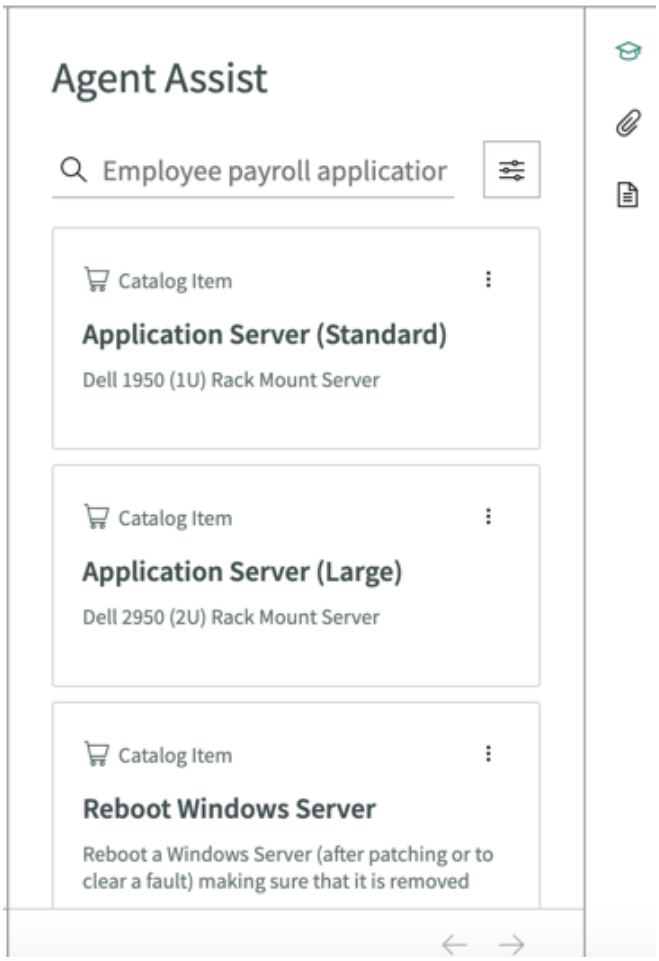
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einrichten des kontextbezogenen Seitenbereichs in veralteter Arbeitsbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Service Desk-Mitarbeitern Tools zum Recherchieren und Lösen von Problemen. Die verschiedenen Komponenten bieten Service Desk-Mitarbeitern verschiedene Arten von Hilfe.



Im kontextbezogenen Seitenbereich suchen Service Desk-Mitarbeiter nach Problemen und lösen sie. Service Desk-Mitarbeiter klicken auf die Symbole, um die folgenden Tools zu öffnen:

- Agent Assist ( ): Zeigt Suchergebnisse automatisch basierend auf der Kurzbeschreibung an. Zeigt auch ähnliche, gelöste Probleme an, damit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmen kann, ob die Lösung in diesem Fall zutrifft. Agent Assist nutzt künstliche Intelligenz.
- Anfügen ( ): Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, in der Knowledge Base gefundene Inhalte in einer Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen. Diese Funktion erfordert keine Konfiguration.

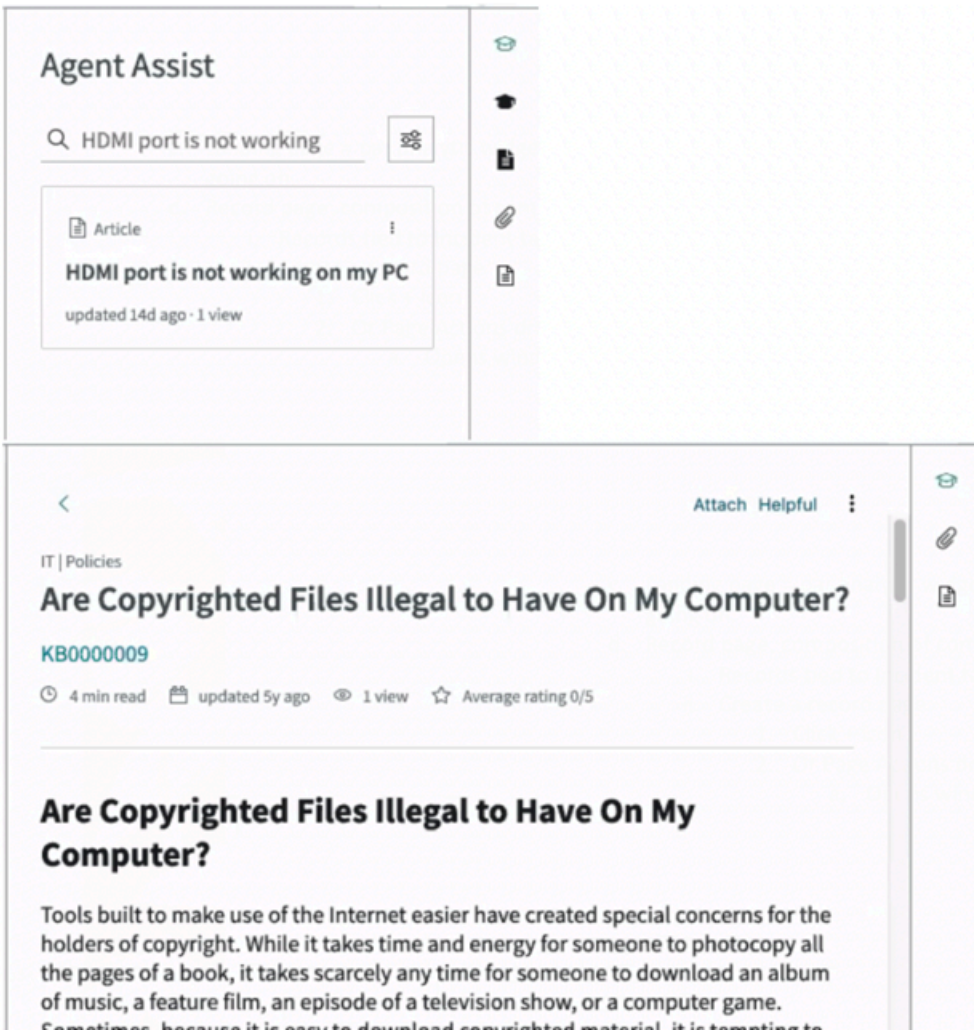
Automatische Übersetzung

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

- Playbook ( ) – Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Datensätze mit einem konsistenten Workflow zu bearbeiten und den Datensatz aus dem Status „Ein“ in einen anderen zu verschieben.
- Vorlage ( ): Füllt den Aktivitätenstrom mit Standardinhalten aus, die sich auf die Lösung des Problems beziehen. Gute Vorlagen sparen dem Service Desk-Mitarbeiter Zeit, da sich wiederholende Arbeiten entfallen.
- Next Experience Komponenten: Die Bausteine von Arbeitsbereich, z. B. Listen, PAR-Punktzahlen usw.
- Von Ihnen entworfene Komponenten: Sie können Ihre eigenen Arbeitsbereich -Komponenten erstellen.

Arbeitsbereich ist im kontextbezogenen Seitenbereich mit Komponenten vorkonfiguriert, Sie können jedoch weitere hinzufügen. Jede Komponente kann für alle Tabellen angezeigt werden, oder Sie können eine Komponente so einrichten, dass sie nur angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus bestimmten Tabellen öffnet.

Die Komponenten des Seitenbereichs sind reaktionsfähig, sodass Sie den Seitenbereich erweitern können, um beispielsweise das Lesen eines Knowledge Base-Artikels 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.

Weiter

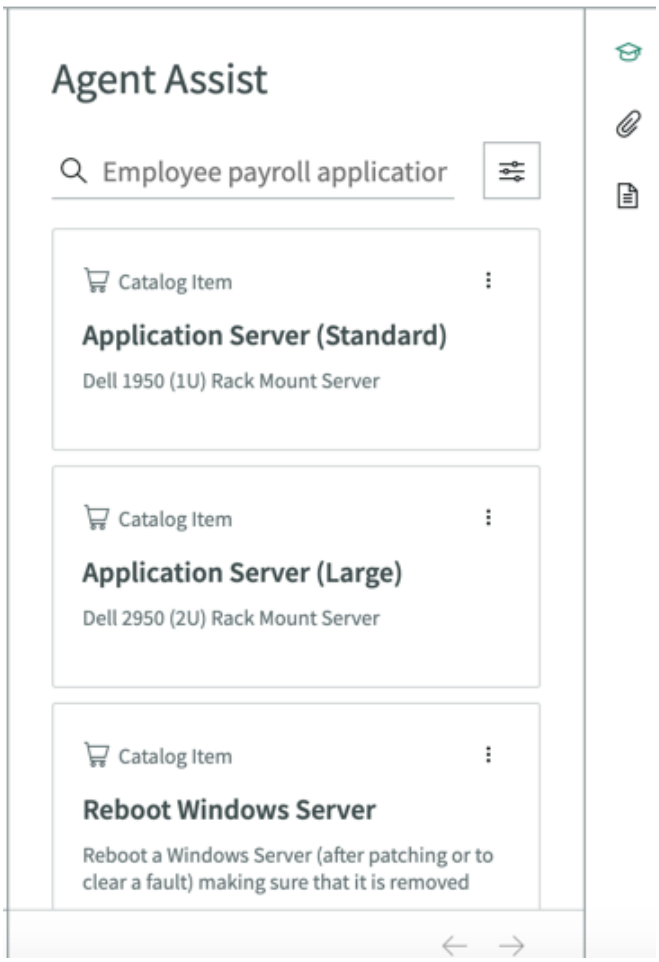
- Fügen Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich eine benutzerdefinierte Komponente hinzu
- Richten Sie Vorlagen ein, die Formularfelder für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen
- Richten Sie Agent Assist ein, das empfohlene Lösungen für Probleme bereitstellt, die im geöffneten Datensatz angezeigt werden.

Fügen Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich benutzerdefinierte Komponenten hinzu

Sie können Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich hinzufügen oder entfernen. Diese Komponenten helfen Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme zu lösen, an denen sie arbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsbereich ist im kontextbezogenen Seitenbereich mit Komponenten vorkonfiguriert, Sie können jedoch weitere hinzufügen. Jede Komponente kann für alle Tabellen angezeigt werden, oder Sie können eine Komponente so einrichten, dass sie nur angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus bestimmten Tabellen öffnet. Die folgende Abbildung zeigt Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich.



Komponenten, die bereits für den kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar sind, 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.

- Agent Assist
- Anlagen
- Vorlagen

Im folgenden Verfahren erstellen Sie eine Arbeitsbereichsaktion, die ein Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt, wodurch eine Komponente im Bereich geöffnet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogene Seitenbereichselemente** und klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular „Aktionszuweisungen“ listet die Komponenten auf, die im Seitenbereich des Formulars angezeigt werden, abhängig von der Tabelle, zu der der geöffnete Datensatz gehört. Beispielsweise können Sie Agent Assist für jede Tabelle unterschiedlich einrichten.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name, der in der Komponente angezeigt wird, die Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzufügen.
Aktionsname	Name, der für diesen Datensatz in der Liste der Aktionszuweisungen angezeigt wird: **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogene Seitenbereichselemente**
Implementiert als	**UI-Komponente** ist die einzig gültige Auswahl. Eine UI-Komponente zeigt ein Symbol in einem Feld, Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im Seitenbereich des Formulars, Anzeigen eines Formulars zum Ausfüllen durch Benutzer oder Suche nach einem Datensatz.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die dem Seitenbereich des Formulars hinzugefügt werden soll. Um beispielsweise einen zusätzlichen Agent Assist hinzuzufügen, wählen Sie **now-agent-assist**aus.
Symbol	Symbol, das auf der rechten Seite der Seitenleiste des Formulars hinzugefügt werden soll, auf das Service Desk-Mitarbeiter klicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente im Seitenbereich des Formulars 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.

Feld	Beschreibung
Ansicht	Eine Reihe von visuellen Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Arbeitsbereich.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Seitenbereich des Formulars zu aktivieren.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Symbole für den kontextbezogenen Seitenbereich steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter oben in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen einfügen können.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und wählen **Sie Speichern**aus.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
5. **Wahlweise:** Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente im Seitenbereich des Formulars angezeigt wird.
6. **Wahlweise:** **Aktivieren** Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich oder der Übernahme von Komponenten von einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.

   (Optional) Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den in Agent Workspace geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die den angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihrer übergeordneten Tabelle übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich übernehmen.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

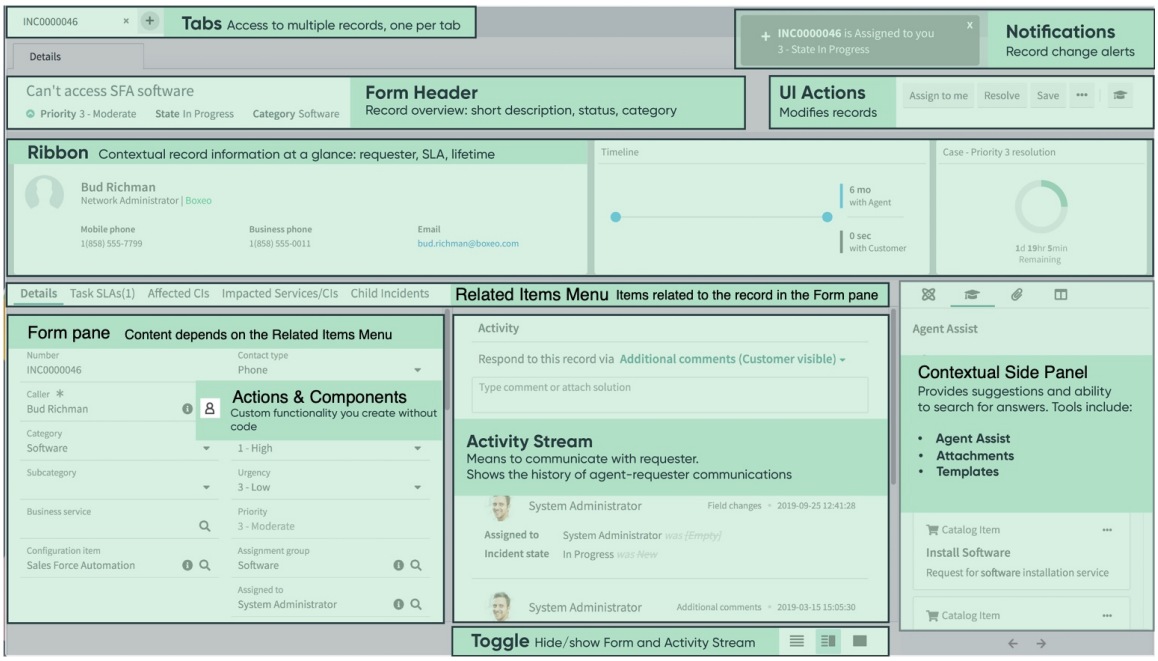
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 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.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich ein

Reduzieren Sie die Zeit eines Service Desk-Mitarbeiters, die an anfordernde Personen antwortet, indem Sie Datensatzfelder mithilfe einer Vorlage automatisch ausfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Konfigurieren Sie Vorlagen.

Hinweis:
Mehrzeilige Felder werden nicht unterstützt. In einem Feld wird nur eine einzelne Zeile angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie ordnen Vorlagen Tabellen zu. Immer wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an einem Datensatz aus dieser Tabelle arbeitet, kann er auf eine Vorlage klicken, um Felder im Formular auszufüllen. Sie können beispielsweise eine Vorlage mit hoher Priorität für die Problemtabelle erstellen. Immer wenn Service Desk-Mitarbeiter an einem Problem arbeiten und auf die Vorlage klicken, wird das Feld **Dringlichkeit** im Problemdatensatz auf **Hoch**festgelegt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Vorlage. **Hinweis:** Der Vorlagenname darf nicht mit einem vorhandenen Tabellennamen übereinstimmen.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie **Global**, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Benutzer	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Gruppe	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Global	Option, mit der jeder Benutzer, der auf die Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Durch das Hinzufügen von Inhalten zu diesem Feld wird dieser Inhalt nicht dem Feld **Kurzbeschreibung** der Formulare hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der in der linken Spalte angegebenen Tabelle aus, und geben Sie dann in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Sie können zwar Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen, sie gelten jedoch nicht für Felder im Formular.
Link-Element	Vorlage, die eine untergeordnete Tabelle mit der Vorlage für die übergeordnete Tabelle verknüpft. Legen Sie in der Vorlage für die untergeordnete Tabelle den Wert für das Feld fest, das auf die

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

Feld	Beschreibung
	übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularvorlage so, dass das Feld hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

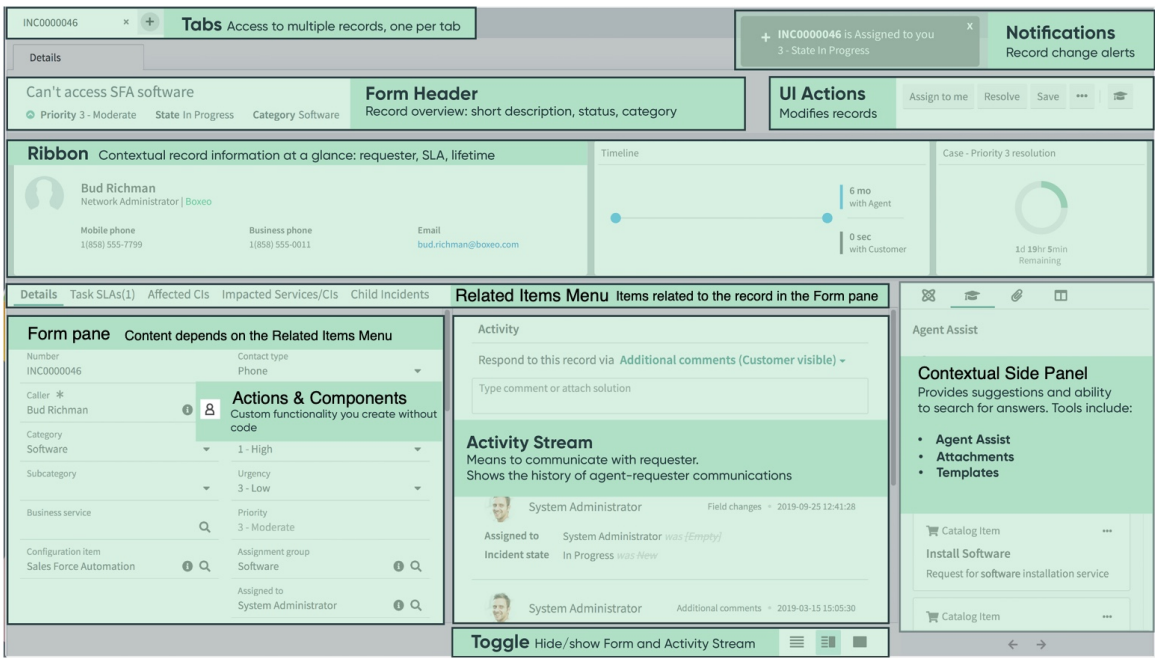
Sie können auch eine Vorlage erstellen, indem Sie ein Formular speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen durch Speichern eines Formulars erstellen .

Nächste Maßnahme

Richten Sie Agent Assist ein, damit Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Probleme erhalten, die im geöffneten Datensatz angezeigt werden. Oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Automatische Übersetzung

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

Richten Sie Agent Assist ein, um Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse mit möglichen Lösungen für von ihnen geöffnete Datensätze bereitzustellen. Agent Assist ist so vorkonfiguriert, dass die Tabellen „Incident“, „Problem“, „Change“, „Ausfälle“, „Wissen“ und „Fall“ nach Lösungen durchsucht werden können. Sie können Agent Assist einrichten, um zusätzliche Informationsquellen zu durchsuchen.

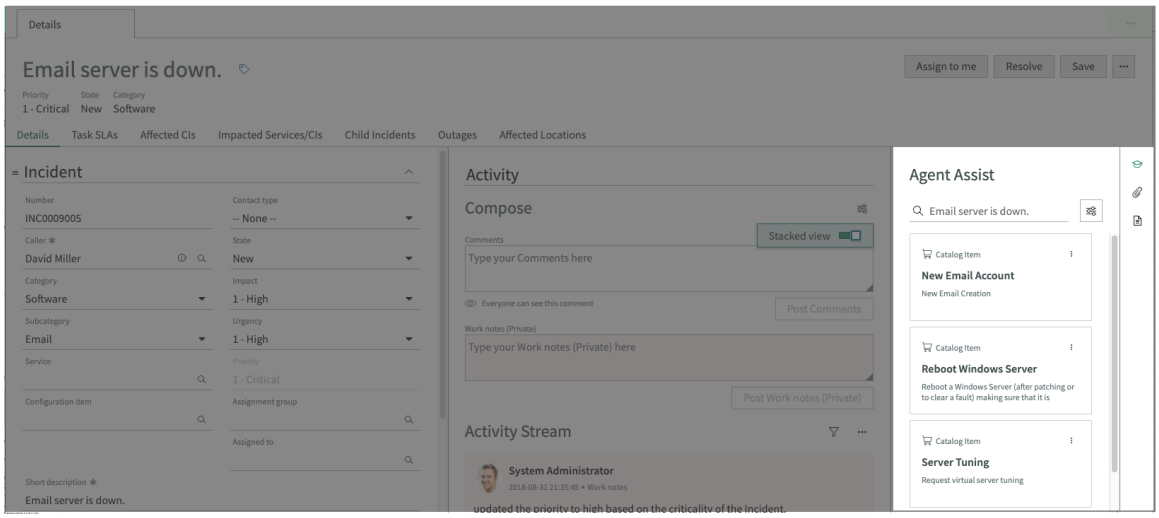
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: workspace_admin
- Das ITSM-Plugin com.snc.agent_workspace.itsm muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für die Graduierung ( ) klicken, wird Agent Assist angezeigt. Agent Assist verwendet die Kontextsuche und optional maschinelles Lernen, um Empfehlungen basierend auf Knowledge Base-Artikeln, Katalogelementen sowie zugehörigen Incidents, Fällen, Problemen und Fragen anzuzeigen, die für einen Datensatz relevant sind, an dem ein Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz öffnet, führt Agent Assist eine automatische Suche basierend auf einem Feld im Datensatz durch, in der Regel das Feld mit der Kurzbeschreibung. Jedes Suchergebnis wird auf einer Karte angezeigt.



Suchergebnisse geben normalerweise mehrere Karten zurück. Sie konfigurieren den Karteninhalt, bei dem es sich um Datensatzfelder oder eine benutzerdefinierte Nachricht handeln kann. Sie konfigurieren auch die Überschrift der Karte. Um die Empfehlungen zu verbessern, richten Sie Predictive Intelligence ein, für das eine separate Abonnementgebühr erhoben wird.

Sie richten Agent Assist für jede Tabelle ein, auf die Ihre Service Desk-Mitarbeiter zugreifen können. Sie können sogar mehr als einen Agent Assist für jede Tabelle einrichten. Jeder dieser Agent Assist würde ein anderes Repository mit Informationen durchsuchen.

Für jeden Agent Assistgeben Sie die Quelle der zu durchsuchenden Informationen an. Eine typische Implementierung durchsucht nur Knowledge Base-Artikel, einschließlich Community-Artikel (früher Social Q&A genannt). Sie können auch einen Servicekatalog durchsuchen, wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter Artikel bestellen, um Anforderungen zu erfüllen, z. B. um eine Tastatur an eine anfordernde Person zu senden. Sie können auch Zusätzliche Ressourcen verwenden. Dabei handelt es sich um Tabellen, auf die Ihre Service Desk-Mitarbeiter zugreifen müssen, z. B. eine Tabelle mit Incidents.

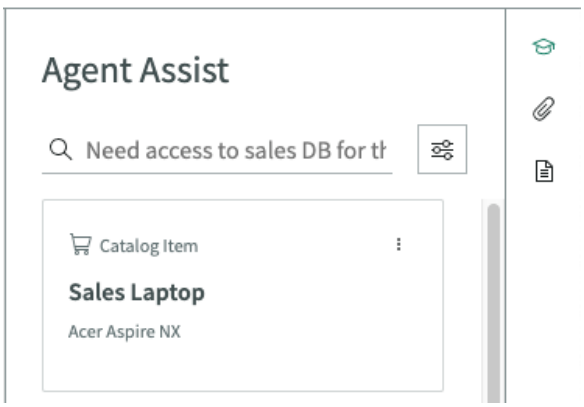
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Agent Assist, dargestellt durch das Graduiertensymbol ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich, ist die Arbeitsbereichsversion der Kontextsuche. Daher ist das Setup für Agent Assist fast identisch mit dem der Kontextsuche. Informationen zum Abrufen zusätzlicher Informationen zu den in diesem Thema bereitgestellten Informationen finden Sie unter Kontextsuche .

Prozedur

1. **Wahlweise:** Ändern der Informationsquellen, die Agent Assist durchsuchen kann.
   Agent Assist verfügt über Standardinformationsquellen, die durchsucht werden. Sie können diese Quellen ändern, indem Sie neue Suchkontexte definieren.
2. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

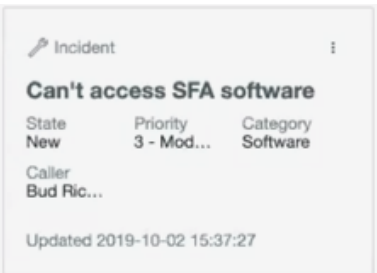
Formular „Tabellenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name des Tabellennamens, der diesem Agent Assistzugeordnet ist, z. B. Incident [incident].
UI-Typ	Wählen Sie **Arbeitsbereich aus**.
Suchkontext	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen Suchkontext aus. Suchkontexte sind die Gruppen von Suchern, die als Informationsquellen für Agent Assist Suchvorgänge verwendet werden. Sucher sind Informationsquellen wie Wissen, Katalog und Angeheftet. Wenn Sie einer Tabelle mehr als einen Agent Assist zuordnen, müssen die Suchkontexte unterschiedlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter **Kontextsuche** > **Suchkontexte**oder Definieren Sie einen Suchkontext .
Titel	Titel, der oben in Agent Assistangezeigt wird. Der Standardwert ist **Agent Assist**. 
Zugehöriges Suchfeld aktivieren	Umschalter, der das Suchfeld in Agent Assistein- oder ausblendet. Service Desk-Mitarbeiter geben in dieses Feld neue Suchbegriffe ein, um nach Lösungen zu suchen. Andernfalls muss der Service Desk-Mitarbeiter den Text im Feld Agent Assist basierend auf seiner Suche ändern, z. B. Kurzbeschreibung. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn der **UI-TypArbeitsbereich**ist.
Sucher zuerst anzeigen	Schalten Sie um, um Sucherressourcen vor zusätzlichen Ressourcen im Suchkontext anzuzeigen. Aktivieren Sie im Allgemeinen dieses Kontrollkästchen. Suchressourcen sind Informationsquellen, z. B. Knowledge Base-Artikel und Katalogelemente. Zusätzliche Ressourcen sind Tabellen, auf die Sie Service

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

Feld	Beschreibung
	Desk-Mitarbeitern Zugriff gewähren, um Probleme zu lösen, z. B. geschlossene Incidents, gelöste Probleme und Mitarbeiterdatensätze.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Ergebnisse, die pro Seite angezeigt werden.
Suche mit leerem Suchtext zulassen	Umschalter, um anzugeben, ob die Suche ausgeführt wird, wenn kein Suchtext vorhanden ist. Es gibt keinen **Suchtext**, wenn kein Suchfeld angegeben ist oder ein **Suchfeld** angegeben, aber leer ist. Sie können beispielsweise das Suchfeld inAgent Assist leer lassen, damit ein Service Desk-Mitarbeiter den Namen eines Mitarbeiters eingeben kann, um dessen Datensätze anzuzeigen. Um nach Mitarbeiterdatensätzen zu suchen, wäre es nicht sinnvoll, eine Beispielsuche für einen beliebigen Mitarbeiter auszuführen. Suchfeld ist das**Feld** im geöffneten Datensatz, das Agent Assist als Suchkriterien verwendet. Der Standardwert ist **Kurzbeschreibung**. Sie konfigurieren diesen Wert in den folgenden Schritten.
Anzeigezeitpunkt	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit Agent Assist angezeigt wird. Legen Sie beispielsweise **[Aktiv] [ist] [wahr]** fest, damit Agent Assist nur angezeigt wird, wenn der geöffnete Datensatz aktiv ist.
Suchen als	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter die Suche basierend auf dem Wert eines Felds im geöffneten Datensatz, z. B. **Anrufer**. Verwenden Sie diese Option, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Formulare im Namen eines Kunden ausfüllt. **Wählen Sie auf der Registerkarte Suche aktivieren als aus**. Wählen Sie in der Liste „ **Suchen als Feld** “ das Feld im geöffneten Datensatz aus, das als Person verwendet werden soll, die die Suche durchführt.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Suchfelder**, **Filterkonfigurationen**, **E-Mail-Konfigurationen**und **Suchaktionskonfigurationen** werden angezeigt.
5. **Wahlweise:** **Klicken**Sie auf der Registerkarte Suchfelder auf **Neu**, damit Agent Assist in einem anderen Feld als dem Standard, **Kurzbeschreibung**, sucht.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **Filterkonfigurationen**auf **Neu**, um Bedingungen zu erstellen, die die in Agent Assistangezeigten Suchergebnisse statisch oder dynamisch ändern.
   Ein Beispiel für eine statische Bedingung ist das Festlegen der Bedingung für das Feld **Kategorie** auf **Software**. In diesem Fall zeigt Agent Assist für alle zurückgegebenen Suchergebnisse nur diejenigen an, bei denen das Feld **KategorieSoftware**lautet.



Sie können auch dynamische Filter erstellen, bei denen es sich um Filter handelt, die auf Feldern im Formularbereich basieren. Zeigen Sie beispielsweise nur Wissensartikel an, die dieselbe Kategorie wie der aktuelle Incident aufweisen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Wert eines dynamischen Felds im Formularbereich ändert, führt Agent Assist automatisch eine weitere Suche basierend auf dem aktualisierten Wert durch. Klicken Sie auf den folgenden Link, um einen dynamischen Filterzu erstellen.

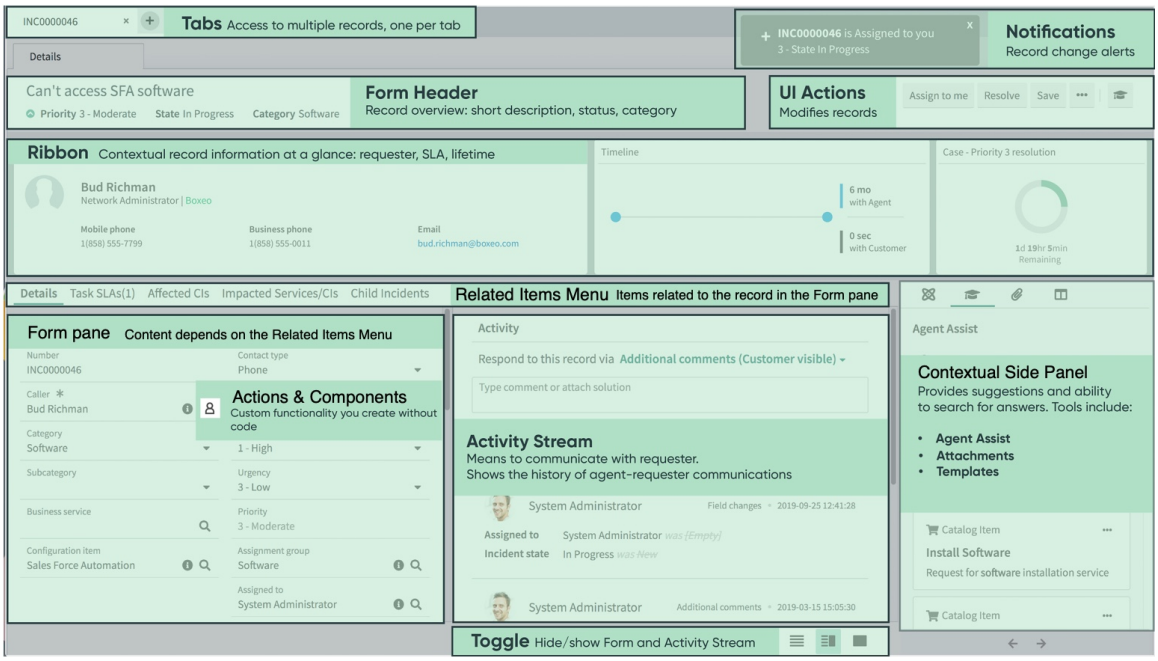
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

7. **Wahlweise:** Hinzufügen Agent Assist zur Seitenleiste.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte E- **Mail-Konfigurationen**die Option **Neu** aus, um eine vorab geschriebene E-Mail-Benachrichtigung (z. B. „Incident geschlossen“) an einen Benutzer zu senden, der in einem Datensatzfeld angegeben ist, z. B. „ **Zugewiesen an**“.
9. **Wahlweise:** Auf der Registerkarte Suchaktionskonfigurationen sehen Sie die **Aktionen**, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit dem Suchergebnis ausführen kann, z. B. **Anfügen**, **Kennzeichnen**, **Vollständige Ansicht**und **Hilfreich**.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
11. **Wahlweise:** Richten Sie Predictive Intelligence ein.
    Predictive Intelligence ist ein Add-on-Abonnement, das automatisch hochpräzise Lösungsempfehlungen bereitstellt.
12. **Wahlweise:** Richten Sie Agent Assist-Karten ein.
13. **Wahlweise:** Richten Sie mehrere ein Agent Assist für eine Tabelle.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Agent Assist Informationsquellen ein

Richten Sie die Informationsquellen Agent Assist -Suchen ein, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern empfohlene Lösungen bereitzustellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Agent Assist enthält standardmäßige Informationsquellen, die durchsucht werden. Sie können die Informationsquellen ändern, um relevantere Informationen bereitzustellen. Einige der Ressourcen, die Agent Assist durchsuchen kann, umfassen:

- Wissensdatenbank
- Servicekataloge
- Tabellen
- Datensatzersteller

Diese Informationsquellen sind wie folgt gruppiert:

- Suchen – Katalog, Knowledge Base, Angeheftet und Diskussionen. Sie können diese nicht hinzufügen. Sie können die vollständige Liste anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kontextsuche** > **Sucherkonfigurationen**.
- Zusätzliche Ressourcen: Tabellen, die abgefragt werden können. Sie können diese nicht hinzufügen. Sie können die vollständige Liste anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kontextsuche** > **Zusätzliche Ressourcen**.
- Suchkontexte: Kombiniert Sucher und zusätzliche Ressourcen als eine einzige Informationsquelle für die Suche.

Prozedur
1. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Suchkontexte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Suchkontextname.
Kurzbeschreibung	Beschreibt diesen Suchkontext.
Sucherkonfiguration	Die Gruppe von Suchenden, die als Quellmaterial für Suchen verwendet werden soll.
Suchprogrammtext	Bezeichnung für Suchergebnisse
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Aktiv	Schalten Sie um, um diesen Suchkontext zu aktivieren.
Platzhaltersuchen aktivieren	Schalten Sie um, um das Sternchen (*) des regulären Ausdrucks gültig zu machen. * kann ein beliebiges alphanumerisches Zeichen in einem Suchbegriff darstellen. Es wird empfohlen, diese Option zu aktivieren.
Auf Registerkarte suchen	Dieses Feld wird nicht von Agent Assist im Arbeitsbereich verwendet.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und wählen **Sie Speichern**aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen** auf **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.

5. Wählen Sie im Slushbucket Elemente in der Spalte **„Sammlung“** aus, und verschieben Sie sie mit den Pfeilspitzen in die Spalte „ **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationsliste** “, um die Elemente als Informationsquelle für die Suche Agent Assist hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte „ **Datensatzerstellerkonfigurationen** “ auf **Neu**, um Datensatzersteller zu den Ressourcensuchen Agent Assist hinzuzufügen.

   (Optional) Ein Datensatzersteller ist eine Art Katalogelement, mit dem Endbenutzer eine Aufgabe anfordern können, z. B. Windows Server neu starten, Passwortzurücksetzung oder Druckertoner ersetzen. Ein Datensatzersteller erstellt einen Datensatz, z. B. einen Fall, der die Aufgabe verkörpert.

   a. Wählen Sie im Formular „Datensatzersteller- **Konfiguration** “ den Datensatzersteller aus, der den Suchressourcen hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller erstellen .
8. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **Tabellenkonfigurationen** auf **Neu**, um Tabellen hinzuzufügen, nach denen Agent Assist gesucht werden soll.

   (Optional) Wählen Sie im Formular „Tabellenkonfiguration“ die Tabelle aus, die als Suchressource hinzugefügt werden soll, und optional Bedingungen, die die Verwendung dieser zusätzlichen Ressource verhindern. Wenn Sie Hilfe beim Ausfüllen des Formulars benötigen, lesen Sie diesen Schritt unter Agent Assist einrichten.

Nächste Maßnahme

Einrichten Agent Assist.

Predictive Intelligence in Agent Assist einrichten

Richten Sie Predictive Intelligence ein, um mithilfe von Maschinensprache automatisch Empfehlungen für Problemlösungen zu recherchieren und zu erstellen. Agent Assist funktioniert ohne Predictive Intelligence, was ein Upgrade ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml, com.snc.contextual_search_ml – Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen des maschinellen Lernens für die Suche mit der Kontextsuche.
- Stellen Sie sicher, dass Predictive Intelligence aktiv ist, und richten Sie in Ihrer Instanz ein. Weitere Informationen finden Sie unter Install Predictive Intelligence .
- Abonnement für Prediction Intelligence.

Erforderliche Rolle: admin

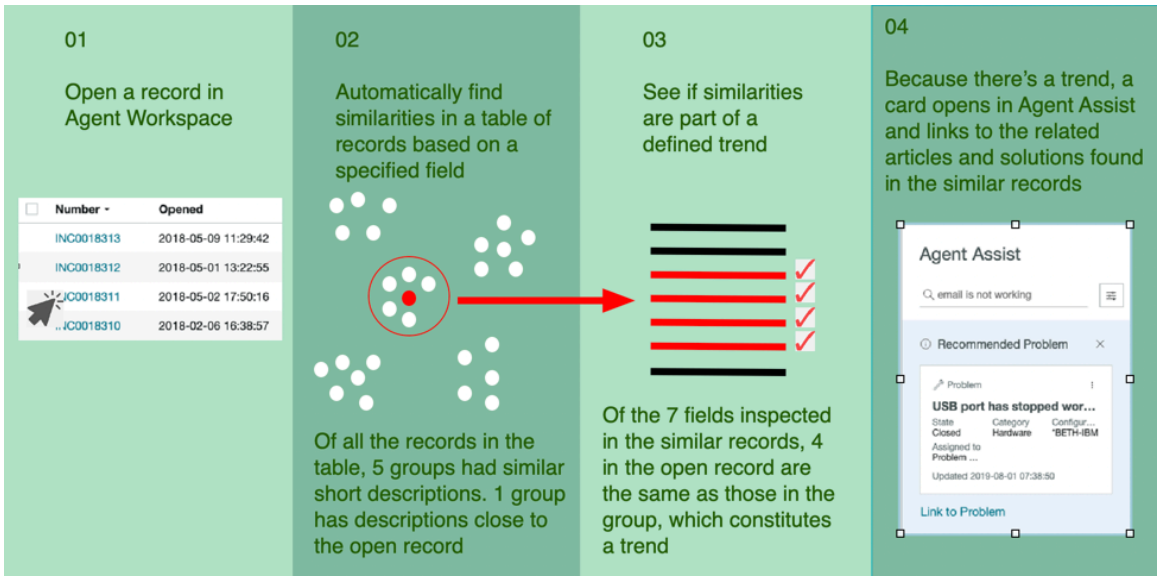
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter verwenden Agent Assist, um manuell nach ähnlichen Problemen, zugehörigen Knowledge Base-Artikeln und zugehörigen Lösungen zu suchen. Die Pro-Version von Agent Assist, unterstützt von Predictive Intelligence, erledigt dies alles automatisch.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz öffnet, Agent Assist mit Predictive Intelligence:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Sucht nach ähnlichen Datensätzen.
2. Sucht nach Gemeinsamkeiten in diesen Datensätzen, z. B. wenn ein Empfehlungscode aller Datensätze auf denselben Knowledge Base-Artikel verweist.
3. Zeigt die Lösungen als Empfehlungen in Agent Assistan.



Die oberste Zeile neben dem Lupensymbol ( ) zeigt den recherchierten Text an. Dieser ist konfigurierbar, aber normalerweise ist es das Kurzbeschreibungsfeld im geöffneten Datensatz. Agent Assist enthält eine oder mehrere Empfehlungen. Service Desk-Mitarbeiter können auf den Artikel klicken, um mehr zu lesen. Um die Empfehlung zu verwenden, klicken Service Desk-Mitarbeiter auf einen Link, der in diesem Beispiel **Link zu Problem**lautet. Zu den Links gehören:

- **Anfügen**: Hängen Sie den Knowledge Base-Artikel an den Datensatz an, und fügen Sie den Anhang in Aktivitätenstromein.
- **Schwerwiegenden Incident**vorschlagen: Da viele Datensätze denselben Incident melden, wird empfohlen, die Priorität der Behebung des Problems zu eskalieren.
- Mit**Change**verknüpfen – Da viele Datensätze aufgrund einer kürzlichen Änderung, z. B. einer Softwareveröffentlichung, dasselbe Problem zu melden scheinen, ordnen Sie diesen Datensatz der Änderung zu und schlagen die Lösung vor, die die ähnlichen Datensätze verwendet haben.
- Mit**Problem**verknüpfen – Diesen Datensatz einem allgemeinen Problem zuordnen und die Lösung ähnlicher Datensätze vorschlagen.

Die folgenden Module arbeiten zusammen, um Vorhersagen zu konfigurieren:

- Predictive Intelligence und Ähnlichkeit (**Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen)**– Eine Lösungsdefinition gibt an, nach welchen Gemeinsamkeiten Sie in Datensätzen suchen, z. B. verweisen alle auf denselben Knowledge Base-Artikel oder alle Incidents beziehen sich auf dasselbe Software-Upgrade.
- Trenddefinitionen (**Ähnlichkeitsanalyse** > **Trenddefinitionen**) – Definiert, wie viele Datensätze, die etwas gemeinsam haben, einen Trend darstellen, z. B. bilden sechs oder mehr Datensätze, die auf denselben Knowledge Base-Artikel verweisen, einen Trend.

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

Prozedur

1. Definieren Sie die Gemeinsamkeiten, nach denen Sie suchen.

   a. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen)** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Lösungsdefinition“ aus.

Lösungsdefinition

Feld	Beschreibung
Lösungsvorlage	Vorlage für dieses Formular. Wählen Sie die Option aus, die Ihre Gemeinsamkeit beschreibt. Die**Ähnlichkeitsvorlage** ist die generischste Vorlage. **Vorlage für ähnliche Incidents**sucht nach Incident-Datensätzen mit ähnlichen Kurzbeschreibungen. **Vorlage für schwerwiegende Incidents** sucht nach Incident-Datensätzen mit ähnlichen Kurzbeschreibungen in den letzten 15 Minuten.
Wortkorpus	Text, der in Agent Assist angezeigt wird und sich auf die in diesem Formular definierte Gemeinsamkeit bezieht.
Tabelle	Tabelle, in der nach Datensätzen gesucht werden soll.
Felder	Ein oder mehrere Felder in den Datensätzen, die auf gemeinsame Werte untersucht werden sollen.
Filter	Bedingungen, die die Gemeinsamkeit angeben, z. B. **Status ist nicht gelöst** + **Schweregrad ist hoch** + **Kurzbeschreibung enthält Build**.
Verarbeitungssprache	Sprache des Service Desk-Mitarbeiters.
Schulungshäufigkeit	Vorschlag, wie oft das Modell neu trainiert werden soll, damit es nicht veraltet ist. Dieser Wert wird nicht erzwungen und trainiert das Modell nicht automatisch neu.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Datensätze ausgeführt wird, um Gemeinsamkeiten zu finden.
Bezeichnung	Name der Lösungsvorlage.
Name	Schreibgeschützt
Zu vergleichende Tabelle	Tabelle, in der nach ähnlichen Datensätzen gesucht werden soll.
Zu vergleichende Felder	Felder in Datensätzen, in denen nach ähnlichen Werten gesucht werden soll.

2. Geben Sie an, was einen Trend ausmacht.

   a. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Agent Assist** > **Trenddefinitionen** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

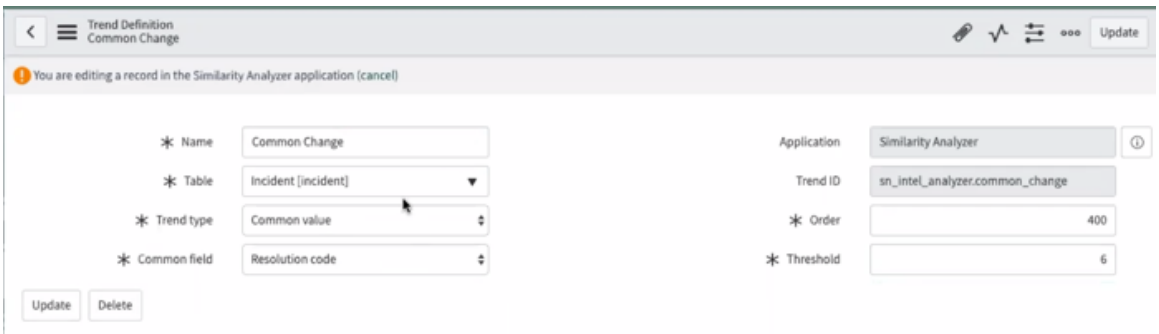
Trenddefinition

Feld	Beschreibung
Name	Trendname, z. B. Allgemeiner Change, da Sie nach einer ähnlichen Änderung in Datensätzen suchen.
Tabelle	Tabelle, aus der die Datensätze stammen, von denen definiert wurde, dass sie gemeinsame Werte aufweisen.
Trendtyp	Gemeinsamkeit, durch die der Trend definiert wird. Verfügbare Optionen: ▪ Allgemeiner Wert: Wenn mehr als die Schwellenwertanzahl von Datensätzen in der **Tabelle** denselben Wert haben, handelt es sich um einen Trend. Wenn beispielsweise sechs oder mehr Datensätze denselben Lösungscode haben, handelt es sich um einen Trend. ▪ Gemeinsame Referenz: Wenn mehr als die Schwellenwertanzahl von Datensätzen in der **Tabelle** dieselbe Referenz zu einer anderen Tabelle aufweist, handelt es sich um einen Trend. Beispiel: Wenn mindestens die Schwellenwertanzahl von Datensätzen auf denselben Knowledge Base-Artikel verweist, handelt es sich um einen Trend. ▪ Allgemeine Bedingung: Wenn Datensätze mindestens die Anzahl der übereinstimmenden Bedingungen aufweisen, handelt es sich um einen Trend. Sie können sechs Bedingungen für Datensätze definieren. Der**Schwellenwert** ist die Anzahl der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um als Trend betrachtet zu werden. Um beispielsweise schwerwiegende Incidents zu erkennen, können die Bedingungen Auswirkung ist hoch, Erstellungsdatum liegt innerhalb der letzten sechs Stunden sowie vier weitere Bedingungen lauten. Wenn Datensätze mindestens den Schwellenwert für übereinstimmende Bedingungen aufweisen, liegt ein Trend vor. Beispielsweise müssen mindestens vier der sechs Bedingungen erfüllt sein, damit ein Trend vorliegt.
Allgemeines Feld	Feld im Tabellendatensatz, das auf allgemeine Werte untersucht werden soll.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Trend-ID	Schreibgeschützt
Reihenfolge	Sequenzreihenfolge, in der Agent Assist diesen Trend auswertet. Trends werden in der Reihenfolge vom niedrigsten zum höchsten Wert für die **Reihenfolge** ausgewertet.
Schwellenwert	Mindestanzahl von Datensätzen mit dieser Gemeinsamkeit. Wenn der Wert beispielsweise 10 ist, müssen 10 oder mehr Datensätze die Gemeinsamkeit aufweisen, um als Trend betrachtet zu werden.
Bedingung	Gibt an, wann die Benachrichtigung angezeigt werden soll, z. B. **Status ist nicht gelöst** + **Schweregrad ist hoch** + **Kurzbeschreibung enthält Build**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Trendtyp** auf **Allgemeine Bedingung**festgelegt ist. Sie können die Bedingung erstellen, dass dieser Datensatz, wenn er mit einem Problem verknüpft wurde, nicht mit diesem Problem verknüpft werden soll.

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

Feld	Beschreibung
Referenztyp	Viele-zu-Viele-Referenz (M2M) oder Eins-zu-Eins-Referenz. Eine M2M-Referenz besteht darin, dass sich viele Incidents auf einen einzelnen Datensatz beziehen können und viele Datensätze sich auf einen einzelnen Incident beziehen können. Einfache Referenz bedeutet, dass eine direkte Beziehung zwischen Ursache und Change besteht.
M2M-Tabelle	Die m:n-Verbindung zweier Tabellen. Der Tabellenname muss mit m2m beginnen, z. B. m2m_kb_task. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Trendtyp** eine **allgemeine Referenz**ist.
M2M von Feld	Gibt an, welches Feld auf eine andere Tabelle verweist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Trendtyp** eine **allgemeine Referenz**ist.
M2M zu Feld	Gibt an, auf welches Feld aus einer anderen Tabelle verwiesen wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Trendtyp** eine **allgemeine Referenz**ist.

Das folgende Beispiel besagt, dass ein Trend durch 6 oder mehr (**Schwellenwert**) Lösungscodes (**Allgemeines Feld**) mit demselben Wert (**Trendtyp**) in der Incident-Tabelle (**Tabelle**) definiert ist.



Zu diesem Zeitpunkt haben Sie definiert, was ein Trend ist. Sie haben noch nicht definiert, welche Aktion bei einem Trend ausgeführt werden soll.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Lösungsdefinitionen mit Trends abgleichen.
Mit anderen Worten, wenn Trend A auftritt, empfehlen Sie Lösung A.

a. Navigieren Sie zu **Agent Assist Empfehlungen,** und klicken Sie auf **Neu**, um Lösungsdefinitionen mit Trenddefinitionen zu verknüpfen.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Agent Assist Empfehlung

Feld	Beschreibung
Name	Empfehlungsname.
Tabellenkonfiguration	Tabelle, in der nach Trends gesucht werden soll.
Quelltyp	Wählen Sie **Predictive Intelligence** aus, es sei denn, Sie schreiben ein Skript, das die Trends mit Lösungen verknüpft.

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

Feld	Beschreibung
Lösungsdefinition	Geben Sie die Lösungsdefinition an, die mit den Trends abgeglichen werden soll, die Sie anschließend auflisten.
Aktiv	Schalten Sie um, um die Empfehlung zu aktivieren.
Reihenfolge	Wenn mehrere mögliche Empfehlungen vorhanden sind, legt dieser Wert die Priorität dieser Empfehlung fest. Je niedriger der Wert, desto höher die Empfehlung.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Trendempfehlungen“ auf **Neu**, um einen Trend mit der **Lösungsdefinition**zu verknüpfen.

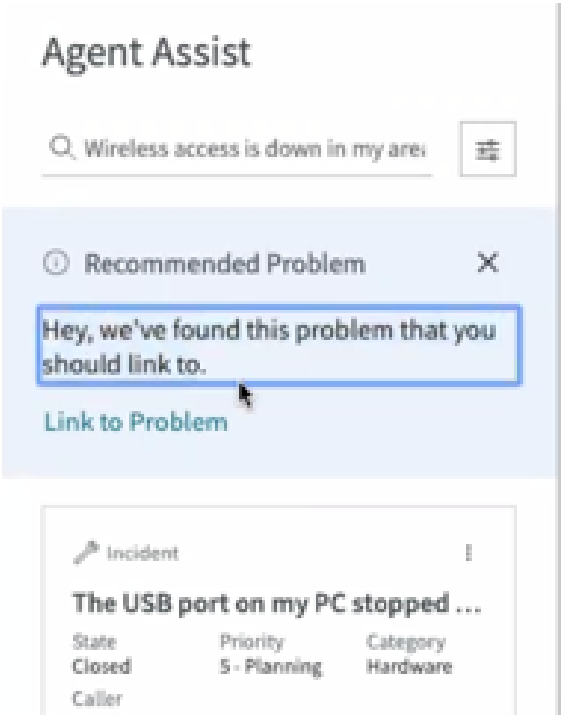
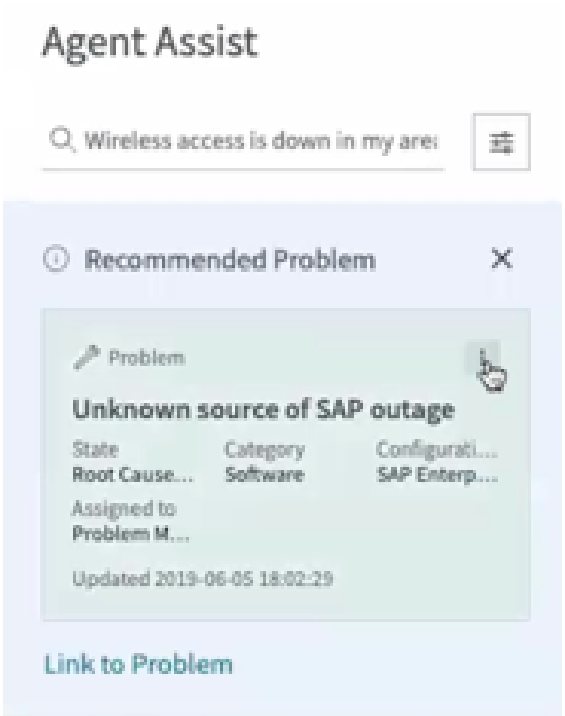
e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Trendempfehlung

Feld	Beschreibung
Name	Trendname.
Agent Assist Empfehlung	Füllt voraus mit dem Wert, den Sie für den Empfehlungsnamen angegeben haben.
Trenddefinition	Wählen Sie die Trenddefinition aus, die Sie dieser **Lösungsdefinition zuordnen**möchten.
Reihenfolge	Wenn dieser **Lösungsdefinition**mehrere Trends zugeordnet sind, die Priorität dieses Trends in dieser Liste. Je niedriger die Zahl, desto höher wird sie in der zugehörigen Liste angezeigt.
Empfehlungstitel	Empfehlungstitel, der in Agent Assistangezeigt wird.
UI-Typ	Zeigen Sie in der Empfehlung, die in Agent Assistangezeigt wird, den Datensatz oder eine Nachricht an, die Sie eingeben.
Primäre Aktion	Wählen Sie die auszuführende Arbeitsbereichsaktion aus, z. B. **Mit Problem verknüpfen**.
Zusätzliche Aktionen	Zusätzliche auszuführende Arbeitsbereichsaktionen. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) und dann auf das Symbol für Arbeitsbereichsaktionen (Symbol für), und verwenden Sie den Slushbucket, um die auszuführenden Aktionen auszuwählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **UI-TypDatensatzanzeige**ist.
Empfehlungsnachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die im Bereich Primäre Aktion von Agent Assistangezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **UI-TypNachrichtenanzeige**ist.
Bedingung anzeigen	Geben Sie optional Bedingungen an, wenn dieser Trend diese **Lösungsdefinition**verwenden soll.

Die folgenden Beispiele zeigen, wann der **UI-TypNachrichtenanzeige** und **Datensatzanzeige ist**.

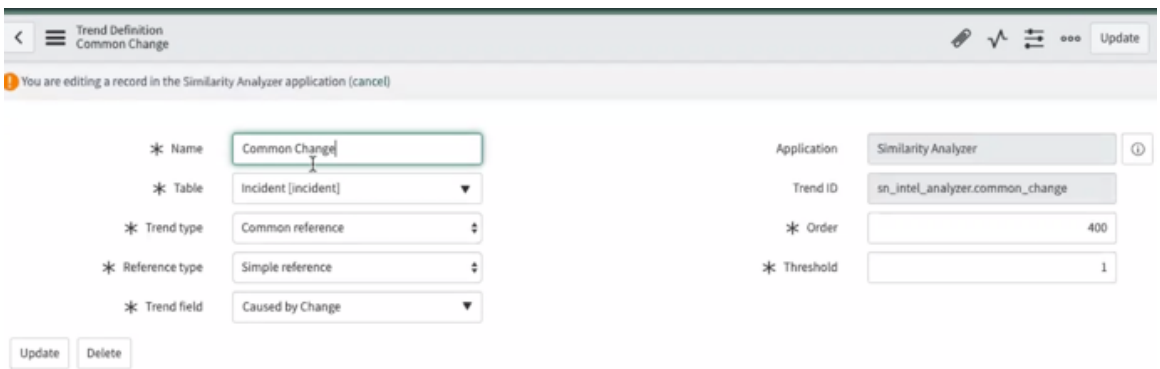
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nachrichtenanzeige	Datensatzanzeige
	

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

- Allgemeiner Change (Name)
- Über ähnliche Datensätze (in Schritt 1 gefunden) in der Incident-Tabelle (Tabelle)
- Suchen nach einer gemeinsamen Referenz (Trendtyp), was bedeutet, dass der Analysator ein Referenzfeld zu einem anderen Datensatz durchsucht
- Auf der Suche nach einer einfachen Stilreferenz (Referenztyp), was bedeutet, dass der Analysator nach einer direkten Beziehung zwischen dem Incident und dem Change sucht (Change ist ein übergeordnetes Element des Incident)

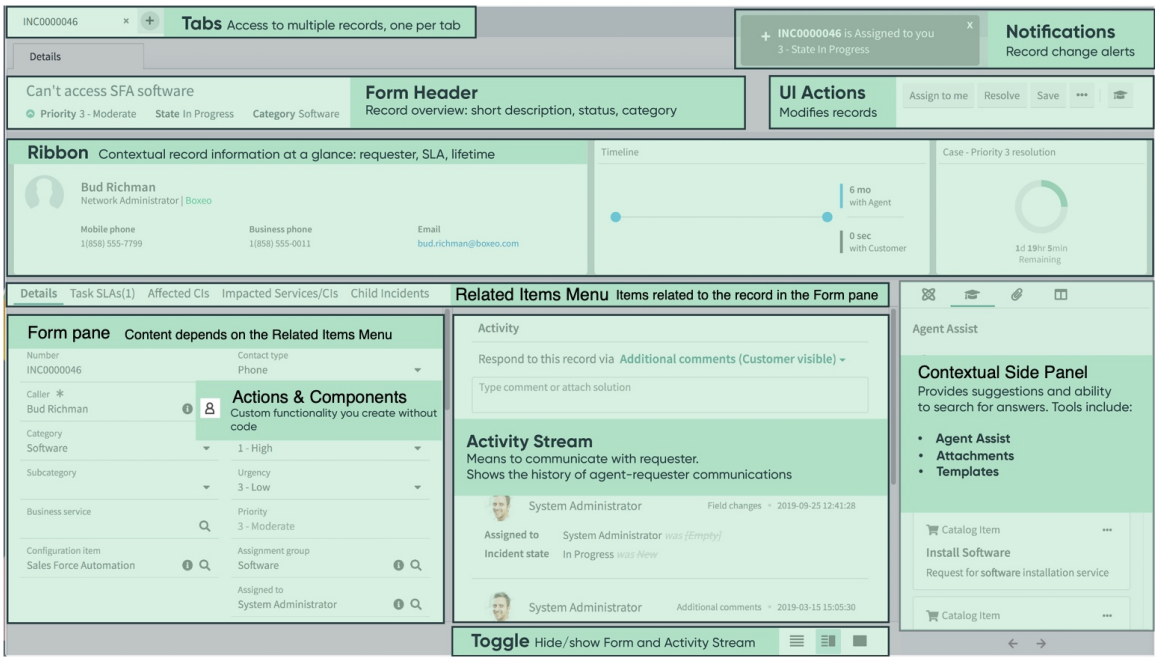


Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie andere Komponenten in der kontextbezogenen Sidebar, oder klicken Sie in der folgenden Liste auf eine Komponente, um sie einzurichten.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Konfigurieren Sie Agent Assist Karten

Konfigurieren Sie Agent Assist Karten, um die Ansicht der Service Desk-Mitarbeiter auf einen Blick anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
2. Filtern Sie die Liste nach UI-Typ, und geben Sie im Abfragefeld Arbeitsbereich ein.
3. Öffnen Sie einen Datensatz für die Kartenanzeigekonfiguration.
4. Füllen Sie im Formular die Felder Kartenansicht aus.

Formular „Konfiguration der Suchergebnisanzeige“.

Feld	Beschreibung
UI-Typ	UI-Typ für Ihre Konfiguration. Arbeitsbereich wird angezeigt, da dies eine Karte für Agent Assistist. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Konfiguration zugeordnet ist. Zum Beispiel Wissen [kb_knowledge]. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kartensymbol	Symbol, das auf der Vorschaukarte angezeigt wird und den Kartentyp angibt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kartenbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Vorschaukarte angezeigt wird. Zum Beispiel Artikel, Incident oder Change-Anforderung.
Kartentitelfeld	Titelfeld. Beispiel: short_description.
Zusätzliche Kartenfelder	Zusätzliche Felder, die auf der Karte angezeigt werden. Beispiel: assigned_to, state oder priority. **Hinweis:** Geben Sie im Eintrag `kb_knowledge` `kb_knowledge_base` in das Feld ein, um die Knowledge Base anzuzeigen, aus der der Artikel stammt.
Kartenbeschreibungsfeld	Beschreibungsfeld.
Fußzeile der Kartenanzeige	Option zum Anzeigen einer Kartenfußzeile.
Anwendung	Anwendung, für die diese Konfiguration gilt. Global bedeutet, dass die Regel für alle Anwendungen gilt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kontexttabelle	Optionale Tabelle, die Kontext für die Konfiguration bereitstellt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.

5. Füllen Sie im Formular die Felder der Detailansicht aus.

Hinweis:
Die Konfiguration der Detailansicht ist für Wissens-, Katalog- und Antwortvorlagenquellen nicht verfügbar. Diese Quellen geben ihre eigene Detailansicht zurück, die Agent Assist anzeigt.

Formular „Konfiguration der Suchergebnisanzeige“.

Detailtitelfeld	Titelfeld in der Detailansicht. Beispiel: short_description.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Detailfelder	Zusätzliche Felder, die in der Detailansicht angezeigt werden. Beispiele: state, caller_id, zugewiesene Gruppe, zugewiesen_zu, Kategorie, Unterkategorie, business_service, cmdb_ci, contact_type, Auswirkung, Dringlichkeit, Priorität.
Details zeigen die neueste Arbeitsnotiz an	Option zum Anzeigen der neuesten Arbeitsnotiz in der Detailansicht.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

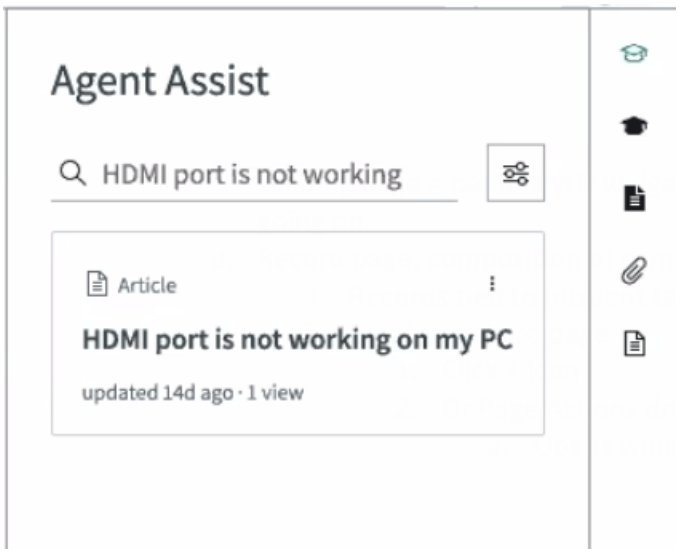
Richten Sie mehrere ein Agent Assist

Richten Sie mehrere Agent Assists pro Tabelle ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Agent Assist verwenden können, um verschiedene Informationsquellen nach Lösungen zu durchsuchen, die sich auf Datensätze in derselben Tabelle beziehen. Zum Beispiel könnte für Datensätze aus der Problemtabelle ein Agent Assist Mitarbeiterdatensätze durchsuchen, ein anderer Agent Assist könnte nur Wissen und den Servicekatalogdurchsuchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Informationsquellen kombinieren, die in einer Agent Assistdurchsucht werden. Wenn Sie den Zugriff auf einige der Informationsquellen einschränken möchten, können Sie mehrere Agent Assists für jede Informationsquelle einrichten und entsprechend Berechtigungen erteilen. Wenn Sie beispielsweise verhindern möchten, dass einige Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterdatensätze anzeigen, erstellen Sie eine Agent Assist, die Mitarbeiterdatensätze als Informationsquelle verwendet, schränken jedoch die Berechtigungen der Personen ein, die diese Agent Assistverwenden können.

Agent Assist wird im kontextbezogenen Seitenbereich als Symbol angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt zwei Agent Assists, die durch zwei Symbole für Abschlusscaps ( ) dargestellt werden. Sie können das Symbol für den zweiten Agent Assistauswählen.



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

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Aktion, die dem kontextbezogenen Seitenbereich einen zusätzlichen Agent Assist für eine Tabelle hinzufügt, die bereits für Agent Assisteingerichtet ist.
   Um zu sehen, wie das geht, wechseln Sie zu Dem kontextbezogenen Seitenbereich benutzerdefinierte Komponenten hinzufügen. Nach Abschluss dieser Schritte sollten Sie im kontextbezogenen Seitenbereich ein Symbol für Ihr neues Agent Assist haben, wie in der vorherigen Abbildung gezeigt. Wenn Sie jedoch darauf klicken, wird nichts angezeigt. Die nächsten Schritte bewirken, dass das Symbol die zweite Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass sich der **Aktionsname** des zweiten Agent Assist vom**Aktionsnamen** des ersten Agent Assistunterscheidet. Wenn der **Aktionsname** identisch ist, wird der zweite Agent Assist überschrieben.

2. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Tabellenkonfiguration für dieselbe Datenbanktabelle zu erstellen, für die Sie im vorherigen Schritt eine Aktion erstellt haben.
   Informationen zum Einrichten und Speichern einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Agent Assisteinrichten.

3. Wenn die Tabellenkonfiguration für den zweiten Agent Assist angezeigt wird, kopieren Sie die sys_id, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile klicken und auf **sys_id kopieren klicken**.
   Sie verwenden diesen Wert in den folgenden Schritten.

   Alternativ können Sie die sys_id in der URL kopieren.

   ```
   https://yourInstanceName.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcxs_table_config.do%3Fsys_id%3D107eb170db6d0010a445fd441d96198b%26sysparm_record_target%3Dcxs_table_config%
   ```

4. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogener Seitenbereich** und klicken Sie auf die Aktion, die Sie erstellt haben, um die zweite Agent Assistanzuzeigen.

5. Klicken Sie auf der Seite „Aktionszuweisung“ unter den zugehörigen Links auf **Erweiterte Ansicht**.

6. Geben Sie auf der Registerkarte **Komponentenattribute** für `cxsTableConfig`den sys_id-Wert der Tabellenkonfiguration ein, die Sie in den vorherigen Schritten kopiert haben.

7. Wenn Sie Agent Assisthinzufügen, müssen Sie Modellfelder hinzufügen.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   b. Verschieben Sie im Formular Erforderliche Modellfelder aus der Spalte Verfügbar in die Spalte **Ausgewählt**, und klicken Sie auf **Speichern**.

   c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ).

   d. Fügen Sie diese Modellfelder hinzu: **isNewRecord**, **sysid**, **table**, **fields**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

9. So überprüfen Sie die Funktionsfähigkeit des zweiten Agent Assist:

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

   b. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Tabelle, die Sie zwei Agent Assists zugeordnet haben.

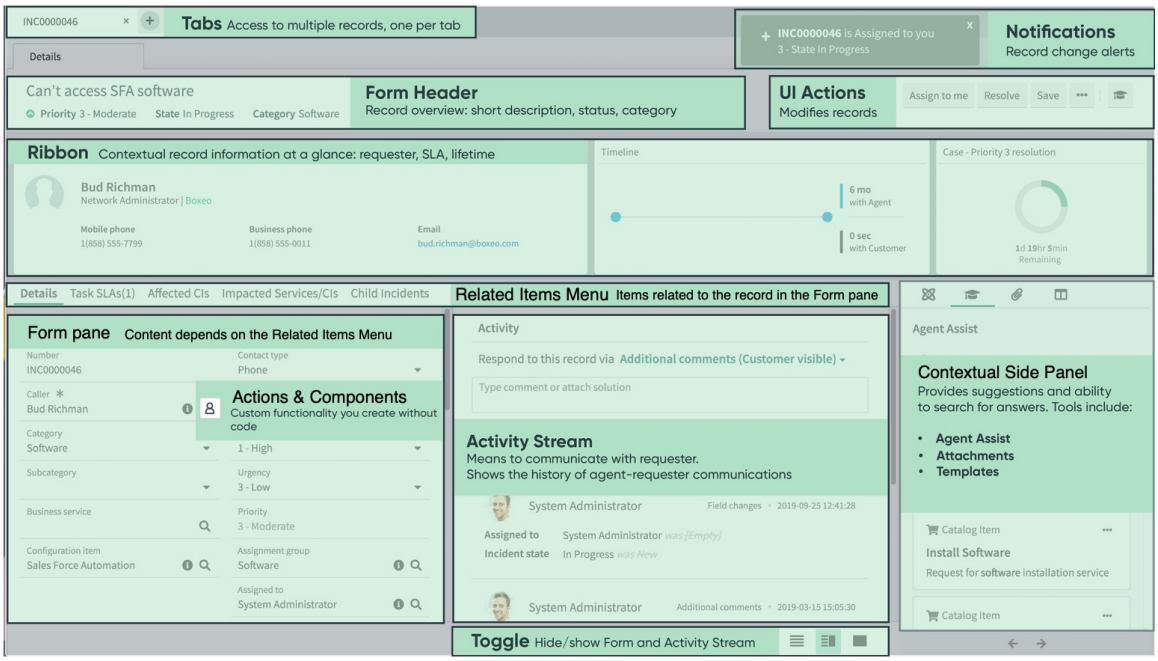
   c. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf die beiden von Ihnen erstellten Symbole Agent Assist.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Personalisieren Sie Agent Assist Suchergebnisse

Basieren Agent Assist Suchergebnisse auf einem Feld in einem Datensatz, um Ergebnisse für eine andere Person als den Service Desk-Mitarbeiter zurückzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Feld in einem Datensatz als Person angeben, die eine Agent Assist -Suche durchführt. Wenn Sie dieses Feld identifizieren, überwacht Agent Assist es und ändert automatisch die Suchergebnisse, wenn sich der Wert dieses Felds ändert. Sie können ein solches Feld überwachen, z. B. wenn Service Desk-Mitarbeiter Fälle im Namen von Kunden oder Mitarbeitern erstellen. Wenn Sie die Identität eines Kunden in dieses Feld im Formularbereich eingeben, werden Agent Assist Suchergebnisse zurückgegeben, die dem Kunden und nicht dem Service Desk-Mitarbeiter entsprechen. Allgemeine Felder, die von Agent Assist überwacht werden, sind `Caller` und `Assigned to`.

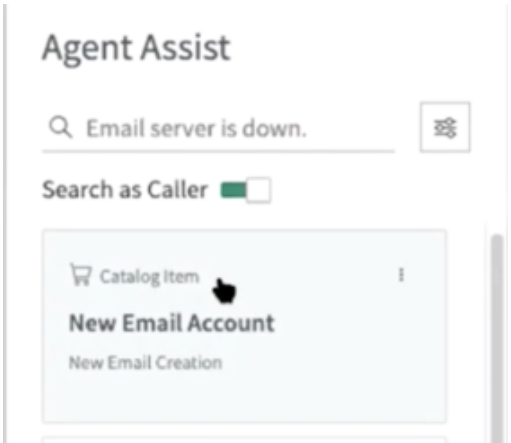
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz, dessen **UI-Typ** **Workspace** lautet.

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

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Suche aktivieren als**, damit Agent Assist den Wert eines Felds für die Identität des Suchenden verwendet.
4. Wählen Sie in der Liste „ **Suchen als Feld** “ das Feld im Datensatz aus, das als Person für die Suche verwendet werden soll.

   Suchergebnisse für den Benutzer, den Sie im **Feld Sucheh als Feld** definiert haben, werden auf einer separaten Registerkarte neben den Suchergebnissen für den aktuellen Benutzer angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Diese Option wird in Agent Assist als Schieberegler angezeigt, mit dem ein Service Desk-Mitarbeiter suchen kann, während er die Identität des im vorherigen Schritt konfigurierten Benutzers annimmt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise den Wert für **Anrufer** im Datensatz, der als Person verwendet wird, die die Suche durchführt.

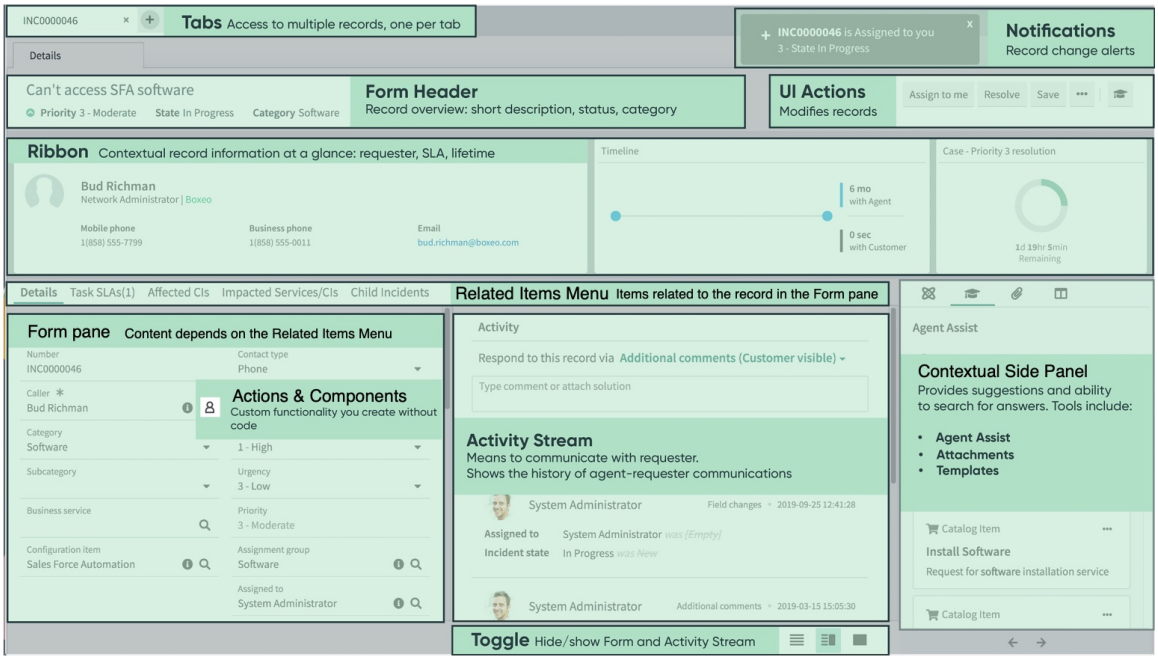


Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest

Wählen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle für den Sucher aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle festlegen, wird diese Quelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markieren, wird die Sucherquelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keine Sucher haben und keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markiert haben, ist der Standard die zusätzliche Ressource mit dem niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, um seine Standardquelle zu ändern.
3. So legen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardsuchquelle fest:
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Zusätzliche Ressourcenkonfiguration.
   b. Wählen und halten Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchressource (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und klicken **Sie auf Als Standardsuche festlegen**.
4. So legen Sie eine Suchquelle als Standardsuchquelle fest:
   a. Klicken Sie **auf den** zugehörigen Link **Sucher** als Standardsuche festlegen, um Sucher als Standardsuchquelle festzulegen.

Hinweis:
Der zugehörige Link **Sucher als Standardsuche festlegen** wird nur angezeigt, wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuchquelle ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 alle Sucherquellen oder eine bestimmte Sucherquelle aus der Liste zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**aus.

> **Hinweis:**
> Das **Standardsuchfeld „Sucher** “ wird nur angezeigt, wenn das Feld „ **Sucher** “ mehr als eine Quelle enthält.

Legen Sie die Methode für Katalogelementanforderungen in fest Agent Assist

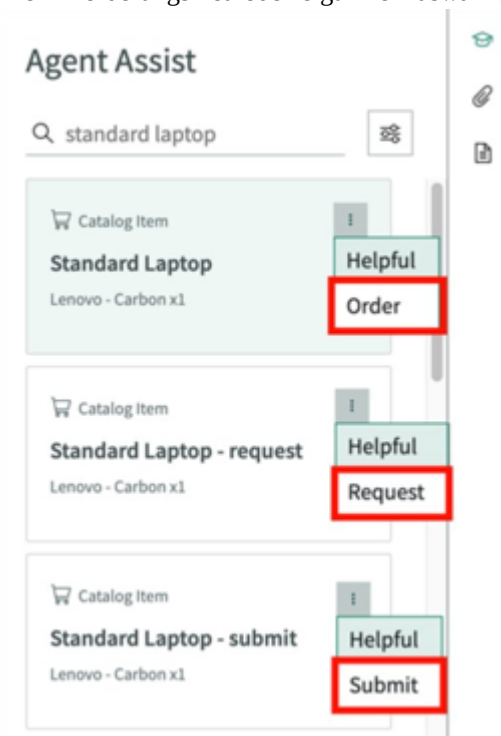
Legen Sie die Anforderungsmethode für Katalogelemente so fest, dass sie der Katalogbestell-Experience entspricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Meine Elemente**.
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus der Liste aus.
3. Wählen Sie in den zugehörigen Listen die Registerkarte **Portaleinstellungen** aus.
4. **Wählen Sie im Feld AnforderungsmethodeBestellung**, **Anforderung**oder **Absenden**aus.

Ergebnisse
Die Anforderungsmethode zeigt Ihre Auswahl an, wenn Sie das Katalogelement bestellen.



Richten Sie einen dynamischen Filter für ein Agent Assist

Verwenden Sie Werte aus einem veralteter Arbeitsbereich -Formular, um Ergebnisse aus Agent Assistdynamisch zu filtern. Wenn Sie den Wert eines dynamischen Felds im Formularbereich ändern, sucht Agent Assist automatisch basierend auf dem aktualisierten Wert. Sie können in Agent Assist einen dynamischen Filter für Katalogergebnisse, Wissensartikel und offene Incidents einrichten.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Wählen Sie **Incident**, **Problem**oder **Change** aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in zugehörigen Listen auf **Filterkonfigurationen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Ressourcendaten werden aus abgerufen. Beispiel: **Offene Incidents**.
Tabellenkonfiguration	Tabellenkonfiguration für Agent Assist. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch mit der ausgewählten Tabelle ausgefüllt.
Geskripteter Filter	Umschalter, um ein Skriptfeld zu erweitern.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Filterkonfiguration.
Aktiv	Umschalten, um das Formular zu aktivieren.

6. Geben Sie ein Skript ein, das der Ressourcenkonfiguration entspricht.

Hinweis:
Verwenden Sie eines dieser dynamischen Filterskripts, um Ihren dynamischen Filter einzurichten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Setzen Sie die Einrichtung von Agent Assist ab Schritt 7 fort.

Skripterstellung für dynamische Filter

Geben Sie die folgenden Skripts mit der entsprechenden Ressourcenkonfiguration in das Formular „Tabellenkonfiguration“ ein, um einen dynamischen Filter in Agent Assisteinzurichten.

Katalogelemente

Filtern Sie nach Katalogelementen mit der vom Benutzer ausgewählten Kategorie.

Hinweis:
Katalog muss im Feld Ressourcenkonfiguration des Formulars „Tabellenkonfiguration“ ausgewählt werden.

```
(function(current, query_table){
```


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

```
    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Wissensartikel

Filtert nach Wissensartikeln mit der vom Benutzer ausgewählten Kategorie.

Hinweis:
Wissensartikel müssen im Feld Ressourcenkonfiguration des Formulars „Tabellenkonfiguration“ ausgewählt werden.

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Offene Incidents

Filtert nach Incidents mit der vom Benutzer ausgewählten Kategorie.

Hinweis:
Offene Incidents müssen im Feld Ressourcenkonfiguration des Formulars „Tabellenkonfiguration“ ausgewählt werden.

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

Artikel an einen neuen Datensatz in Arbeitsbereich für Agent Assistanhängen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, mit Agent Assist Wissen an einen Datensatz anzuhängen, um allgemeine Anleitungen bereitzustellen.

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

Vorbereitungen

Befolgen Sie die Schritte, um das Anfügen von Artikeln in Agent Assist zu ermöglichen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an einem neuen Datensatz arbeitet, anstatt den Datensatz zuerst zu speichern, bevor er Artikel anhängen kann.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsbereich -Konfiguration aus der Liste Tabellenkonfiguration aus.
   Beispiel: **Incident** oder **Fall**.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Suchaktionskonfigurationen**.
4. Wählen Sie für jede der angehängten Aktionen **Anfügen** aus der Liste „Suchaktionskonfigurationen“ aus.
5. Wählen Sie im Formular die Option In **neuem Datensatz anzeigen aus**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie „Suchen und überprüfen“ in ein veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie eine **Verbraucher-** oder **Kontaktsuche**, damit Service Desk-Mitarbeiter die Verbraucher- oder Kontaktinformationen einfach überprüfen können.

Vorbereitungen

- Erfordert das Plugin com.snc.sn_lookup_and_verify_config
- Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einem Gespräch mit einem Kunden möchten Service Desk-Mitarbeiter häufig überprüfen, mit wem sie sprechen. „Suchen und überprüfen“ ruft Kundeninformationen ab, sodass der Service Desk-Mitarbeiter den Kunden nach persönlichen Daten wie einer Privatadresse fragen kann, um die Identität der Person am Telefon zu überprüfen.

Es werden zwei Konfigurationen für „Suchen und überprüfen“ bereitgestellt: eine für Kontakte und eine für Verbraucher. Sie können Einstellungen in diesen Konfigurationen konfigurieren, um die Typeahead-Suche und die in den Suchergebnissen und auf der Verifizierungskarte angezeigten Informationen zu steuern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Suchen und überprüfen** > **Konfiguration**.
2. Wählen Sie eine Konfiguration aus der Liste aus.
3. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
   Eine Konfiguration muss aktiv sein, damit die zugehörige UI-Aktion im Interaktionsdatensatz angezeigt wird.
4. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Mindestanzahl von Zeichen zum Starten der Typeahead-Suche** die Mindestanzahl von Zeichen für die Suche ein.
   Beispiel: Wenn die Mindestanzahl 1 ist, beginnt die Suche nach dem ersten Zeichen, das ein Service Desk-Mitarbeiter eingibt. Wenn die Mindestanzahl 4 ist, beginnt die Suche, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter ein viertes Zeichen eingegeben hat. Zu wenige Zeichen können die Zeicheneingabe bei einer Suche verzögern. Zu viele Zeichen reduzieren die Vorteile von Typeahead-Suchen.
5. Legen Sie in der Liste **Max. Ergebnisanzahl** die maximale Anzahl von Suchergebnissen auf maximal 10 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.

6. Konfigurieren Sie die Registerkarte **Suchergebnisse**.

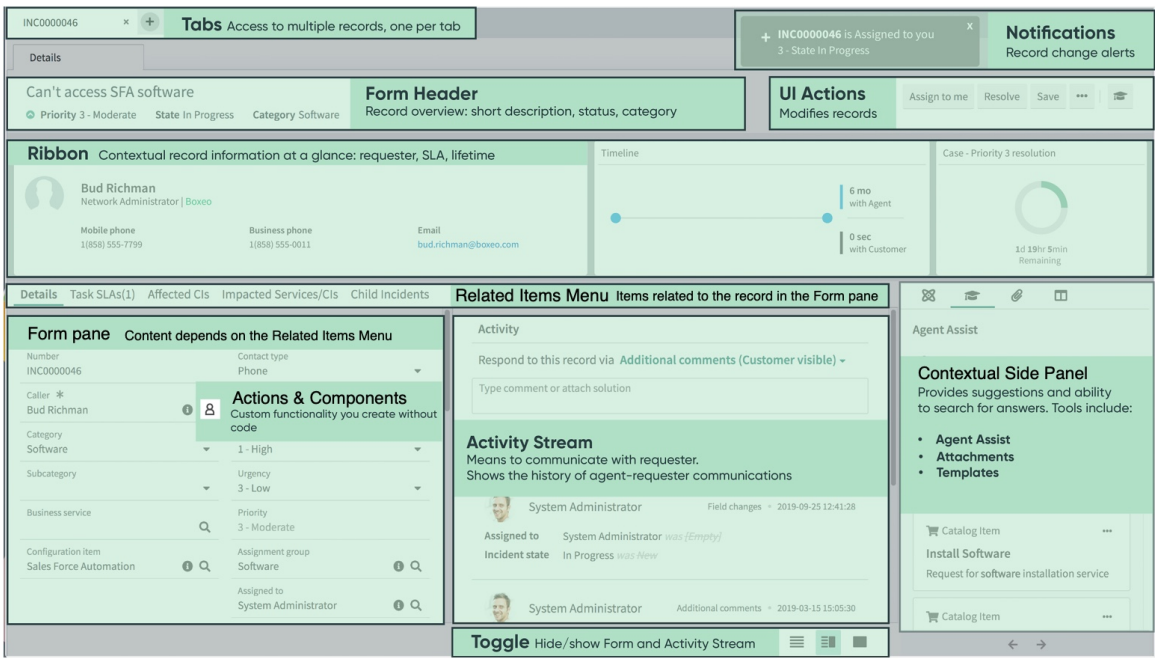
Option	Bezeichnung
Primäres Feld	Wählen Sie den Namen des Felds aus, das ein Service Desk-Mitarbeiter in der Suchergebnisliste sehen soll.
Sekundäre Felder	Entsperren, um auf die **sekundären Felder** zuzugreifen und ein sekundäres Feld aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** zu verschieben. Sperren Sie, wenn Sie fertig sind.

7. Konfigurieren Sie die Registerkarte **Verifizierungskarte**.
   Entsperren, um auf die **Anzeigefelder** zuzugreifen und ein Feld aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt zu verschieben. Sperren Sie, wenn Sie fertig sind.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Konfiguration zu speichern.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Client-Skript für UI-Aktionen „Kontakt überprüfen“ und „Verbraucher überprüfen“.

Die Funktion „Suchen und überprüfen“ verwendet ein Client-Skript für die UI-Aktionen **„Kontakt** überprüfen“ und **„Verbraucher** 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.

Die Hauptfunktion, die das Dialogfeld „Suchen und überprüfen“ aufruft, wurde im Orlando-Release geändert. Der Funktionsaufruf `g_csm.lookupAndVerify` wurde durch `g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify`ersetzt. Die Rückrufverarbeitung hat sich ebenfalls geändert.

Wenn Sie das Skript für die UI-Aktion „Suchen und überprüfen“ in den Releases Madrid oder New York geändert haben, müssen Sie das Skript für das Orlando-Release ändern. Sie wird während des Upgrades auf Orlando nicht automatisch aktualisiert. Anhand der folgenden Beispiele können Sie die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Client-Skript für die UI-Aktion „Kontakt überprüfen“ (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    var confirm_title = "Done";
    var cancel_title = "Cancel";
    getMessages([title, confirm_title, cancel_title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };
        g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
            title: messages[title],
            confirmTitle: messages[confirm_title],
            cancelTitle: messages[cancel_title],
            params: lookupConfig,
            disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
            size: 'lg'
        }).then(
            function(confirm) {
                var data = confirm.data;
                var verifiedSysId = data.sysId;
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', 'true');

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_scratchpad.csaccountset = true;
                                g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                break;
                            }
                        }
                        var info = "This contact has been verified.";
                        getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                        if (data.stringForLookup) {
                            var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                            var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                            ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                            ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                            ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                            ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                var result = JSON.parse(answer);
                                if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                    var params = {};
                                    params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                    params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                    g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                                }
                            });
                        }
                    });
                },
                function(error) {
                    console.log('cancel:'+error);
                }
            );
        });
}
```

Client-Skript für die UI-Aktion „Kontakt überprüfen“ (New York)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    getMessages([title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };

        var onConfirm = function(data) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verifiedSysId = data.sys_id;
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', true);

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items = serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
                            g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                            break;
                        }
                    }
                    var info = "This contact has been verified.";
                    getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                    if (data.stringForLookup) {
                        var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                        var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                        ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                        ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                        ga.getXMLAnswer(function(answer){
                            var result = JSON.parse(answer);
                            if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                var params = {};
                                params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

Aktivitätenstrom konfigurieren

Richten Sie die Optionen ein, wie Service Desk-Mitarbeiter mit Aktivitätenstrom interagieren können, um ihre Arbeit zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

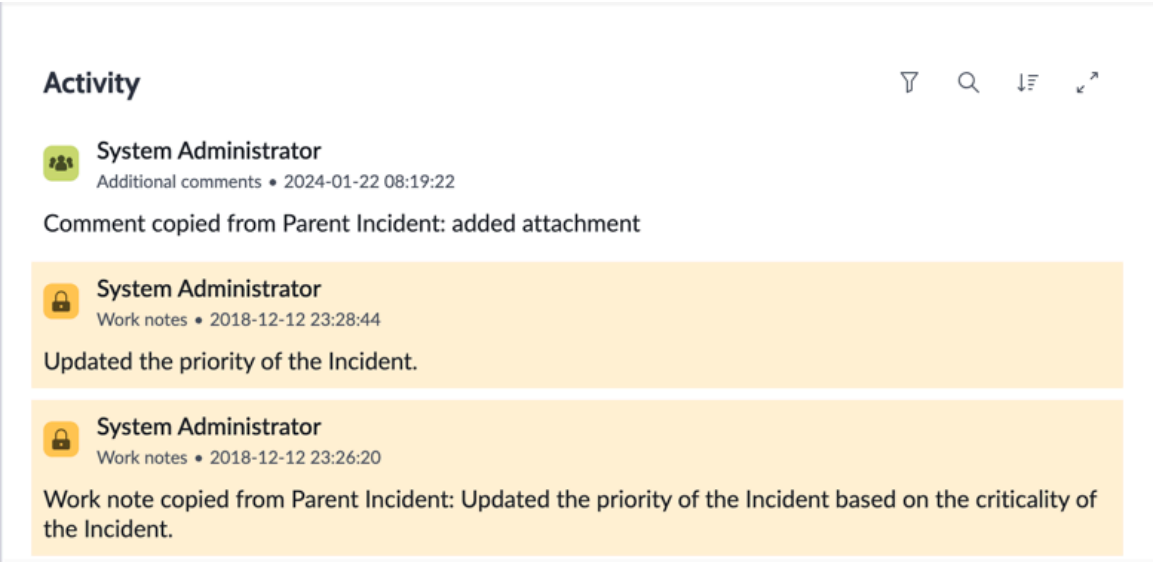
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Sobald Sie die Systemeigenschaften zum Aktivieren dieser Optionen verwendet haben, werden die Schieberegler im Konfigurationsmenü angezeigt.
- Journaleinträge für einen über ein Skript generierten Datensatz werden in die Tabelle „sys_journal_field“ eingefügt und verweisen auf das entsprechende Dokument. Wenn in Aktivitätenstrom des Datensatzes keine Einträge angezeigt werden, legen Sie den Workflow auf „false“ fest.

Aktivitätenstrom ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz zu machen. Interne Notizen sind nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.

In Aktivitätenstromkönnen Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel einbetten, Lösungen aus Agent Assist importieren und anfordernde Personen um weitere Informationen bitten.



Sie können Systemeigenschaften festlegen, die Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung von ermöglichen:

- Rich-Text-Editor.

  Der Rich-Text-Editor enthält die Formatierungssymbole für fett, kursiv, unterstrichen, Schriftart usw., wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

- Einzelnes Feld oder separate Textfelder zur Eingabe interner und externer Kommentare.

Prozedur

1. Geben Sie im `Filternavigator sys_properties.list`ein.
   Die Liste der Systemeigenschaften wird angezeigt.
2. Um Service Desk-Mitarbeitern die Option der gestapelten Ansicht zu geben (getrennte Felder für interne und externe Kommunikation), suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.ui.activity.journal.stacked`, legen Sie sie auf „ **true** “ fest, und stellen Sie sicher, dass keine Pflichtfelder in der Eigenschaft Aktivitätenstromvorhanden sind.

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

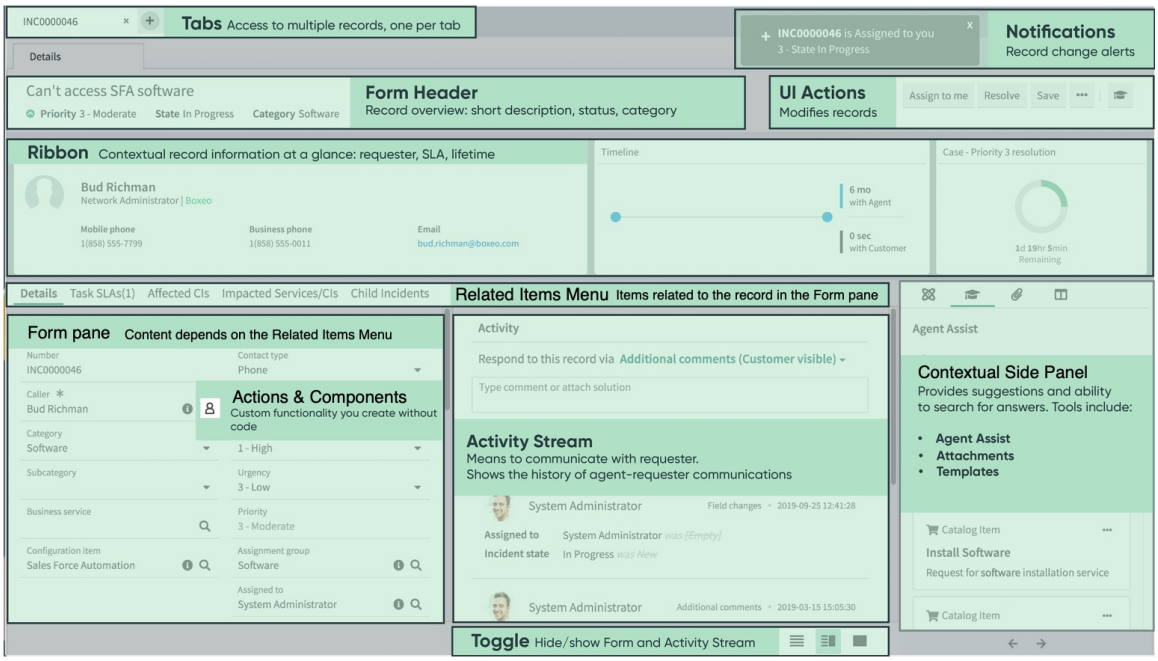
Hinweis:
Pflichtfelder in Aktivitätenstrom verhindern, dass die Option für die gestapelte Ansicht angezeigt wird.

3. Um Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung eines Rich-Text-Editors zu ermöglichen, suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.ui.journal.use_html` und legen Sie sie auf **true** fest.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Deaktivieren Sie, dass die Schaltfläche „Veröffentlichen“ in ausgeblendet wird Aktivitätenstrom

Verhindern, dass die Schaltfläche „Veröffentlichen“ in Aktivitätenstrom ausgeblendet wird, wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind. Die Schaltfläche Veröffentlichen funktioniert auch dann, wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind.

Vorbereitungen

Die **Schaltfläche** Veröffentlichen wird standardmäßig ausgeblendet, wenn die Felder Kommentare oder Arbeitsnotizen durch eine UI-Richtlinie in der Tabelle incident_task obligatorisch gemacht werden. Mit dieser Aufgabe können Sie diese Funktionalität deaktivieren, sodass die Schaltfläche auch dann sichtbar und verwendbar ist, wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im **Filternavigator**ein.
2. Wählen **Sie glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** aus der Liste aus.
3. Setzen Sie das Feld **Wert** auf **true**.

Zeigen Sie Avatare auf Aktivitätenstrom -Kacheln an

Konfigurieren Sie Kacheln Aktivitätenstrom, um Avatare anstelle von Symbolen oder sowohl Avatare als auch Symbole anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Zeigen Sie Avatare auf Aktivitätenstrom -Kacheln an.
   a. Geben Sie im Filternavigator glide.activity.show_tile_iconsein.
   b. Wählen Sie die Eigenschaft aus, und geben Sie in das Wertfeld trueein.
   c. Legen Sie die Eigenschaft auf **true fest**.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Deaktivieren Sie Symbole auf Aktivitätenstrom -Kacheln.
   a. Geben Sie im Filternavigator glide.asysein.
   b. Wählen Sie die Eigenschaft aus, und geben Sie in das Wertfeld falseein.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **true** “ festgelegt. Wenn Sie dieses Feld auf „ **wahr** “ belassen, werden sowohl Avatare als auch Symbole angezeigt.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den Link Mehr anzeigen in Aktivitätenstrom

Aktivieren Sie den Link Mehr anzeigen in Aktivitätenstrom, um die Details zu konfigurieren, die in E-Mails in Aktivitätenstromangezeigt werden sollen. Sie können die E-Mail-Details auswählen, die Sie anzeigen möchten, z. B. gesendete/empfangene E-Mails.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Eigenschaftswert *glide.ui.activity.email_roles*mit der Rolle des Benutzers aktualisiert wird, damit er die E-Mail-Option anzeigen kann.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Link E-Mail-Details anzeigen können Sie die folgenden Details auswählen oder abwählen: Zugewiesen an, Anhänge, Konfigurationselemente, Auswirkung, Incident-Status, geöffnet von, Priorität, Beziehungsänderungen, Lösungscode, Lösungsnotizen, gesendete/empfangene E-Mails und Arbeitsnotizen .

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

Der Link **Mehr** anzeigen wird am Ende eines Beitrags in Aktivitätenstromangezeigt.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Filternavigator ein.
2. Wählen **Sie glide.email.smtp.active** aus der Liste aus.
3. Legen Sie das Feld Wert auf `true fest`.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie in einer OOB-Instanz testen, legen Sie die Test-E-Mail-Adresse in der Systemeigenschaft glide.email.test.user fest.

Erstellen Sie Filtersätze im Aktivitätenstrom

Erstellen Sie Filtersätze mit benutzerdefinierten Filtereinstellungen in Aktivitätenstrom.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer Instanz.
2. Wählen Sie in Aktivitätenstromdas Filtersymbol ( ) aus.
3. **Wählen** Sie die Liste „Beitragstypen“ und dann die Werte aus, die Sie filtern möchten.
4. Wählen Sie die Liste „ **Feldänderungen** “ aus, und wählen Sie die Werte aus, die Sie filtern möchten.
5. Auswahlvorgang **Filtersätze** > **Neuen Filtersatz erstellen**.
6. Geben Sie im Fenster *`Neuen Filtersatz erstellen`* einen Namen für den Filtersatz ein.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Ihr neuer Filtersatz wird in der Liste **Filtersätze** angezeigt.
8. Bearbeiten oder löschen Sie Ihren Filtersatz, indem Sie in der Liste „Filtersätze“ das **Stiftsymbol** ( ) für den Filtersatz auswählen, und nehmen Sie Änderungen am Filtersatz vor.

Beschränken Sie den Zugriff auf die Erstellung von Filtersätzen im Aktivitätenstrom

Beschränken Sie die angegebenen Agents auf die Erstellung von Filtersätzen in Aktivitätenstrom.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_user.list`ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Benutzer aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Rollen** die Option **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** der Rollenliste hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

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

Ergebnisse
Das eingeschränkte Benutzerprofil kann keine Filtersätze mehr in Aktivitätenstromerstellen.

Richten Sie Playbook-Experiences ein

ServiceNow® Mit Playbook-Experiences können Sie die standardmäßige Playbook-Benutzer-Experience anpassen, um mit dem gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu interagieren.

Übersicht

Playbook bietet Erfüllern die Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren. Dieser Workflow stellt konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicher. Diese Geschäftsprozess-Workflows wurden mit entwickelt Playbooks .

Hinweis:
Die folgende Dokumentation dient zur Verwendung mit Playbooks, die mit Playbookserstellt wurden. Wenn Sie nach Informationen zu Security Incident Response-Playbooks suchen, finden Sie weitere Informationen unter Security Incident Response-Playbook-Ressourcen .

Installation

Playbook ist über den ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Playbook-Experience.

Passen Sie Playbook-Experiences an

Playbook verfügt über einen Global Playbook Experience-Datensatz, der eine standardmäßige Playbook-Konfiguration definiert. Sie können diesen Datensatz ohne zusätzliche Konfigurationen verwenden. Standardmäßig definiert dieser Datensatz eine Reihe von Überschreibungen zur Steuerung der Darstellung einzelner Aktivitäten in Playbook. Mit Aktivitätsüberschreibungen können Sie die Playbook-UI überschreiben.

Sie können jedes dieser Verhaltensweisen anpassen, indem Sie eine benutzerdefinierte Playbook-Experience mit Ihren eigenen Konfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen erstellen. Diese Datensätze erweitern oder überschreiben optional die globale Playbook-Experience.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Playbook-Community-Formular
- Einführung in Playbooks und Prozessautomatisierungs-Designer auf ServiceNow University
- Erfahren Sie mehr über Playbooks und Prozessautomatisierungs-Designer – Grundlagen auf ServiceNow University
- Erfahren Sie auf der Now Community-Website, wie Sie beliebige Daten in Playbooks mit dem Prozessautomatisierungs-Designer nutzen können
- Blog: Einführung in den Prozessautomatisierungs-Designer auf der Now Community-Website
- Blog: Playbook-Experience: Das Gesicht des Workflows auf der Now Community-Website
- Podcast: Process Automation Designer und Playbook
- Creator Toolbox – Playbooks in Rome auf YouTube

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

Beginnen Sie hier

Installieren Sie Playbook-Experience

Sie können die Anwendung „ Playbook Experience“ (com.snc:playbook-experience) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

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 der Playbook-Experienceinstalliert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Playbook installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Playbook Experience“ (com.snc:playbook-experience).

   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 Playbook Experienceinstallieren können.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Sie haben die Möglichkeit, die Demo für die Prozessautomatisierungs-Experience zu installieren, die Beispiel-Prozessdefinitionen, Aktivitätsdefinitionen, Flows und Kontextdatensätze zum Anzeigen eines Playbooks im Mitarbeiterbereich enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Prozessautomatisierungs-Experience-Demo.

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

Bei der Aktivierung der Playbook-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

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 .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Playbook installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung der Playbook-Anwendung hinzugefügt.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Playbook-Experience-Administrator [playbook_experience.admin]	Rolle, die zum Konfigurieren von Tabellen erforderlich ist, die zum Rendern der Playbook-Experience verwendet werden.	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer.sla_timer_admin
Freigegebener Playbook-Administrator [pd_shared.admin]	Für CRUD-Vorgänge in gemeinsam genutzten Tabellen erforderliche Rolle.	pd_shared.user

Mit Playbook installierte Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von Playbook hinzugefügt

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Playbook-Aktivität überschreiben [sys_playbook_activity_renderer]	Liste der Überschreibungen, die auf Playbook-Aktivitäten angewendet werden können.
Playbook-Experience [sys_playbook_experience]	Liste der Playbook-Experience-Konfigurationen.
Aktionszuweisungszuordnung der Playbook-Experience [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	Liste, die deklarative Aktionen Playbook-Experiences zuordnet.
Playbook-Konfiguration [sys_playbook_experience_configuration]	Liste der Playbook-Konfigurationen.
Playbook-Experience-Datensatzgenerator [sys_playbook_experience_record_generator]	Liste der Konfigurationen des Playbook-Datensatzgenerators.

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

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Playbook-Experience-Aktivitätsstatus für die Experience-Statuszuordnung [sys_playbook_experience_state_to_status]	Liste, die für die Zuordnung von Experience-Statusdatensätzen zu Aktivitätsstatus verwendet wird.
Zuordnung des Playbook-Experience-Status [sys_playbook_experience_status_mapping]	Liste der Statuszuordnungsdatensätze, die in der Playbook-Experience-Aktivitätsstatus-zu-Experience-Statuszuordnung verwendet werden.
Playbook-Experience-Status für die Aktivitätsstatus-Zuordnung [sys_playbook_experience_status_to_state]	Liste der Aktivitätsstatus-Zuordnungsdatensätze, die in der Playbook Experience-Aktivitätsstatus-zu-Experience-Statuszuordnung verwendet werden.

Hinweis:
Alle zusätzlichen Tabellen, die von den abhängigen Plugins installiert werden, werden auch für Playbook benötigt.

Installieren Sie die Prozessautomatisierungs-Experience-Demo

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung „ Process Automation Experience Demo “ (sn_pad_demo) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und 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 der Demo für die Prozessautomatisierungs-Experienceinstalliert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Prozessautomatisierungs-Experience-Demo “ (sn_pad_demo).

   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.

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

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 die Demo zur Prozessautomatisierungs-Experienceinstallieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie eine Playbook-Benutzer-Experience

Erstellen Sie einen Container für Ihre Playbook-Experience. Ihre benutzerdefinierte Playbook-Experience fungiert als Container für Ihre Konfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Die sys_id des Playbook-Experience-Datensatzes wird bei der Integration von Playbook in Workspace oder eine mit UI Builder erstellte Seite verwendet.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie einen Namen ein, und wählen Sie die Anwendung und die Domäne aus, die Sie der Playbook-Experience zuordnen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Experience"

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Playbook-Experience.
Anwendung	Anwendung, für die diese Playbook-Experience gilt. Global bedeutet, dass die Playbook-Experience für alle Anwendungen gilt.
Domäne	Domäne für das Playbook, sofern nicht Global. Eine Domäne verknüpft Datensätze mit bestimmten Anrufern und Unternehmen. Wählen Sie eine Domäne aus, der die Playbook-Experience zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Playbook-Konfiguration für Ihre Playbook-Experience.

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

Playbook-Experience-Konfigurationen erstellen

Definieren Sie eine benutzerdefinierte Konfiguration für diese Playbook-Experience. Passen Sie die Playbook-Benutzer-Experience an, einschließlich Aktivitätsfilter, Zuweisungsabzeichen, eingebettete Formulare und SLA-Timer in jeder Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Wenn Sie keine benutzerdefinierte Konfiguration für Ihre Playbook-Experience definieren, wird stattdessen die globale Playbook-Experience-Konfiguration verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Konfigurationen**.
4. Wählen Sie eine Playbook-Konfiguration aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktivitätsstatus anzeigen	Option zum Anzeigen des Status der Aktivität innerhalb der Aktivitätskarte, um den Benutzer zu orientieren.
Filterfelder	Liste der Feldnamen, die in einem Dropdown-Filter oben im Playbook angezeigt werden. Beispiel: assigned_to oder state. Trennen Sie jeden Feldnamen durch ein Komma. Feldwerte stammen aus dem einer Aktivität zugeordneten Datensatz.
Nach Playbook-Kartenstatus filtern	Option zum Einbeziehen von Aktivitätsstatus in den Dropdown-Filter. **Hinweis:** Der Status einer Aktivität ist nicht mit dem Status des zugehörigen Datensatzes identisch.
Zu Feld zugewiesen	Feld zum Ausfüllen eines Abzeichens „Zugewiesen an“ und eines Avatars, die auf jeder Playbook-Karte angezeigt werden. Der Feldwert stammt aus dem Datensatz, der der Aktivität zugeordnet ist.
Max. Formularfelder auf Karte	Maximale Anzahl von Formularfeldern auf einer Playbook-Karte. Formulare, die diese Größe überschreiten, werden stattdessen in einem Dialogfeld gerendert.
Erste priorisierte Karte erweitern	Erweitern Sie die erste priorisierte Karte in jeder Phase des Playbooks.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Konfiguration im Verhältnis zu anderen übereinstimmenden

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

Feld	Beschreibung
	Konfigurationen in dieser Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie einer anderen Konfiguration vorgezogen. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Aktiv	Option zum Aktivieren Ihrer Playbook-Konfiguration.
Anwendung	Anwendung, für die diese Playbook-Konfiguration gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Playbook-Experience	Playbook-Experience, die dieser Konfiguration zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie das Playbook-Experience-Formular konfigurieren.
Playbook-Tabelle	Tabelle, um diese Konfiguration auf ein bestimmtes Playbook zu beschränken. Geben Sie die Tabelle an, die das Playbook enthält. Wenn das Playbook mit Playbookserstellt wurde, wählen Sie Prozessdefinition aus<sys_pd_process_definition> .
Playbook-Datensatz	Playbook-Datensatz, um diese Konfiguration auf ein bestimmtes Playbook zu beschränken. Wählen Sie einen Datensatz aus der Tabelle aus, die im Feld **Playbook-Tabelle** angezeigt wird. Wählen Sie beispielsweise eine bestimmte Prozessdefinition aus.
SLA-Konfiguration	Aktivitäten können so konfiguriert werden, dass ein SLA-Timer für den mit Aktivitäten verknüpften Aufgabendatensatz angezeigt wird. Geben Sie einen SLA-Konfigurationsdatensatz an, der zur Auswahl der richtigen SLA verwendet wird, die in diesem Fall angezeigt werden soll. Wenn keine SLA-Konfiguration ausgewählt ist, wird die SLA verwendet, die zuerst verletzt wird. Zu den SLA-Konfigurationen gehören: ○ Do not show SLA timer (SLA-Timer nicht anzeigen) ○ Incident Response and Resolution Team (Incident-Reaktions- und Lösungsteam) ○ Show SLA that will breach first (SLA anzeigen, gegen die zuerst verstoßen wird)
Unzugängliche Datentransparenz	Option zum Ausblenden von Daten oder Aktivitäten, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann.

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

Feld	Beschreibung
Transparenz ausstehender Elemente	Option zum Ausblenden der Aktivitäten oder Phasen, die noch nicht ausgelöst wurden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Richten Sie zusätzliche Playbook-Aktivitätsüberschreibungen ein.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Playbook-Aktivitäts-UIs

Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktivitäts-UIs für Ihre Playbook-Aktivitäten.

Erstellen Sie mit UI Builder eigene Aktivitäts-UIs, um die standardmäßige Benutzer-Experience einer Playbook-Aktivität zu überschreiben. UI Builder bietet eine Low-Code-Umgebung zum Erstellen und Aktualisieren von benutzerdefinierten Aktivitäts-UIs. Sie können mehrere UI Builder -Komponenten in einer einzigen Playbook-Aktivität kombinieren. UI Builder verwendet vordefinierte Aktivitäts-UIs als Vorlage, die Sie anpassen können.

Verwenden Sie UI Builder, um die Benutzer-Experience für eine Aktivität in einer Playbook-Experience anzupassen. In UI Builderkönnen Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie eine neue Aktivität aus einer leeren UI-Vorlage, die eine Shell einer Karte enthält.
- Erstellen Sie eine neue Aktivität aus einer vorhandenen UI-Vorlage, die Inhalte innerhalb der Shell einer Karte enthält.
- Ordnen Sie Eigenschaften der Playbook-Aktivitäts-Experience Komponenten mit Datenbindung zu.
- Definieren Sie Regeln, um anzugeben, welche Aktivitäts-UI mit welcher Aktivität verwendet werden soll.
- Echtzeitänderungen an Eigenschaften der Aktivitäts-Experience widerspiegeln, wenn ein zugrunde liegende Prozess ausgeführt wird.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Aktivitäts-UIs für das Playbook

Erstellen Sie in UI Builder benutzerdefinierte Aktivitäts-UIs für Playbook-Aktivitäten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitäts-UIs**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

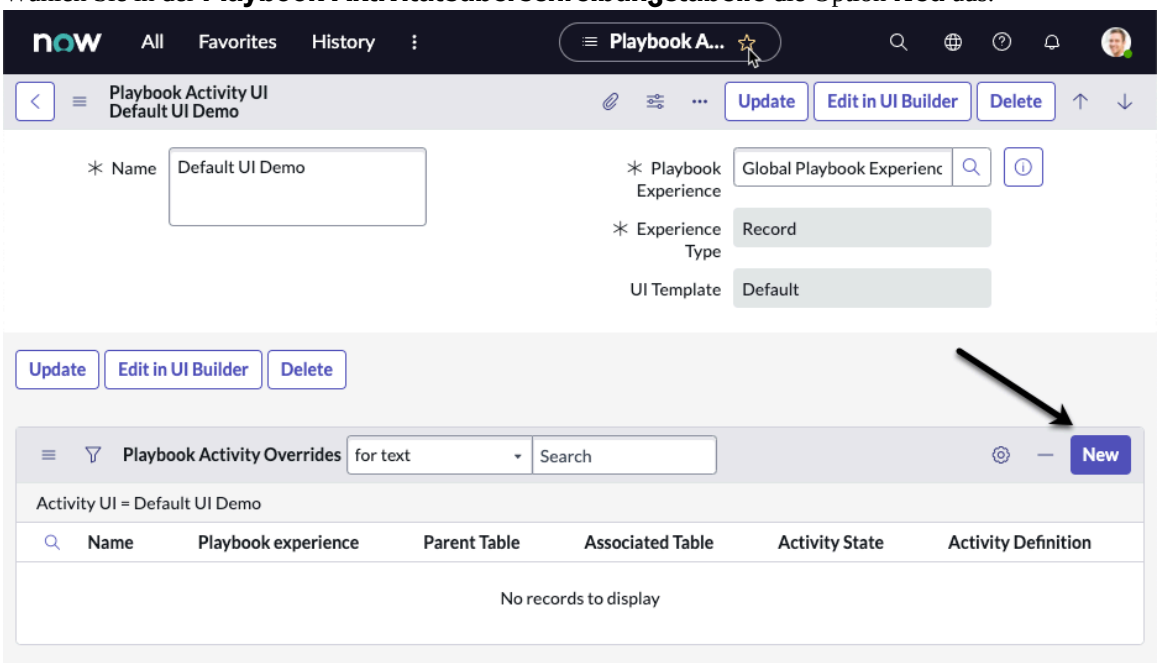
Formular „Playbook-Aktivitäts-UI“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Aktivitäts-UI.
Playbook-Experience	Wählen Sie die Playbook-Experience aus, in der Sie die Aktivitäts-UI verwenden möchten. Wählen Sie **Globale Playbook-Experience** aus, um

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

Feld	Beschreibung
	Ihre Aktivitäts-UI für alle Playbook-Experiences verfügbar zu machen.
Experience-Typ	Wählen Sie den Experience-Typ aus, den Sie auf die Aktivitäts-UI anwenden möchten. Weitere Informationen zu Experience-Typen finden Sie unter Experience-Typen .
UI-Vorlage	Wählen Sie die UI-Vorlage aus, die Sie für Ihre Aktivitäts-UI klonen möchten. Die **leere** Vorlage wird angewendet, wenn keine UI-Vorlage ausgewählt ist. Wenn Sie eine UI-Vorlage mit einem Experience-Typ auswählen, der sich von Ihrem Experience-Typ für Aktivitäts-UIs unterscheidet, ist sie ohne zusätzliche Änderungen möglicherweise nicht vollständig kompatibel.

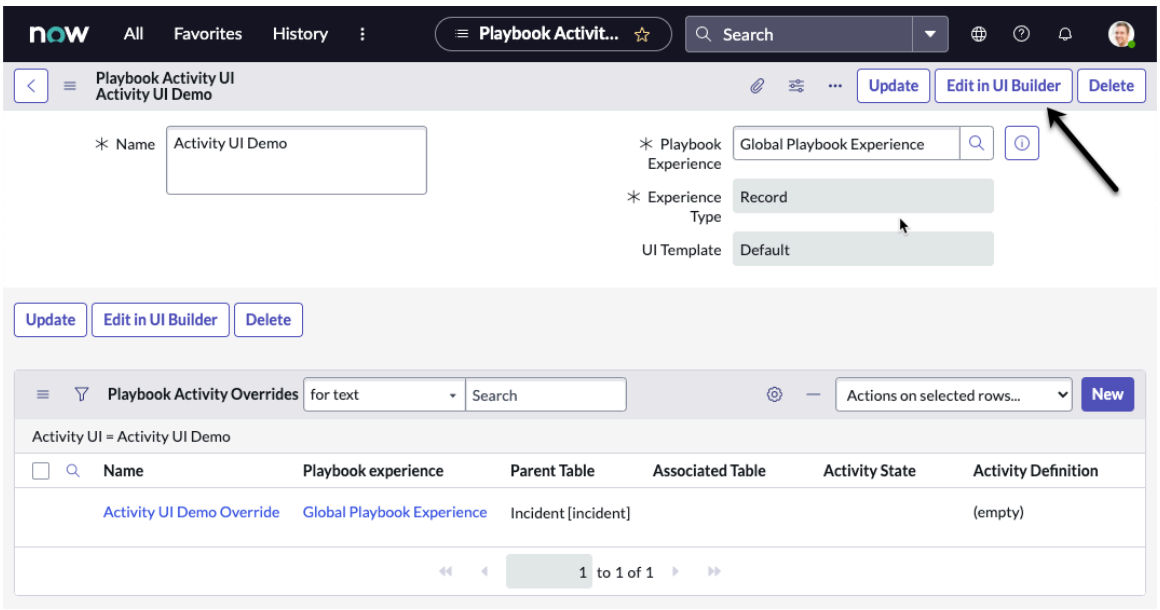
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Aktivitäts-UI aus der Liste aus.
6. Wählen Sie in der **Playbook-Aktivitätsüberschreibungstabelle** die Option **Neu** aus.



7. Füllen Sie das Aktivitätsüberschreibungsformular aus, um anzugeben, wann Ihre Aktivitäts-UI die Standardaktivitäts-UI überschreiben soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.

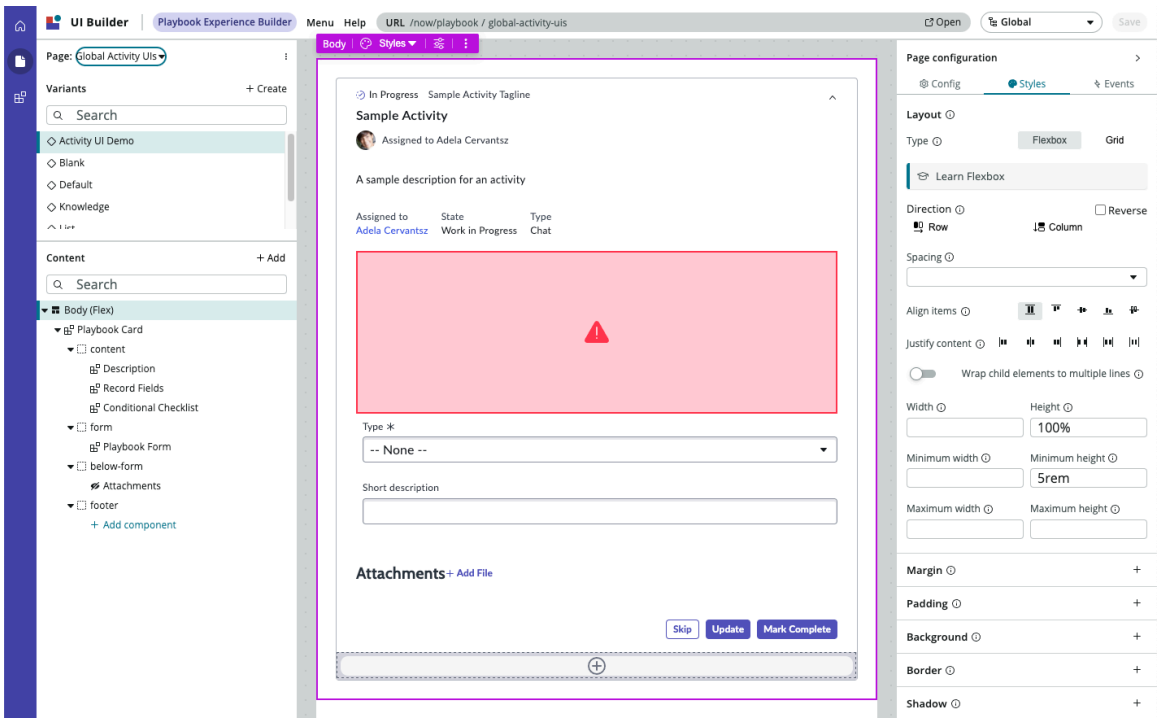
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

8. Wählen Sie **In UI Builder bearbeiten aus**.



Ergebnisse

UI Builder wird in einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der Ihre Aktivitäts-UI angezeigt wird. Ändern Sie Ihre benutzerdefinierte Aktivitäts-UI mit UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .



Konfigurieren Sie Aktivitäts-UIs mit UI Builder

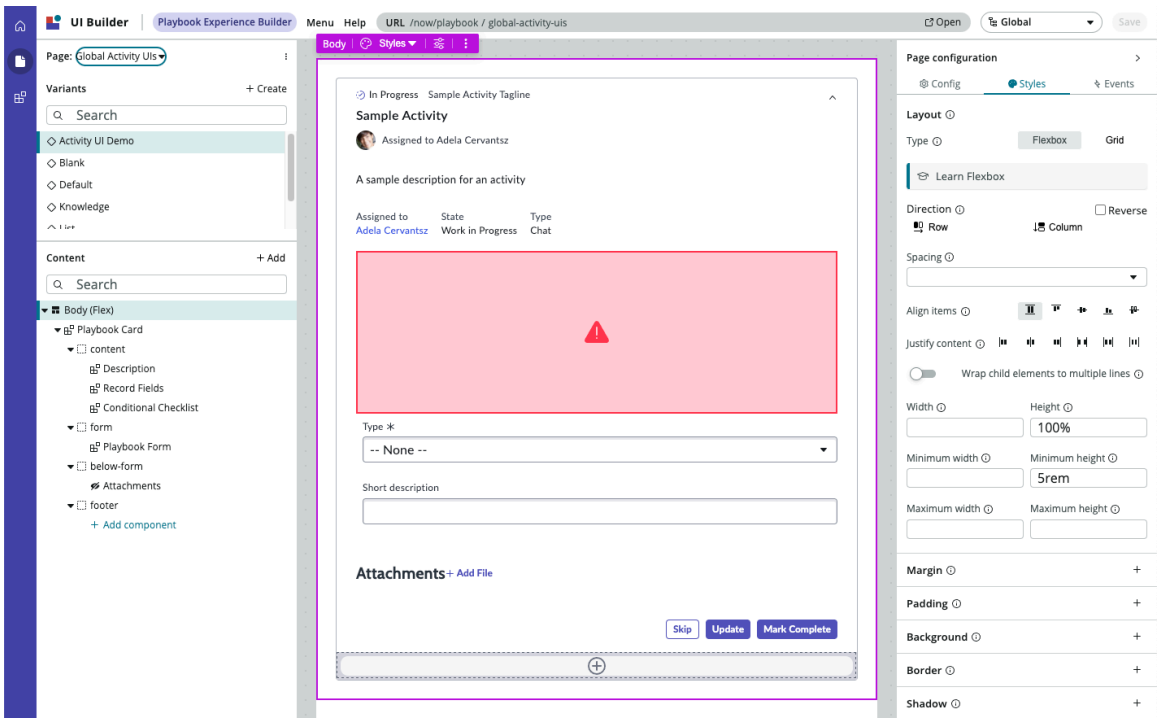
Sie können Aktivitäts-UIs mit UI Builder auf folgende Weise anpassen.

Verwenden Sie UI-Vorlagen in UI Builder

Aktivitäts-UIs werden in UI Builder als UI-Vorlage geöffnet, die Sie beim Erstellen einer benutzerdefinierten Aktivitäts-UI ausgewählt haben. Jede UI-Vorlage enthält vorkonfigurierte Komponenten, die in UI Builderangepasst werden können. Die Standardaktivitäts-UI bietet beispielsweise Unterstützung für Folgendes:

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

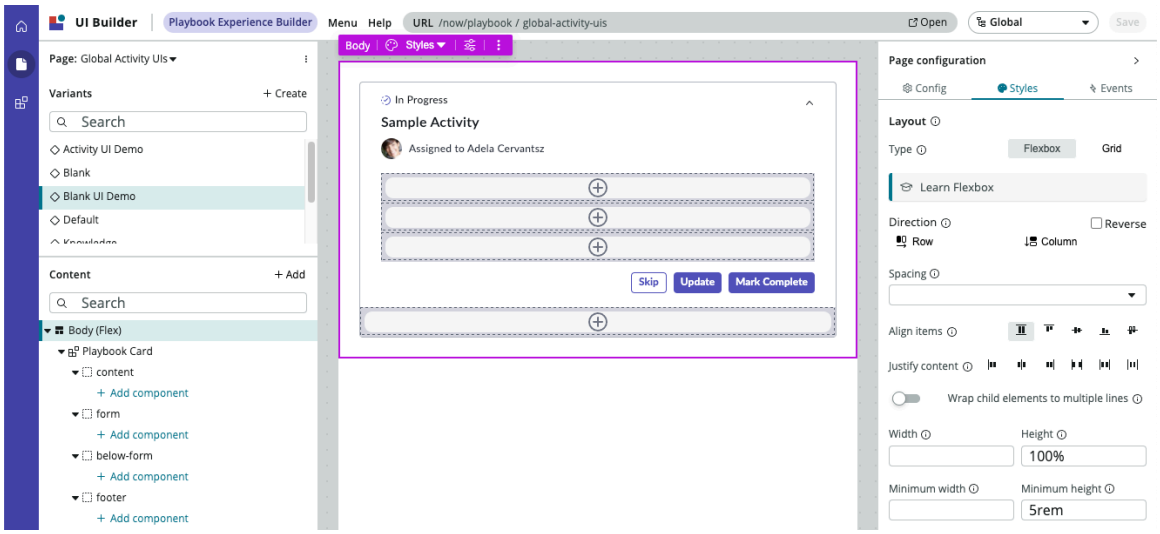
- Rich-Text-Beschreibung
- Gestapelte Bezeichnungswertpaare für Datensatzfelder
- Prüfliste (Bedingt, wenn die Eigenschaft „Prüflisten-Experience anzeigen“ ausgewählt ist)
- Formular
- Anlagen
- Footer



Wenn Sie keine UI-Vorlage ausgewählt haben, zeigt UI Builder eine leere Playbook-Karte an, die die äußere Hülle der Karte enthält. Alle Vorlagen, einschließlich der leeren Vorlage, enthalten Folgendes:

- Aktivitätsbezeichnung
- Aktivitätsstatus
- SLA-Timer
- Footer
- Deklarative Aktionen

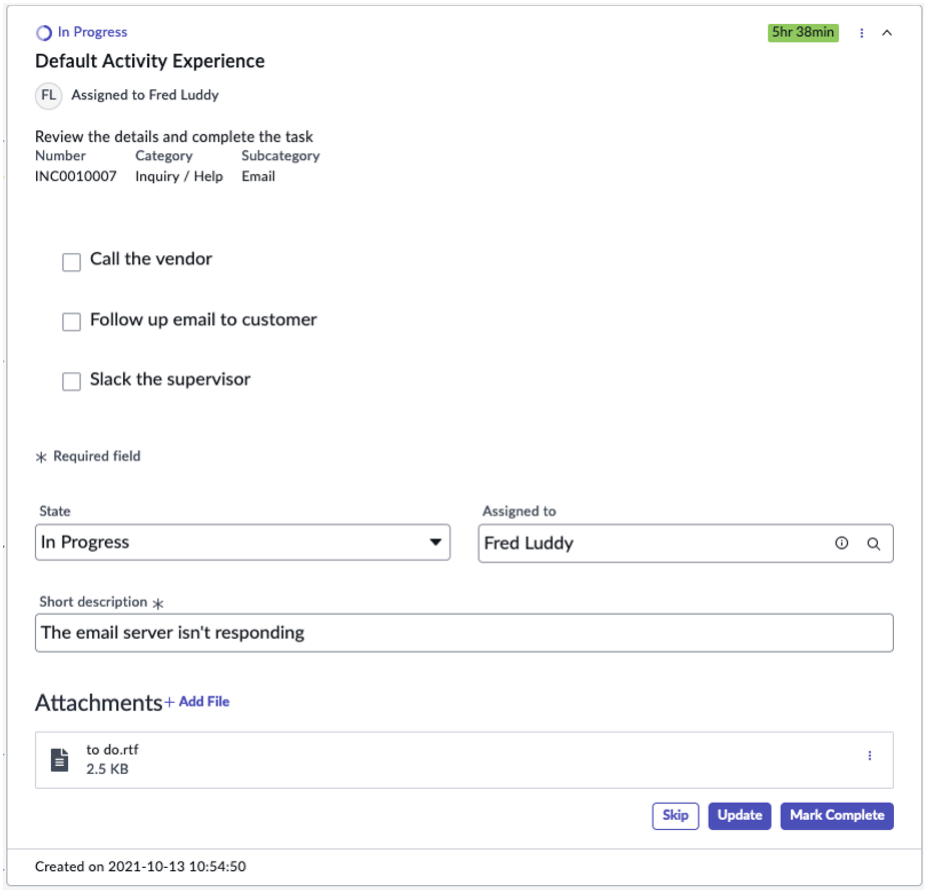
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Vordefinierte Aktivitäts-UIs

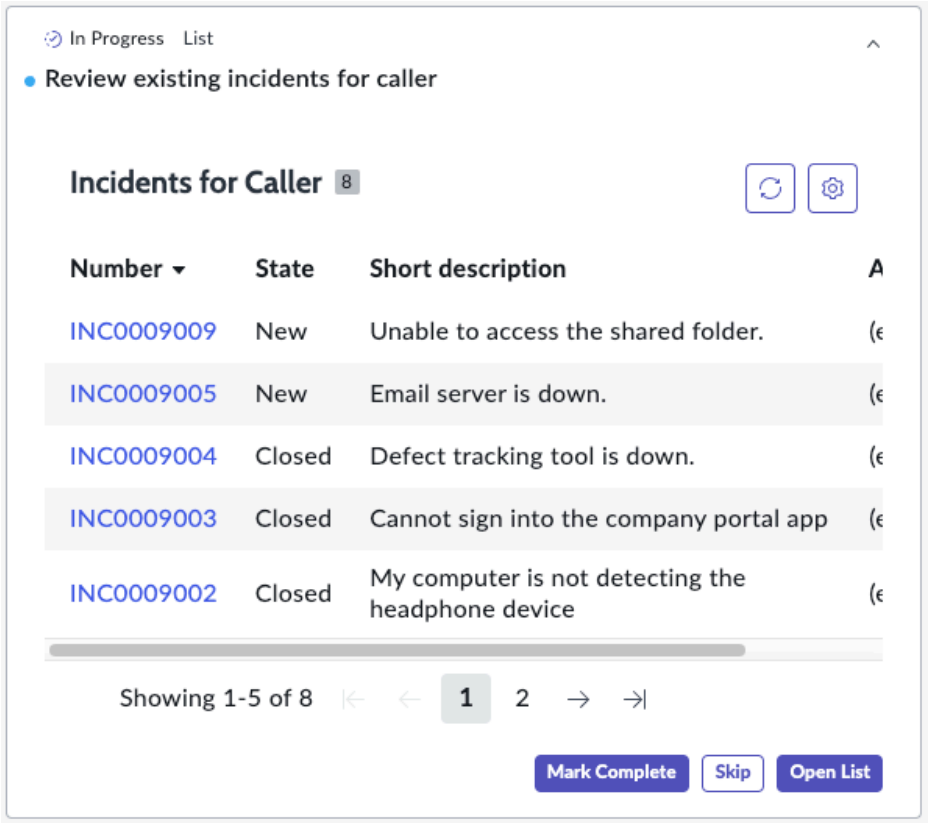
Playbook enthält die folgenden Aktivitäts-UIs:

Standard

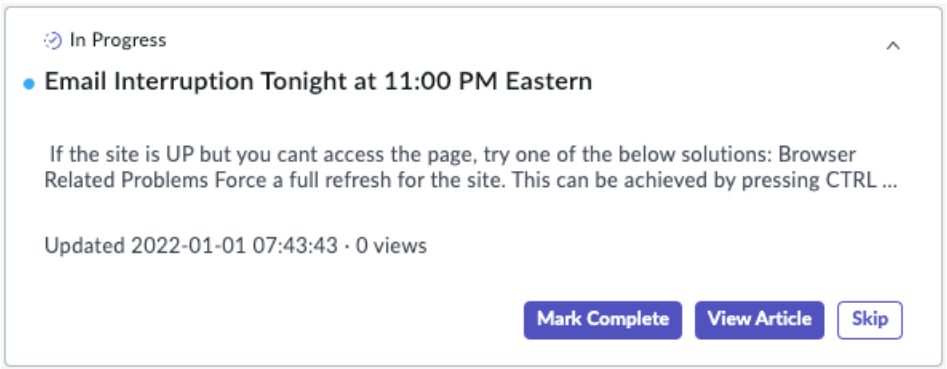


Liste

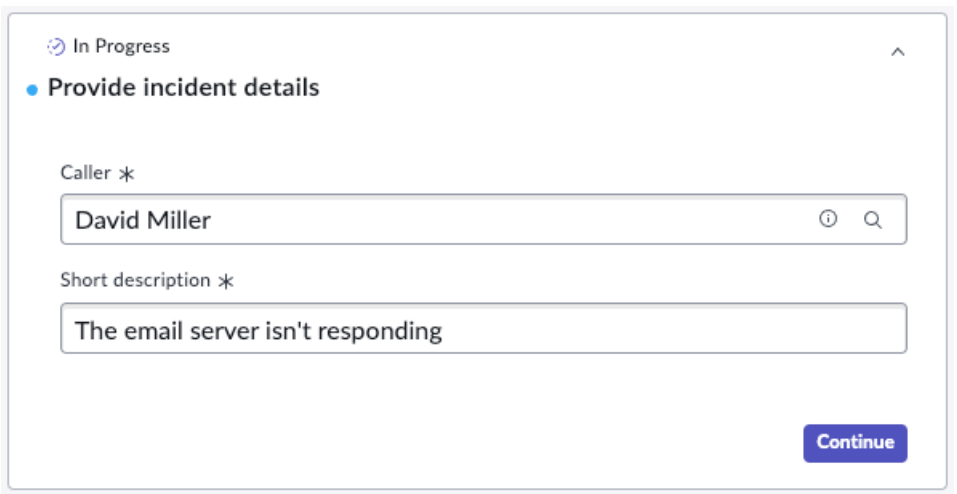
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wissen



Datensatzgenerator



Automatische Übersetzung

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

Im **Inhaltsbereich** werden die Komponenten in Ihrer Aktivitäten-UI angezeigt. Alle Aktivitäts-UIs enthalten die Playbook-Kartenkomponente als äußerste Komponente, die die gesamte Aktivitäts-UI umschließt.

Sie können jedem der Playbook-Kartensteckplätze Komponenten hinzufügen:

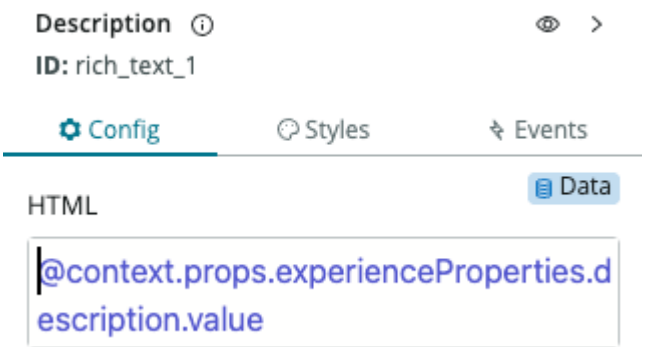
Playbook-Kartensteckplatz	Beschreibung
Inhalt	Fügen Sie allgemeine Inhalte hinzu, die auf der Playbook-Karte angezeigt werden sollen.
Formular	Der Formular-Slot ist für die Playbook-Formularkomponente reserviert. Formulare werden in einem Modal angezeigt, wenn sie zu groß sind, um in eine Playbook-Karte zu passen
Unterhalb des Formulars	Fügen Sie den Inhalt hinzu, den Sie unterhalb des Formulars anzeigen möchten.
Footer	Fügen Sie den Inhalt hinzu, den Sie in der Kartenfußzeile anzeigen möchten.

Binden Sie Daten an Ihre Aktivitäts-UI

Verwenden Sie die Datenbindung in UI Builder, um Eigenschaften der Playbook-Experience an Ihre Aktivitäts-UI zu binden. Diese Playbook-Experience-Datenressourcen stellen Ihre Daten dynamisch für die Komponenten in Ihrer Aktivitäts-UI bereit.

Jede Aktivitäts-UI verfügt über einen Experience-Typ, der eine Sammlung von Experience-Eigenschaften definiert, die zur Laufzeit von Playbooksan Ihre Aktivität übergeben werden. Beispielsweise enthält der Experience-Typ „Datensatz“ eine Formularansichts-Experience-Eigenschaft, die bestimmt, welches Formular in einer Playbook-Aktivität angezeigt wird.

Sie finden Datenbindungen auf der **Registerkarte** Konfiguration des Konfigurationsbereichs



in UI Builder.

Beispielsweise ist die HTML-Eigenschaft dieser Rich-Text-Komponente an die Experience-Eigenschaft der Beschreibung gebunden. Die Datenbindung hat das folgende Format: **@context.props.experienceProperties.description.value**. Wenn sich die Experience-Eigenschaft der Beschreibung ändert, wird diese Komponente aktualisiert, um diesen neuen Wert widerzuspiegeln.

UI Builder stellt während der Eingabe Werte für die automatische Vervollständigung bereit, um Sie zur richtigen Experience-Eigenschaft zu führen. Die Experience-Eigenschaften, die UI Builder automatisch vervollständigt, um dem Experience-Typ zu entsprechen, den Sie 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.

Ihre Aktivitäts-UI ausgewählt haben. Wenn einem Experience-Typ Experience-Eigenschaften hinzugefügt werden, werden sie automatisch angezeigt.

Zusätzlich zu ExperienceProperties enthält das Objekt @context.props weitere nützliche Daten, an die Sie gebunden werden können, z. B. activityState oder parentTable. Beginnen Sie mit der Eingabe von @context.props, um zu sehen, was verfügbar ist.

Weitere Informationen zur Datenbindung in UI Builderfinden Sie unter Datenressourcen in UI Builder .

Zeigen Sie eine Vorschau der benutzerdefinierten Aktivitäts-UIs in an UI Builder

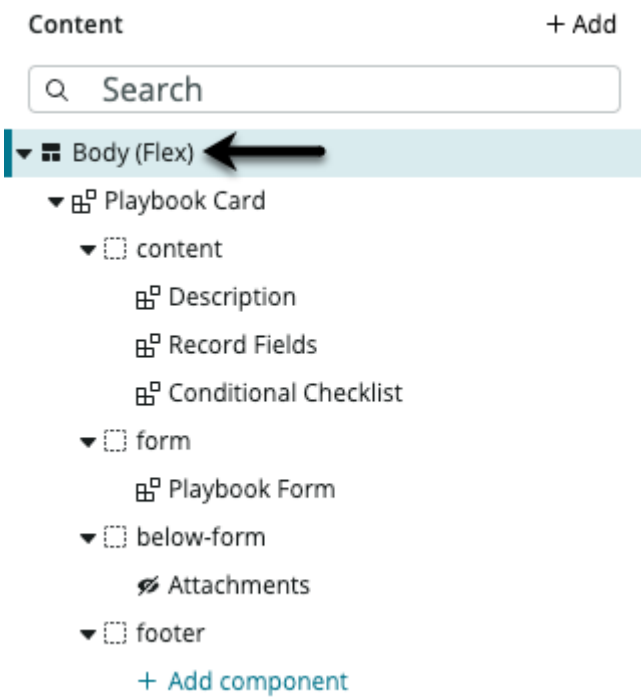
Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer benutzerdefinierten Aktivitäts-UI in UI Builderan. Sie können Beispieldaten bereitstellen, um eine Vorschau darauf zu erhalten, wie Komponenten in einem ausgeführten Playbook aussehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator oder Aktivitätsautor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie eine Vorschau der Aktivitäts-UIs an, die Sie in UI Buildererstellt haben. Ändern Sie die Beispieldaten, um eine Vorschau der Aktivitäten in einem ausgeführten Playbook anzuzeigen. Änderungen, die im Konfigurationsbereich dieser Aufgabe vorgenommen werden, wirken sich nicht auf die Aktivitäts-UI zur Laufzeit aus. Dies wirkt sich nur auf die Vorschau innerhalb von UI Builderaus . Die Laufzeit-Standardwerte für jede Experience-Eigenschaft werden festgelegt, wenn die Experience-Eigenschaft erstellt wird.

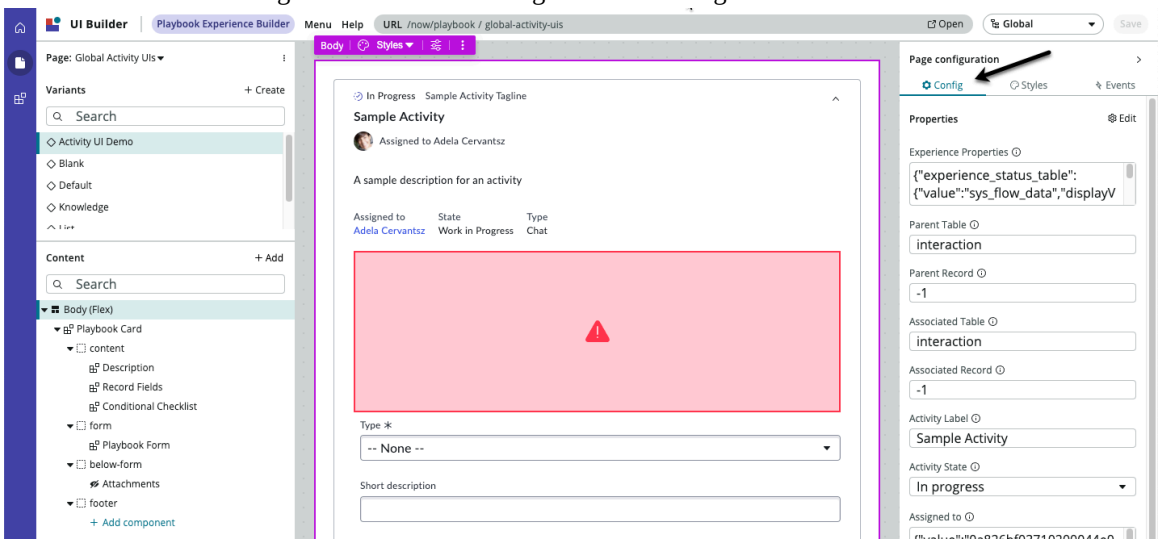
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitäts-UIs**.
2. Wählen Sie die Aktivitäts-UI aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
3. Wählen Sie **In UI Builder bearbeiten aus**.
4. **Wählen** Sie im Inhaltsbereich Text 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.

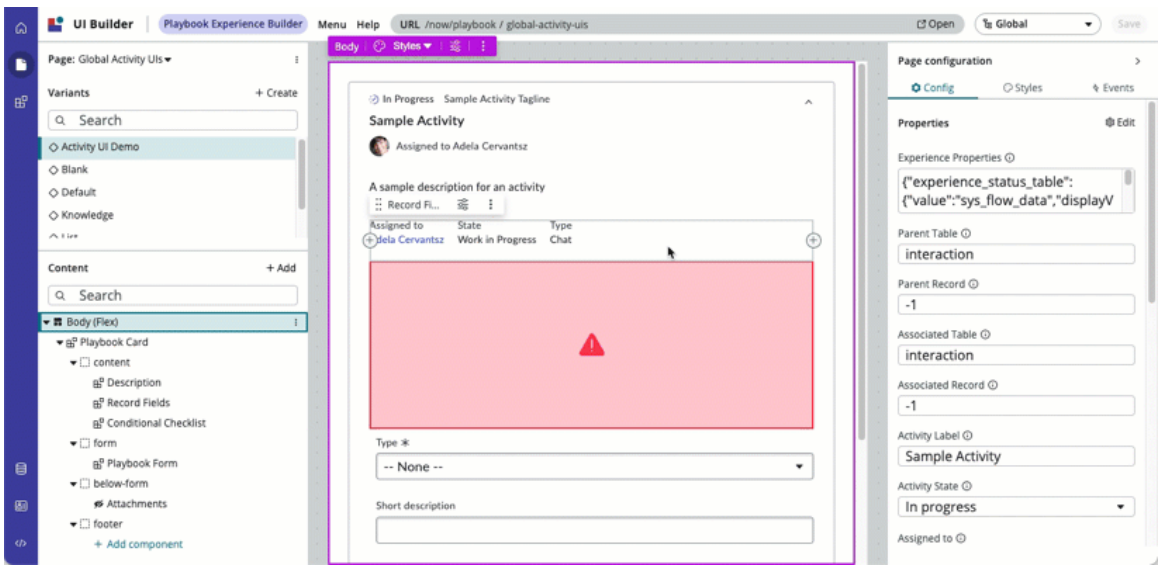
5. **Wechseln** Sie im Konfigurationsbereich zur Registerkarte Konfiguration.



6. Wählen Sie im Feld **Experience-EigenschaftenBearbeiten** aus.
   Die Experience-Eigenschaften definieren den Inhalt, den Playbooks zur Laufzeit bereitstellt. Sie können die bereitgestellten Beispieldaten ändern, um eine Vorschau Ihrer Aktivitäts-UI anzuzeigen. Das Anpassen dieser Daten hat keine Auswirkungen darauf, was Ihre Aktivitäts-UI in einem laufenden Playbook anzeigt.

7. Bearbeiten Sie die Experience-Eigenschaft JSON.

8. Wählen Sie **Übernehmen**.

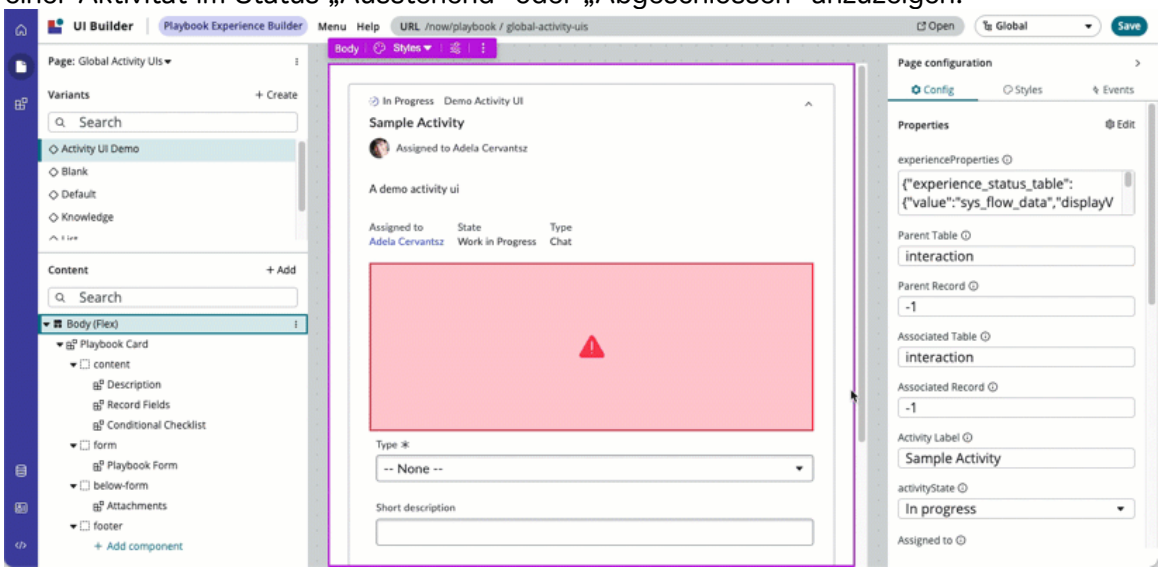


9. Sie können die anderen Eigenschaften auf der **Registerkarte „Konfiguration** “ ändern, um die Aktivitäts-UI anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den **activityState** ändern, um eine Vorschau einer Aktivität im Status „Ausstehend“ oder „Abgeschlossen“ anzuzeigen.



10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

UI Builder zeigt die Änderungen an, die Sie auf der **Registerkarte** „Konfiguration“ vorgenommen haben.

Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten

Erstellen Sie zusätzliche Aktivitätsüberschreibungen, die die in der globalen Playbook-Experience definierten Überschreibungen erweitern oder ersetzen. Mit Playbook-Aktivitätsüberschreibungen können Sie das Standardanzeigeverhalten einzelner Aktivitäten in Ihrem Playbook überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie eine Reihe von Bedingungen angegeben haben, können Sie die Benutzeroberfläche überschreiben. Mit dieser Überschreibung können Sie den priorisierten Standardstatus, die erforderlichen Rollen und die UI-Komponente ändern, die zum Anzeigen übereinstimmender Aktivitäten in einem Playbook für eine bestimmte Playbook-Experience verwendet wird. Standardmäßig werden alle für die globale Playbook-Experience definierten Aktivitätsüberschreibungen verwendet. Sie können diese Datensätze für Ihre Playbook-Experience mit Ihren eigenen Datensätzen erweitern oder überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Aktivitätsüberschreibungen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Playbook-Aktivitätsüberschreibung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Aktivitätsüberschreibung.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktivitätsüberschreibung gegenüber anderen übereinstimmenden Überschreibungen in dieser Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie gegenüber anderen Überschreibungen ausgewählt. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Anwendung	Anwendung für die Aktivitätsüberschreibung.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Überschreibung zu aktivieren.
Playbook-Experience	Playbook-Experience, die dieser Aktivitätsüberschreibung zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie die Konfiguration im Playbook-Experience-Formular erstellen.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktivitätsüberschreibung. Diese Beschreibung wird in der Playbook-Aktivitätsüberschreibungsliste angezeigt und bietet Kontext für das Formular.
Experience-Typ	Wählen Sie aus, welche Art von Aktivität Sie überschreiben möchten. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um einen Aktivitätstyp auszuwählen, oder klicken Sie im Formular „Aktivitätstyp“ auf **Neu**, um einen neuen Aktivitätstyp zu erstellen.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte Zeitpunkt **für Anwendung**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   In diesem Formular können Sie angeben, für welche Aktivitäten diese Überschreibung gilt.

Formular „Wann anzuwenden“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle für den Datensatz. Ordnen Sie die Tabelle dem Eingabedatensatz zu, der das Playbook ausgelöst hat.
Bedingungen der übergeordneten Tabelle	Bedingungen, die für den übergeordneten Datensatz ausgewertet werden, der das Playbook ausgelöst hat.
Aktivitätsstatus	Mit einem bestimmten Aktivitätsstatus abgleichen, z. B. „In Bearbeitung“

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

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Tabelle	Tabelle, die einer Aktivität zugeordnet ist.
Bedingungen des zugeordneten Datensatzes	Bedingungen, die anhand des zugeordneten Datensatzes der Aktivität ausgewertet werden.
Experience-Eigenschaftsbedingungen	Bedingungen, die anhand der Aktivitätseigenschaften ausgewertet und durch die **Feldauswahl Typ** definiert werden.
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus, für die diese Aktivitätsüberschreibung gilt.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu überschreibende** Elemente.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   In diesem Formular können Sie angeben, welches Verhalten Sie in übereinstimmenden Aktivitäten überschreiben möchten.

Formular zum Überschreiben von Elementen

Feld	Beschreibung
UI	UI-Komponente, die zum Rendern übereinstimmender Aktivitäten in Playbook verwendet wird. Wenn keine UI-Komponente ausgewählt ist, wird die Standard-UI verwendet.
Aktivitäts-UI	Wählen Sie die Aktivitäts-UI aus, die die Standard-UI überschreibt.
Priorisiert	Option zum Priorisieren übereinstimmender Aktivitäten. Wählen Sie **Keine**, **Ja**oder **Nein**aus. Wenn **Keine** ausgewählt ist, werden Aktivitäten priorisiert, solange sie ausgeführt werden. Die erste priorisierte Aktivität innerhalb einer Phase wird standardmäßig erweitert. Alle anderen priorisierten Aktivitäten in derselben Phase haben einen blauen Punkt, wenn sie reduziert werden. Ein Abzeichen in der Phasennavigation zeigt an, wie viele priorisierte Aktivitäten sich in jeder Phase befinden.
Erforderliche Rollen	Rollen, die zum Anzeigen übereinstimmender Aktivitäten erforderlich sind. Sofern nicht anders angegeben, können Benutzer alle Aktivitäten in einem Playbook anzeigen. **Hinweis:** Benutzer können ein Playbook nur anzeigen, wenn sie Lesezugriff auf den Eingabedatensatz haben, der das Playbook ausgelöst hat.

10. 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
Definieren Sie Playbook-Aktionen.

Playbook-Datensatzgenerator

Als Playbook-Autor können Service Desk-Mitarbeiter oderErfüller einen Datensatz für eine Playbook-Ausführung erstellen, ohne das Playbook verlassen zu müssen.

Playbooks werden ausgelöst, wenn ein Datensatz erstellt oder aktualisiert wird. Fügen Sie einen Datensatzgenerator zu einem Playbook in Workflow-Studio hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller den Datensatz während einer Playbook-Ausführung erstellen können, anstatt außerhalb des Playbooks zu navigieren, umden Datensatz zu erstellen. Konfigurieren Sie dann Ihren Arbeitsbereich oder Ihre UI Builder -Seite so, dass die Playbook-Experience-Komponente des Datensatzgenerators anstelle des standardmäßigen neuen Datensatzformulars angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller eine neue Datensatzregisterkarte öffnet.

Wenn ein Playbook-Autor einem Playbook in Workflow-Studioeinen Datensatzgenerator hinzufügt, wird eine Datensatzgenerator-Aktivität als erster Schritt des Playbooks eingefügt. Die Aktivität „Datensatzgenerator“ enthält ein neues Datensatzformular. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller das Formular übermittelt, wird das Playbook aktualisiert, und führt den Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller durch den Rest der Datensatzerstellung. Wenn nach der Übermittlung des neuen Datensatzformulars kein Playbook ausgeführt wird, löst das Playbook manuell das Playbook aus, das dem Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller vor der Erstellung des Datensatzes angezeigt wurde.

In Workflow-Studiokönnen Playbook-Autoren den Namen der Datensatzgeneratoraktivität, die Formularansicht und das Playbook angeben, das dem Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller angezeigt wird, bevor der Datensatz erstellt wird. Playbook-Autoren können optional auch die deklarative Aktion konfigurieren, die zum Senden des Formulars verwendet wird.

Richten Sie Playbook-Datensatzgeneratoren ein

Verwenden Sie den Playbook-Datensatzgenerator, um einen Prozess anzuzeigen, bevor ein Datensatz erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine Tabelle, aus der ich ein Playbook auslösen möchte, möchte ich ein Formular bereitstellen, das ein Service Desk-Mitarbeiter oder Erfüller ausfüllt, wodurch ein Datensatz erstellt wird. Verwenden Sie Playbook-Datensatzgeneratoren, um Datensätze mit einem Playbook zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter müssen keine Datensätze mehr erstellen, bevor sie ein Playbook ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Datensatzgeneratoren**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Playbook-Experience-Datensatzgenerator

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die die neue Datensatzseite den Datensatzgeneratoreintrag verwenden soll.
Prozessdefinition	Wählen Sie das Playbook aus, das Sie anzeigen möchten, bevor ein Datensatz erstellt wird. Alle Aktivitäten werden als ausstehend markiert. Wenn nach der Erstellung des Datensatzes kein Playbook ausgeführt wird, wird dieses Playbook manuell ausgelöst.
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Geben Sie einen Namen ein, der in der Aktivität angezeigt werden soll, die als erster Schritt in das Playbook eingefügt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzgenerators.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Konfiguration im Verhältnis zu anderen Aktivitäten in einer Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie einer anderen Konfiguration vorgezogen. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Datensatzformularansicht erstellen	Wählen Sie die Formularansicht aus, die für die Aktivität des neuen Datensatzformulars verwendet werden soll.
Vorlagenfelder	Optionale Feldwerte, die im neuen Datensatzformular vorausgefüllt werden können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können die dem Playbook-Datensatzgenerator zugeordnete Schaltfläche **Fortsetzen** mit Ihren eigenen benutzerdefinierten Bedingungen, Bezeichnungen und Farben überschreiben, indem Sie eine neue deklarative Aktion erstellen. Verwenden Sie denselben Namen wie die deklarative Aktion, die der globalen Playbook-Experience zugeordnet ist, und ordnen Sie ihn Ihrer benutzerdefinierten Playbook-Experience zu. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Playbook-Aktionen.

Zeigen Sie eine Vorschau eines Playbooks an

Zeigen Sie eine Vorschau von Playbooks in Echtzeit in einer Nicht-Produktionsumgebung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pd_author, pd_operator, pd_trigger_author, pd_content_author, pd_shared.admin, pd_admin, pd_shared.user oder playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

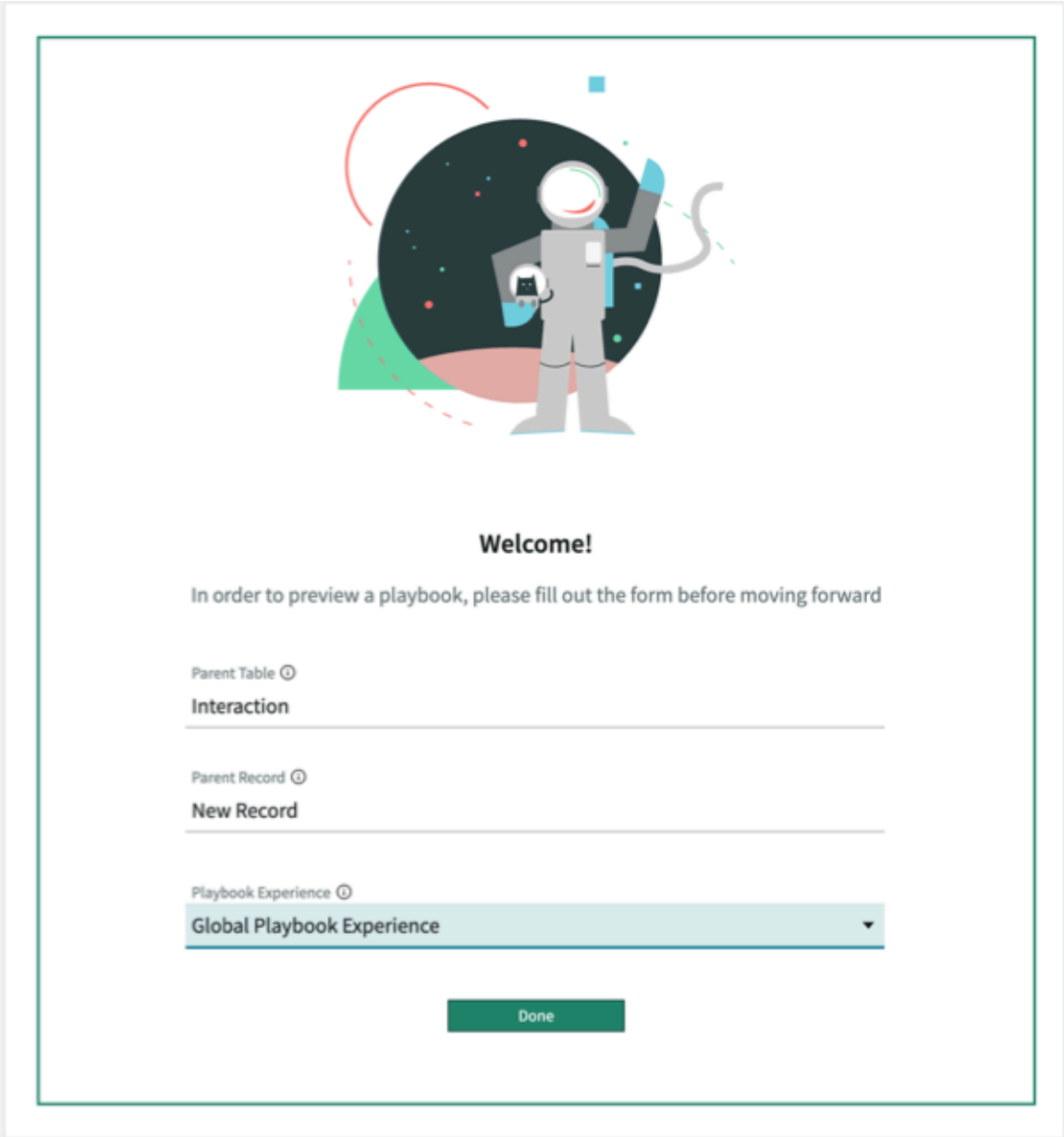
Verwenden Sie die Playbook-Vorschau, um in Playbooks oder HR Lifecycle Events erstellte Prozesse zu testen, einschließlich der folgenden:

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

- Aktivitätsdefinitionen
- Deklarative Aktionen
- Datensatzgenerator-Konfigurationen
- Konfigurationen der Playbook-Experience
- Aktivitätsüberschreibungen

Prozedur

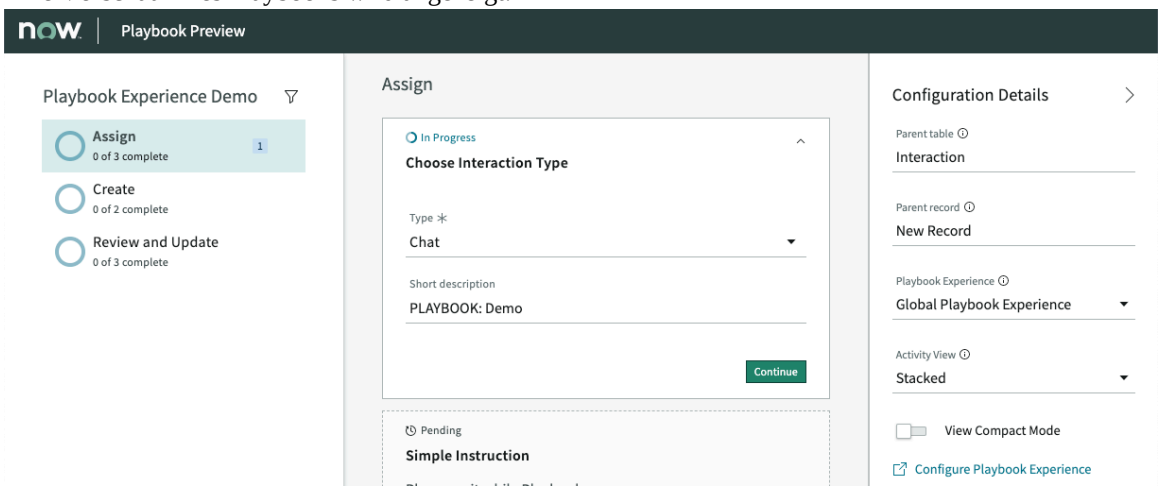
1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Vorschau**.
2. Eine neue Browserregisterkarte wird geöffnet.



3. Wählen Sie eine **übergeordnete Tabelle aus**.
4. Wählen Sie einen **übergeordneten Datensatz aus**.
   Sie können einen vorhandenen Datensatz oder einen **neuen Datensatz** auswählen, um eine Vorschau des Playbook-Datensatzgeneratorprozesses in der aktuell ausgewählten Tabelle anzuzeigen.

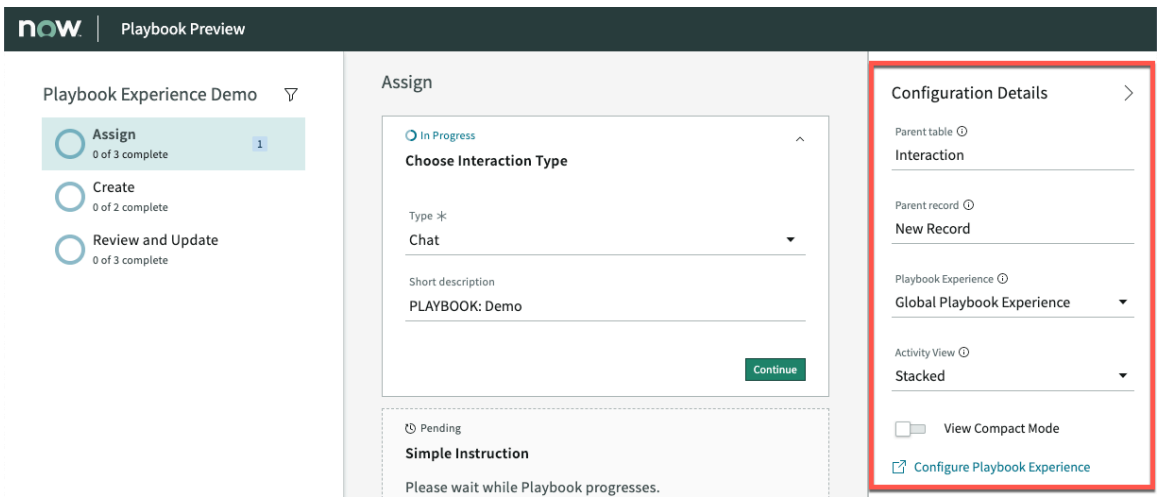
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

5. Wählen Sie eine **Playbook-Experience aus**.
6. Klicken Sie auf **Erledigt**.
7. Eine Vorschau Ihres Playbooks wird angezeigt.



Playbook-Vorschau-Konfigurationsdetails

Passen Sie ein Playbook in der Playbook-Vorschau mit dem Seitenbereich der Konfigurationsdetails an.



Im Seitenbereich „Playbook-Vorschau-Konfigurationsdetails“ können Sie die Playbook-Vorschau ändern. Sie können die folgenden Optionen auswählen:

- **Übergeordnete Tabelle**: Wählen Sie die übergeordnete Tabelle aus, die den Datensatz enthält, für den Sie ein Playbook anzeigen möchten.
- **Übergeordneter Datensatz**: Wählen Sie einen übergeordneten Datensatz oder einen **neuen Datensatz**aus
- **Playbook-Experience**: Wählen Sie die Playbook-Experience aus
- **Aktivitätsansicht**: Wählen Sie eine gestapelte oder fokussierte Ansicht aus
- **Kompaktmodus**anzeigen: Option zur Vorschau Ihres Playbooks im Kompaktmodus.

Die Seitenleiste mit den Playbook-Vorschaukonfigurationsdetails wird automatisch angezeigt, wenn eine Vorschau eines Playbooks angezeigt wird. Sie können die Seitenleiste ausblenden, indem Sie oben rechts in der Seitenleiste auf den Pfeil klicken. Wenn 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.

Seitenleiste nicht verfügbar ist, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Seitenleiste mit den Konfigurationsdetails zu öffnen.

Die Playbook-Vorschau-URL wird aktualisiert, wenn im Seitenbereich der Konfigurationsdetails Änderungen vorgenommen werden. Sie können Playbook-Vorschauen mit Lesezeichen versehen, um in Zukunft problemlos auf bestimmte Konfigurationen zuzugreifen.

Benutzerdefinierte Playbook-Aktionen

Passen Sie Playbook-Interaktionen an, indem Sie Bedingungen einrichten, die Schaltflächen, Dropdown-Listen, Listenelemente und anklickbare Symbole hinzufügen. Mit dieser Anpassung können Sie Formulare übermitteln, Datensätze öffnen und Aktivitäten in allen Playbook-Experiences abschließen und überspringen.

Übersicht

Playbook-Aktionen können Serverskripts ausführen, Client-Aktionen senden oder UI-Komponenten rendern, wenn sie ausgelöst werden. Beim Ausführen von Serverskripts ist die Variable current an den zugehörigen Datensatz der Aktivität gebunden. Wenn Sie möchten, dass Client-Aktionen Events in UI Builderauslösen, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie UXF-Client-Aktionen für das Playbook.

Flow-Datensätze (sys_flow_data) werden häufig als zugeordnete Datensätze verwendet, um die Konfiguration eines Flow über ein Aktionsserverskript zu steuern. Diese Serverskripts können den Status der Flows auf „Abgeschlossen“ oder „Übersprungen“ festlegen, sodass ein Agent die Logik innerhalb eines Flows direkt beeinflussen kann.

Flow-Datensätze können auch Benutzerdaten von einem Service Desk-Mitarbeiter erfassen, die in einem Flow verwendet werden sollen.

Ein zugeordneter Datensatz kann an eine beliebige Tabelle gebunden werden. Sie können über diese Standardaktionen hinaus eigene Aktionen definieren, um die gewünschte Geschäftsprozess-Workflow-Logik auszuführen.

Sie können die Funktion „Speichern und dann“ für alle Skriptaktionen außerhalb des Servers aktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Erfordert Formularfelder** aktivieren. Eine Aktion mit der Funktion „Speichern und dann“ sendet ein Formular, führt Client-Skripts und Validierungen von Geschäftsregeln aus und führt die Aktion aus, sobald der Datensatz erfolgreich gespeichert wurde. Die Aktion wird nicht ausgeführt, wenn eine Validierung oder Geschäftsregel das Speichern des Datensatzes verhindert. Standardmäßig löst dies die UI-Aktion „ **sysverb_ws_save** “ aus, um das Formular zu übermitteln. Dies kann jedoch überschrieben werden, indem eine andere UI-Aktion in einer Eigenschaft **„uiActionName“** der Client-Aktionsnutzlast angegeben wird.

Standardaktionen

Die folgenden Standardaktionen werden in Playbook unterstützt.

Aktionsname	Beschreibung
Überspringen überspringen_Anweisung	Überspringt einen Anweisungsprozessschritt
Überspringen überspringen_email	Überspringt das Senden einer E-Mail

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

Aktionsname	Beschreibung
Überspringen überspringen_knowledge	Überspringt einen Wissensprozessschritt
Überspringen überspringen_update	Überspringt einen Prozessschritt zum Aktualisieren eines Datensatzes
Überspringen überspringen_list	Überspringt einen Listenverarbeitungsschritt
Überspringen überspringen_erstellen	Überspringt einen Prozessschritt zum Erstellen eines Datensatzes
Als abgeschlossen markieren Complete_activity	Markieren Sie eine Aktivität als abgeschlossen
Datensatz erstellen create_record	Erstellen Sie einen neuen Datensatz aus einem neuen Datensatzformular
E-Mail senden send_email	Informiert die Prozessautomatisierung zum Senden von E-Mails
Neu starten restart_activity	Startet die Aktivität neu
Überspringen überspringen_aktivität	Markieren Sie Aktivitäten mithilfe eines Experience-Statusdatensatzes als übersprungen.
Datensatz anzeigen Datensatz anzeigen	Zeigen Sie den aktuellen Datensatz an
Speichern save_record	Aktuellen Datensatz speichern
Genehmiger anzeigen Playbook-Ansicht – Genehmiger	Zeigen Sie Genehmiger für diesen Datensatz an
Als vollständig markieren mark_complete_knowledge	Markiert einen Wissensprozessschritt als abgeschlossen
Als vollständig markieren markieren_vollständig_instruktional	Markiert einen Anweisungsprozessschritt als abgeschlossen
Als vollständig markieren	Markiert einen Listenprozessschritt als abgeschlossen

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

Aktionsname	Beschreibung
mark_complete_list	
Als vollständig markieren mark_complete	Markiert den aktuellen Prozess als abgeschlossen
Als vollständig markieren save_and_complete_activity	Speichern Sie den aktuellen Datensatz, und markieren Sie den Vorgang als abgeschlossen

Passen Sie Playbook-Aktionen an

Passen Sie Playbook-Aktionen mithilfe von Formularen, Bedingungen und Skripts, Komponenten oder Client-Aktionen an. Mit dieser Anpassung können Benutzer Formulare übermitteln, Datensätze öffnen sowie Aktivitäten abschließen und überspringen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Standardaktionen können nicht bearbeitet werden. Diese Aktionen werden als schreibgeschützt angezeigt.
- Aktionen können nur für einen Datensatz ausgeführt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Aktion, und geben Sie Details an.

   a. Navigieren zu **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**.

   b. Wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen.

   > **Hinweis:**
   > Eine Liste der Standardaktionen finden Sie unter Playbook-Aktionen.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Typ der Aktion, die implementiert wird. Beispiel: UI-Komponente.
Geben Sie die UI-Komponente an	Wenn das Feld **Implementiert als** auf UI-Komponente festgelegt ist, gibt dieses Feld eine

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

Feld	Beschreibung
	UI-Komponente an, die angezeigt wird, wenn die Aktion ausgelöst wird.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. **Wählen**Sie Schaltfläche, **Header-Dropdown-Menü**oder **Header**-Symbol.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.
Formularfelder erforderlich	Option, die mitteilt, dass für die Aktion Daten vom Benutzer erforderlich sind, um fortzufahren. Dieses Feld wird in der Benutzeroberfläche der Playbook-Experience auf folgende Weise verwendet. i. Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Fenster ausgeblendet. ii. Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen enthält, die Formularfelder erfordern, wird das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren dargestellt. Dieses Feld kann durch Erstellen eines benutzerdefinierten Aktivitätsrenderers überschrieben werden.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Zum Beispiel ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu 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.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktion im Verhältnis zu übereinstimmenden Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

2. Richten Sie Bedingungen für die Aktion ein.

a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungen“

Feld	Beschreibung
Skriptbedingung	Skriptbedingung für die Aktionszuweisung. Geben Sie `sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlayb` ein. Mit diesem Skript können Sie ein Playbook nur anzeigen, wenn der Datensatz eine Prozessausführung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Hinzufügen von Abfragen mit mehreren Joins kann die Leistung beeinträchtigen.
Clientbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Datensatzbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Einschränken des Playbook-Zugriffs.
Erfordert Erstellzugriff	Optionen zum Anfordern des Erstellungszugriffs.
Erfordert Lesezugriff	Option, um Lesezugriff zu erfordern.
Erfordert Schreibzugriff	Optionen, um Schreibzugriff zu erfordern.
Erfordert Löschzugriff	Optionen zum Erfordernis des Löschzugriffs.

3. Wenn im Feld **Implementiert alsServerskript** ausgewählt ist, geben Sie ein Skript für die Aktion an.

- Serverskripts können mit der Variablen `current` auf den zugeordneten Datensatz einer Aktivität verweisen.
- Durch einen Aufruf von `current.update()` wird der zugeordnete Datensatz mit Werten aktualisiert, die der Benutzer aus eingebetteten Formularen auf Playbook-Karten bereitstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Client-Aktion** im Feld **Implementiert als** ausgewählt ist, geben Sie optional die Nutzlastzuordnung auf der Registerkarte **Aktionsattribute** an.

   Mit der Nutzlastzuordnung können Sie Teile der von der Clientaktion gesendeten Nutzlast überschreiben. Mit der Client-Aktion Vorschau auf Datensatz können Sie beispielsweise einen Datensatz auf einer neuen Arbeitsbereich -Registerkarte öffnen. Mithilfe der Nutzlastzuordnung können Sie eine Registerkarte für zugehörige Elemente angeben, die beim Öffnen des Formulars angezeigt wird. Legen Sie dazu **defaultTab fest**.

5. Wenn **UI-Komponente** im Feld **Implementiert als** ausgewählt ist, geben Sie optional die Attribute der **Komponente** auf der Registerkarte Komponentenattribute an.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenden Sie Playbook-Aktionen auf Playbook-Experiences an

Wenden Sie standardmäßige oder benutzerdefinierte Playbook-Aktionen auf Playbook-Experiences an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Aktionszuordnung.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktionszuweisungszuordnung der Playbook-Experience

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Wählen Sie die Zuweisung der deklarativen Aktion aus
Playbook-Experience	Wählen Sie aus, auf welche Playbook-Experience die Aktion angewendet werden soll
Anwendung	Anwendung, in der die Aktion angewendet wird
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus, um die Aktion anzuwenden

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte **Playbook Experience Mapping** aus.
8. Stellen Sie sicher, dass die Playbook-Experience der Tabelle hinzugefügt wurde.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie Ihre Playbook-Experience mit Arbeitsbereich.

Konfigurieren Sie UXF-Client-Aktionen für das Playbook

Erstellen Sie Playbook-UXF-Client-Aktionen zur Verwendung in UI Builder.

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

Verwenden Sie UXF-Client-Aktionen, um Events in UI Builderauszulösen. UXF-Client-Aktionen können in Playbook-, Phasen- und Aktivitätsaktionen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**.
2. Wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen **Sie UXF-Clientaktion aus**.
Geben Sie die Client-Aktion an	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ) und wählen Sie eine **Client-Aktion**aus.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. **Wählen**Sie Schaltfläche, **Header-Dropdown-Menü**oder **Header**-Symbol.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.
Formularfelder erforderlich	Option, die mitteilt, dass für die Aktion Daten vom Benutzer erforderlich sind, um fortzufahren. Dieses Feld wird in der Benutzeroberfläche der Playbook-Experience auf folgende Weise verwendet. **a.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Fenster ausgeblendet. **b.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen enthält, die Formularfelder erfordern, 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
	das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren dargestellt. Dieses Feld kann durch Erstellen eines benutzerdefinierten Aktivitätsrenderers überschrieben werden.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Zum Beispiel ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktion im Verhältnis zu übereinstimmenden Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Implementieren Sie die UXF-Client-Aktion für das Playbook mit UI Builder.

Integrieren Sie Playbook mit Arbeitsbereich

Integrieren Sie Playbook auf der Registerkarte „Zugehörige Elemente“ oder im kontextbezogenen Seitenbereich in Arbeitsbereich

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Zugehörige Elemente** oder **kontextbezogener Seitenbereich**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der Registerkarte „Zugehöriges Element“ oder „Kontextbezogener Seitenbereich“.
Aktionsname	Eindeutiger Name für Ihr Element. Dieser Name kann überschrieben werden.
Implementiert als	Wählen Sie **UI-Komponente aus**.
UI-Komponente angeben	UI-Komponente, die der Aktion zugeordnet ist. Geben Sie `now-playbook-experience` ein.
Symbol	Symbol, das im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird, um sich von anderen Komponenten zu unterscheiden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für den kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Option, um ein zugehöriges Element oder einen kontextbezogenen Seitenbereich auf einen bestimmten Arbeitsbereich zu beschränken. Zum Beispiel Agent Workspace oder HR Workspace.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der Sie das zugehörige Element oder den kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen möchten.
Ansicht	Feld, um nur dann ein Playbook anzuzeigen, wenn diese Formularansicht im übergeordneten Datensatz ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktionszuweisung.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktion im Verhältnis zu übereinstimmenden Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Tooltip	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Mauszeiger auf die Registerkarte „Zugehöriges Element“ oder das Symbol für den kontextbezogenen Seitenbereich zeigt.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktionszuweisung. Diese Beschreibung wird in der Aktionszuweisungsliste angezeigt und bietet Kontext für das Formular.

4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte 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.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Komponentenattribute**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Komponentenattribute“

Attributname	Beschreibung
playbookExperienceId	ID der zugeordneten Playbook-Experience. Kopieren Sie die sys_id eines Playbook Experience-Datensatzes, und fügen Sie sie ein. **Hinweis:** Wenn keine Playbook-Experience-ID angegeben ist, wird standardmäßig die globale Playbook-Experience verwendet.
parentSysId	Zugeordnete übergeordnete sys_id. Geben Sie{{sysId}} ein, um automatisch die parentSysId des angezeigten Datensatzes zu übernehmen.
parentTable	Zugeordnete übergeordnete Tabelle. Geben Sie {{table}} ein, um automatisch die parentSysId des angezeigten Datensatzes zu übernehmen.
compactMode	Option zum Anzeigen eines Playbooks im Kompaktmodus. In der Regel für den kontextbezogenen Seitenbereich auf „true“ und für zugehöriges Element auf „false“ festgelegt.
recordGeneratorQuery	Derzeit in Agent Workspace nicht unterstützt.
ist Neuer ÜbergeordneterDatensatz	Festgelegt auf {{isNewRecord}}.

Hinweis:
Wählen Sie eine andere **UI-Komponente** aus, wenn die Attribute in Ihrem Formular fehlen. Ändern Sie die **UI-Komponente** zurück in **now-playbook-experience,** und die Attribute werden angezeigt.

7. Klicken Sie auf das Symbol für) und wählen **Sie Speichern**aus.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungen“

Feld	Beschreibung
Skriptbedingung	Skriptbedingung für die Aktionszuweisung. Geben Sie sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybo ein. Mit der Skriptbedingung können Sie ein Playbook nur anzeigen, wenn der Datensatz eine Prozessausführung ausgelöst hat.
Clientbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.

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

Feld	Beschreibung
Datensatzbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Einschränken des Playbook-Zugriffs.
Erfordert Erstellzugriff	Option, um Erstellungszugriff anzufordern.
Erfordert Lesezugriff	Option, um Lesezugriff zu erfordern.
Erfordert Schreibzugriff	Option, um Schreibzugriff zu erfordern.
Erfordert Löschzugriff	Option, um Löschzugriff anzufordern.

10. Klicken Sie auf das Symbol für) und dann auf **Speichern**.

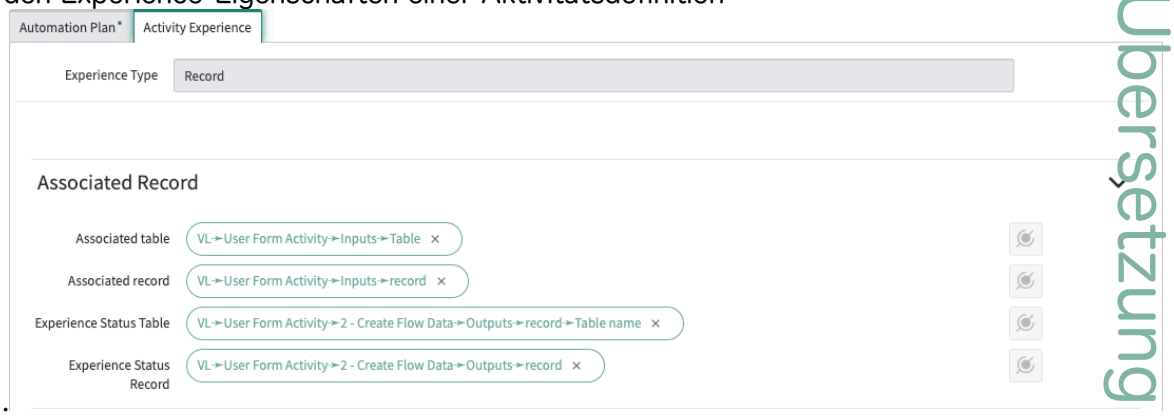
Playbook-Aktivitätsstatuszuordnung

Verwenden Sie die Playbook-Aktivitätsstatuszuordnung, um den Status einer Playbook-Karte zu überschreiben.

Übersicht

Der Status einer Playbook-Karte stammt standardmäßig aus dem Aktivitätsstatus. Aktivitätsstatus stammen aus dem Sub-Flow oder der Flow-Aktion, die die Aktivität unterstützt.

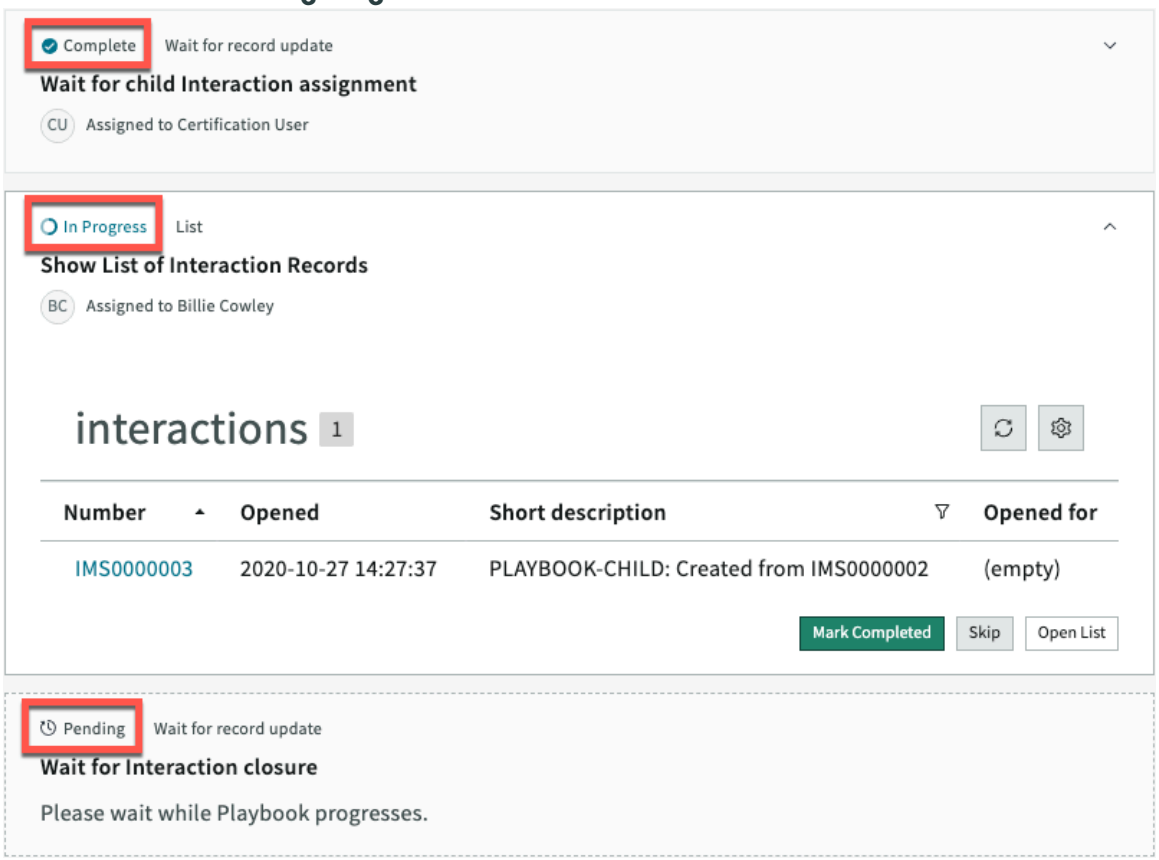
Autoren von Aktivitätsdefinitionen können einen Datensatz angeben, um den in Playbook-Karten angezeigten Status bereitzustellen. Dieser Datensatz wird als **Experience-Statusdatensatz**bezeichnet. Sie wird in den Experience-Eigenschaften einer Aktivitätsdefinition angegeben.



Jeder Datensatz aus einer beliebigen Tabelle kann als Experience-Statusdatensatz verwendet werden. Standardmäßige Aktivitätsdefinitionen verwenden **sys_flow_data**-Datensätze als Experience-Statusdatensatz.

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



Standardmäßige Aktivitätsstatus

Sofort einsatzbereite Standardaktivitätsstatus im sys_flow_data-Datensatz

Status	Flow-Status
Ausstehend	Flow wurde nicht gestartet
In Bearbeitung	Flow wird ausgeführt
Abgeschlossen	Flow wurde abgeschlossen
Übersprungen	Flow wurde aufgrund von Bedingungen übersprungen
Fehler	Flow hat einen Fehler erkannt

Aktivitätsstatus werden wie folgt verwendet:

- Deklarative Aktionsbedingungen
- Aktivitätsüberschreibungsbedingungen
- Animationen
- Visuelle Experience der Karte

Ausnahmen

Die Geschäftslogik stimmt nicht immer eins zu eins mit dem Flow überein. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Ausnahmen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter klickt auf einer Anweisungskarte auf **Überspringen**. Der Flow wird als abgeschlossen angezeigt, die Geschäftslogik wird jedoch übersprungen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter **klickt** auf einer abgeschlossenen Anweisungskarte auf Neu starten. Der Flow startet den Flow nicht neu, aktualisiert nur den **Flow-** Datensatz.
- Ein Flow wird möglicherweise nie abgeschlossen, wenn eine Aufgabe auf die Eingabe eines Service Desk-Mitarbeiters wartet, um eine Schleife neu zu starten. Die zugeordnete Aufgabe ist in diesem Status effektiv abgeschlossen.

Playbook-Aktivitätsstatuszuordnungsregeln

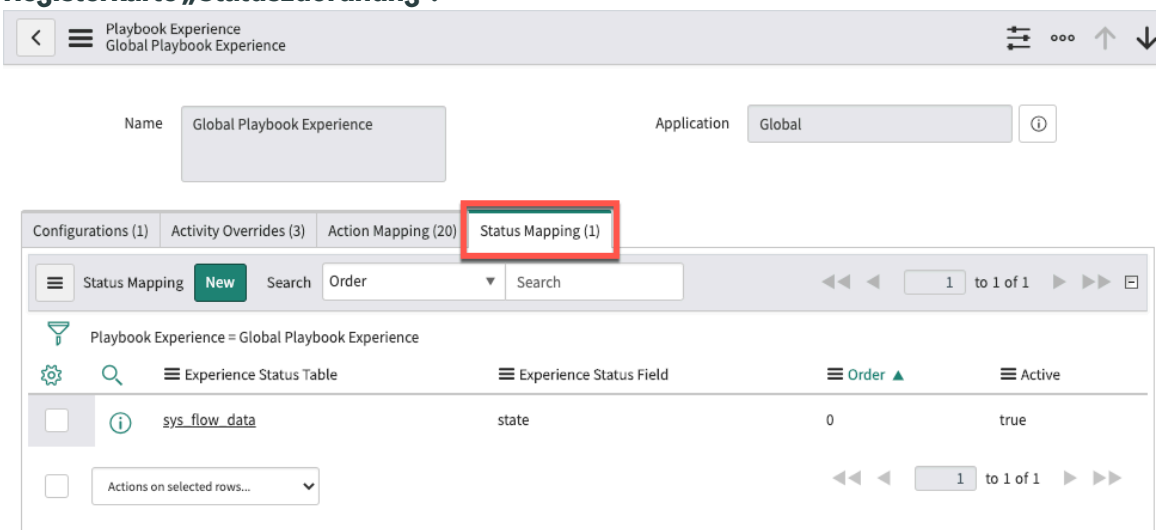
Verwenden Sie Aktivitätsstatus-Zuordnungsregeln, um zu steuern, welcher Aktivitätsstatus auf einer Karte für einen bestimmten Experience-Statusdatensatz angezeigt wird.

Aktivitätsstatus-Zuordnungsregeln sind für jede Experience-Statustabelle erforderlich. Diese Regeln bestimmen, wie der Experience-Statusdatensatz aktualisiert wird, wenn ein Playbook-Benutzer einen Aktivitätsstatus aktualisiert, z. B. den Abschluss einer Aktivität.

Die vordefinierte globale Playbook-Experience enthält einen Standardregelsatz für die Tabelle **„sys_flow_data“**. Dieser Regelsatz reicht für die meisten Playbook-Aktivitäten aus, aber bei Bedarf können zusätzliche Regeln für benutzerdefinierte Tabellen erstellt werden.

Aktivitätsstatus-Zuordnungsregeln für eine bestimmte Experience- **Statustabelle**sind für jede Playbook-Experience eindeutig und können in den zugehörigen Registerkarten durch Klicken auf Statuszuordnung aufgerufen werden.

Registerkarte „Statuszuordnung“.



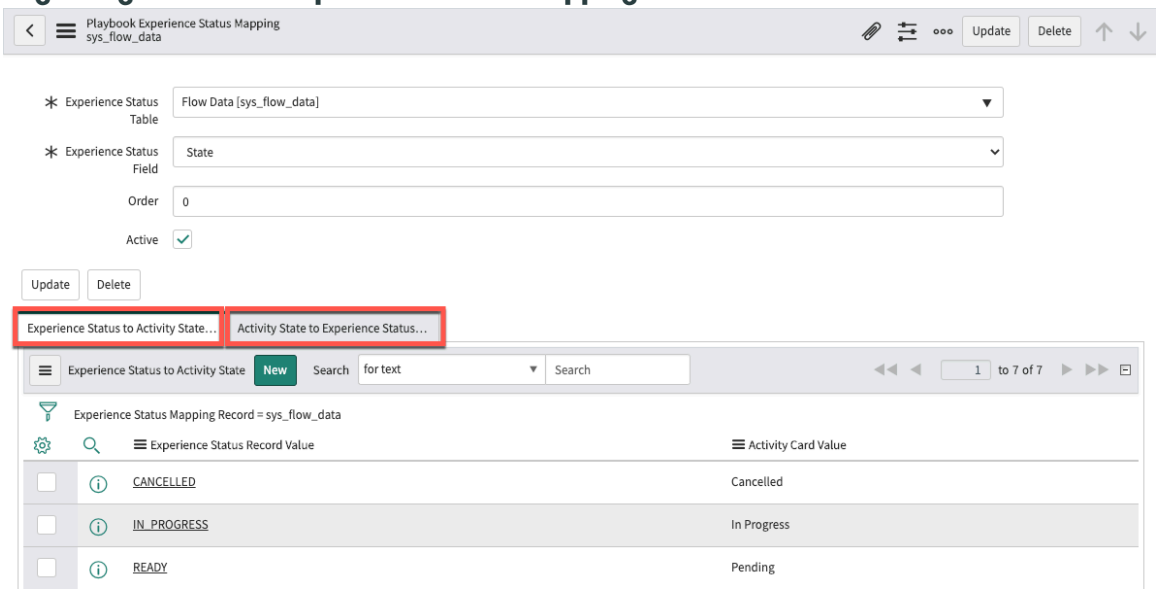
Experience-Statuszuordnungsdatensätze

Jeder Experience-Statuszuordnungsdatensatz gibt an, welches Feld in den **Experience-Statustabellen** den **Experience**-Statuswert enthält. Experience-Statuszuordnungsdatensätze haben auch die folgenden zugehörigen Listen.

- **Experience-Status zu Aktivitätsstatus-** Regeln
- **Aktivitätsstatus zu Experience-Statusregeln**

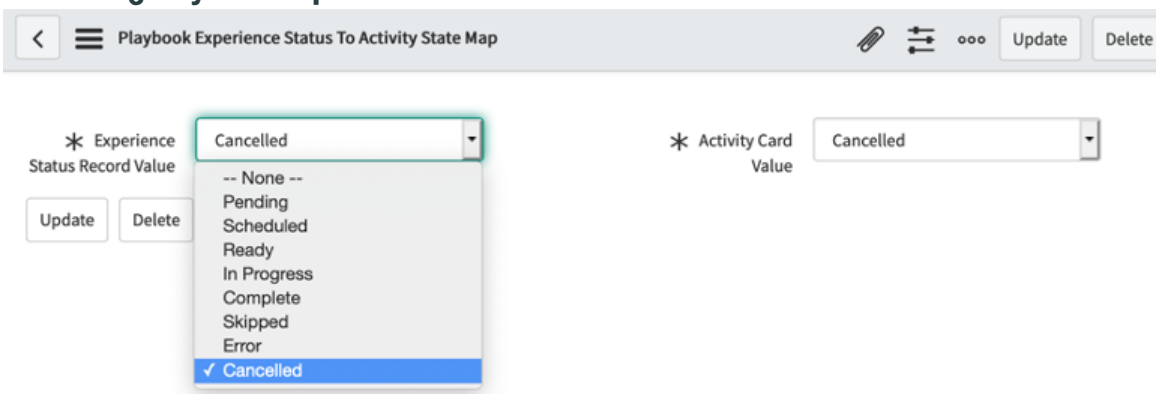
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zugehörige Listen für Experience Status Mapping-Datensatz



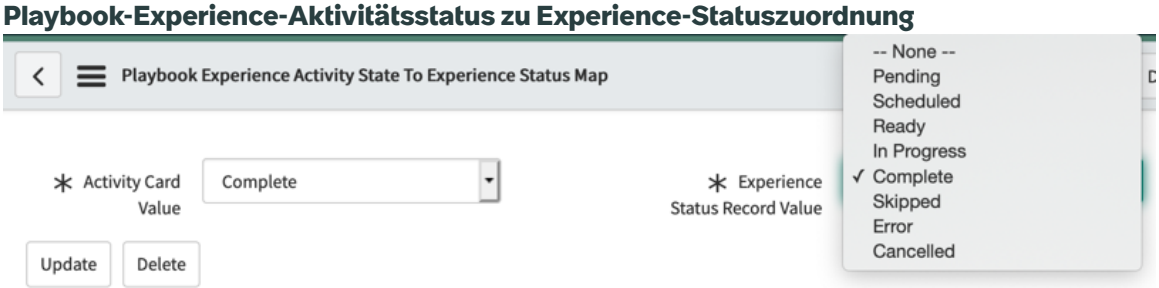
Das Formular „ **Experience-Status zu Aktivitätsstatus** “ steuert, welcher Aktivitätsstatus auf einer Karte für einen bestimmten Experience-Status-Datensatzwert angezeigt wird. Das Formular füllt die Liste **Experience-Status-Datensatzwert** mit den Auswahlwerten des **Experience-Statusfelds**aus.

Zuordnung Playbook-Experience-Status zu Aktivitätsstatus



Das Formular „**Aktivitätsstatus zu Experience-Status** “ steuert, wie der Experience-Statusdatensatz aktualisiert wird, wenn ein Playbook-Benutzer einen Aktivitätsstatus aktualisiert, z. B. eine Aktivität überspringt. Das Formular füllt die Liste **„Experience-Status-Datensatzwert“** mit dem Auswahlwert des Felds „ **Experience-Status**“ aus.

Playbook-Experience-Aktivitätsstatus zu Experience-Statuszuordnung



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

Berechtigungen für Playbook-Aktivitätsstatuszuordnung

Benutzerberechtigungen müssen zugewiesen werden, damit Service Desk-Mitarbeiter Aktivitäten im Playbook mithilfe der Aktivitätsstatuszuordnung abschließen, überspringen oder neu starten können.

Die Berechtigungen „**Kann**abschließen“, „ **Kann überspringen**“ und „ **Kann neu starten** “ werden immer dann festgelegt, wenn eine Aktivität basierend auf den folgenden Bedingungen abgerufen wird:

- **Experience-Statusdatensatz** muss definiert sein
- Benutzer müssen Schreibzugriff auf den **Experience-Statusdatensatz**haben
- Der Regelsatz „Aktivitätsstatuszuordnung“ muss für die **Experience-Statustabelle**vorhanden sein
- Anwender muss Schreibzugriff auf das **Experience-Statusfeld** für diese Tabelle haben
- Die Zuordnungsregel**„Aktivitätsstatus zu Experience-Status** “ muss für den entsprechenden Vorgang vorhanden sein:

Playbook-Aktivitäten	Aktivitätsstatus
Kann abschließen	Abgeschlossen
Überspringen	Übersprungen
Neu starten	In Bearbeitung

Wenn die Berechtigungen nicht gültig sind, können Benutzer diesen Vorgang nicht ausführen. Die entsprechenden deklarativen Aktionen, die die **Clientbedingungen**„Kann abschließen“, „ **Kann überspringen**“ und „ **Kann neu starten** “ verwenden, werden nicht angezeigt.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer keinen Lesezugriff auf das **Experience-Statusfeld** des **Experience-Statusdatensatzes**hat, wird stattdessen der Standardaktivitätsstatus verwendet. Der Standardaktivitätsstatus ist der Status des Flows, der die Aktivität unterstützt.

Konfigurieren Sie die Experience-Statuszuordnung

Konfigurieren Sie die Experience-Statuszuordnung für die Playbook-Statuszuordnung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences** und wählen Sie eine Playbook-Experience aus.
2. Wählen Sie **Statuszuordnung aus**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Statuszuordnung der Playbook-Experience“.

Feld	Beschreibung
Tabelle für den Experience-Status	Für welche Experience-Statustabelle diese Zuordnung gilt
Experience-Statusfeld	Welches Auswahlfeld in der Tabelle den Experience-Status-Wert enthält
Reihenfolge	Rangfolge für mehrere Zuordnungsdatensätze in derselben Tabelle
Aktiv	Checkbox, die die Statuszuordnungstabelle aktiviert oder deaktiviert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wechseln Sie zur Registerkarte **Experience-Status zu Aktivitätsstatus**.
7. Klicken Sie auf **Neu**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung Playbook-Experience-Status zu Aktivitätsstatus

Feld	Beschreibung
Datensatzwert für den Experience-Status	Wählen Sie einen Experience-Status aus, der einem Playbook-Aktivitätsstatus zugeordnet werden soll
Aktivitätskartenwert	Wählen Sie einen entsprechenden Playbook-Aktivitätsstatus aus, der auf einer Karte für den angegebenen Experience-Status angezeigt werden soll

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 9, bis alle Werte für jeden möglichen Experience-Status hinzugefügt wurden.
11. Wählen Sie die Registerkarte **Aktivitätsstatus zu Experience-Status aus**.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Playbook-Experience-Aktivitätsstatus zu Experience-Statuszuordnung

Feld	Beschreibung
Aktivitätskartenwert	Wählen Sie einen Playbook-Aktivitätsstatus aus, der einem Experience-Status zugeordnet werden soll
Datensatzwert für den Experience-Status	Wählen Sie aus, welcher Wert im Experience-Statusdatensatz festgelegt werden soll, wenn ein Playbook-Benutzer diesen Aktivitätsstatus einer Aktivität zuweist

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

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wiederholen Sie die Schritte 12 bis 14, bis alle Werte für jeden möglichen Aktivitätsstatus hinzugefügt wurden.

Lösen Sie ein Playbook manuell aus

Verwenden Sie ein Serverskript, um ein Playbook manuell auszulösen.

Lösen Sie die Playbook-Funktion aus

Lösen Sie ein Playbook manuell mithilfe einer Serverskriptfunktion mit dem folgenden Code aus:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped name>',parentRecord);
```

Ersetzen<scoped name> mit dem bereichsbezogenen Namen Ihres Playbooks. Sie finden den bereichsbezogenen Namen, indem Sie die Prozessdefinition in der Tabelle **„sys_pd_process_definition“ suchen** und die Felder „Name“ und „Anwendungsbereich“ kopieren. Ersetzen Sie parentRecord durch den Eingabedatensatz/übergeordneten Datensatz, für den Sie den Prozess ausführen möchten.

Das Serverskript löst bei einem Fehler eine Ausnahme aus. Sie können bei Erfolg eine Infonachricht und bei Fehler eine Fehlermeldung hinzufügen.

Hilfsfunktionen

Verwenden Sie die folgende skriptfähige Funktion, um festzustellen, ob ein Playbook bereits für einen Datensatz ausgeführt wird, bevor Sie eine UI-Aktion oder deklarative Aktion anzeigen, um sie auszulösen.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord, '<scoped
 name>')
```

Um jedes Playbook anzuzeigen, das für einen bestimmten übergeordneten Datensatz ausgeführt wird, verwenden Sie den folgenden Code:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

Diese Informationen können verwendet werden, um zu steuern, wann eine Playbook-Auslöseraktion wie eine UI-Aktion angezeigt werden soll.

Der folgende Abschnitt zeigt ein Beispiel für die Verwendung der Funktion „Playbook auslösen“ zum Erstellen einer Schaltfläche „Playbook hinzufügen“.

Erstellen Sie eine Playbook-UI-Aktion hinzufügen

Erstellen Sie eine Playbook-UI-Aktion hinzufügen im Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Hinweis:
Andere Felder als die in der folgenden Tabelle werden im Formular angezeigt, funktionieren jedoch nicht in Arbeitsbereichen. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern im Formular „UI-Aktionen“ finden Sie unter Richten Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich.

UI-Aktionsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Dies wird in der Arbeitsbereichs-UI angezeigt, z. B. `Onboarding-Playbook hinzufügen`.
Tabelle	Tabelle, für die die UI-Aktion gilt. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle anzeigt, wird diese UI-Aktion angezeigt.
Reihenfolge	Platzierung in der horizontalen Liste der UI-Aktionen. Von links nach rechts gehen die Reihenfolgennummern von klein nach groß.
Aktionsname	Äquivalent zu **Name**, der in Protokollen und Tabellenspalten angezeigt wird, z. B. „`interaction_add_onboarding`“.
Aktiv	Schalten Sie um, um die UI-Aktion anzuzeigen.
Bei Update anzeigen	Schalten Sie um, um das Update in der **Tabelle anzuzeigen**.
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die UI-Aktion angezeigt wird, z. B. `current.canWrite() && ! sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybo 'sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo')`.
Skript	Serverseitiges Skript, das die UI-Aktion implementiert.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

4. Um ein serverseitiges Skript zu erstellen, das die Aktion „Playbook hinzufügen“ implementiert, geben Sie das Skript in das Feld **Skript** ein.

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo
',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

Das System ignoriert alle Client-Skripts, die in diesem Feld enthalten sind. Sie können nur das Clientskript-Feld des Arbeitsbereichs für Clientskripts verwenden. Ersetzen Sie `sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` durch den bereichsbezogenen Namen Ihres

Automatische Übersetzung

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

Playbooks. Sie finden den bereichsbezogenen Namen, indem Sie die Prozessdefinition in der Tabelle **„sys_pd_process_definition" suchen** und die Felder „Name" und „Anwendungsbereich" kopieren.

5. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Arbeitsbereich eine der folgenden Optionen aus: Arbeitsbereich-**Formularschaltfläche**, damit die Schaltfläche „Playbook hinzufügen" in der Zeile der UI-Aktionen angezeigt wird, oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**, um sie als Liste in der Menüliste anzuzeigen.
6. Erstellen Sie im Feld **Workspace Client Script** (Arbeitsbereich-Client-Skript) ein arbeitsbereichsspezifisches Client-Skript.
   Für den Arbeitsbereich gelten ähnliche Client-Skripting-Einschränkungen wie für Serviceportal. Um beispielsweise ein Formular durch Klicken zu öffnen, können Sie das folgende Client-Skript hinzufügen:

```
function onClick(g_form) {

}
```

Fügen Sie eine Playbook-Aktion „Playbook abbrechen" hinzu

Fügen Sie dem Playbook-Aktionsmenü eine Playbook-Aktion „Playbook abbrechen" hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie die Abbruchaktion, und geben Sie die Details an.

   a. Navigieren zu **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung".

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird. Beispiel: `Playbook abbrechen`.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Beispiel: `cancel_schüler_playbook`. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen Sie **Client-Aktion aus**.
Geben Sie die Client-Aktion an	Wählen Sie **Playbook abbrechen aus**.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen" angezeigt wird.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Zum Beispiel ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktion im Verhältnis zu übereinstimmenden Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

2. Richten Sie Aktionsattribute ein.
   a. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktionsattribute**.
   b. Wählen Sie **playbookContextId** in der Dropdown-Liste **Nutzlastzuordnung** aus.
   c. Geben Sie {{playbook_context_id}} in das Wertfeld ein.
3. Richten Sie Bedingungen für die Aktion ein.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „ **Client-Bedingungen** “ die Option **Playbook-Status ist In Bearbeitung** aus.
   c. Wählen Sie **Erfordert Schreibzugriff aus**.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Formular in ein Playbook einbetten

Verwenden Sie die Aktivitätsdefinition **Benutzerformular**, wenn Sie ein Formular erstellen, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter entscheiden kann, wann eine Aktivität abgeschlossen ist.

Mit der Aktivitätsdefinition „ **Benutzerformular“** kann der Prozessverantwortliche eine Tabelle, einen Datensatz, eine Formularansicht, Formularfelder, Anzeigefelder, einen SLA-Timer, eine Prüfliste und Anhänge angeben und automatisch das entsprechende Formular anzeigen.

Das Formular rendert automatisch Folgendes:

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

- Eine Schaltfläche **Aktualisieren**, die den Fortschritt des Service Desk-Mitarbeiters speichert.
- Eine Schaltfläche „Als **abgeschlossen** markieren“, mit der der Service Desk-Mitarbeiter angeben kann, wann er mit der Aktualisierung des Datensatzes fertig ist und bereit ist, zum nächsten Schritt zu wechseln.
- Eine Schaltfläche **„Überspringen** “, um zur nächsten Aktivität zu wechseln, ohne das Formular auszufüllen.
- Eine **Schaltfläche** „Neu starten“ wird angezeigt, sobald die Aktivität vom Service Desk-Mitarbeiter als abgeschlossen markiert oder übersprungen wurde. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Aktivität bei Bedarf neu starten.

Erstellen Sie eine eigene benutzerdefinierte Aktivitätsdefinition basierend auf der Aktivitätsdefinition des Benutzerformulars, wenn Sie die Logik anpassen möchten. Der Prozessverantwortliche kann optional die Felder **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** angeben, um zu steuern, welche Benutzer die Aktivität als abgeschlossen markieren können.

Deklarative Aktionen, die Formularfelder erfordern

Ein Formular ohne Absenden-Schaltfläche wird als schreibgeschützt dargestellt, damit der Prozessverantwortliche steuern kann, wann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Formular ausfüllen kann. Sie können beispielsweise ein Formular konfigurieren, das nur gesendet werden kann, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Mitglied der ITIL-Benutzerrolle ist, die Aktivität Fortschritt ist und der Incident eine hohe Priorität hat. Alle Bedingungen müssen erfüllt sein, andernfalls bleibt das Formular schreibgeschützt.

Erstellen Sie ein Benutzerformular für Playbook

Erstellen Sie ein bearbeitbares Benutzerformular in einem Playbook.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: process_automation.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie einen Prozess aus der Liste aus, oder erstellen Sie einen neuen Prozess.
3. Wählen **Sie Aktivität hinzufügen aus**.
4. Wählen Sie **Global** aus.
5. Wählen Sie **Benutzerformular aus**.
6. Wählen Sie **Aktivität konfigurieren** unter **Aktivitätseigenschaften**aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktivität konfigurieren

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name der Aktivität, die Benutzern im Prozessautomatisierungs-Designer angezeigt werden soll.
Startregel	Wählen Sie aus, wann die Aktivität ausgeführt werden soll.

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

Feld	Beschreibung
Spalte	Wählen Sie die Phase aus, in der die Aktivität ausgeführt wird.
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus.
Beschreibung	Optionale Beschreibung für die Aktivität.
Tabelle	Name der Tabelle, auf deren Datensätze die Aktivität als Eingaben zugreifen kann. Normalerweise ist diese Tabelle entweder die Tabelle „Aufgabe“ [task] oder „Global“ [global].
Datensatz	Verweis auf den Datensatz, der der Aktivität zugeordnet ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die für den Abschluss der mit der Aktivität verknüpften Aufgabe verantwortlich ist.
Zuweisen an	Benutzer, der für den Abschluss der mit der Aktivität verknüpften Aufgabe verantwortlich ist.
Formularansicht	Eine UI-Ansicht, die zum Rendern eines Formulars zum Bearbeiten des zugeordneten Datensatzes über deklarative Aktionen verwendet wird.
Formularfelder	Befolgt die gleichen Regeln wie die **Formularansicht**, zeigt jedoch nur die Felder an, die in einer durch Kommas getrennten Liste angegeben sind. Angegebene Formularfelder müssen sich für die Zwecke der Zugriffssteuerungsliste in der entsprechenden **Formularansicht** befinden. Wenn keine **Formularansicht** angegeben ist, wird die **Formularansicht** verwendet. Felder werden ohne Client-Skriptumgebung gerendert, was bedeutet, dass UI-Richtlinien, Client-Skripts und Feld-Decorators nicht funktionieren. Daher sollte dies nur verwendet werden, wenn das Erstellen einer UI-Ansicht für jede Kombination von benötigten Feldern für Ihren Anwendungsfall zu aufwändig ist.
Felder anzeigen	Wählen Sie zusätzliche Datensatzfelder aus, die im Benutzerformular angezeigt werden sollen.
Footer	Text, der in der Kartenfußzeile angezeigt wird.
Anhänge anzeigen	Dropdown-Liste mit Anhängen, die an den übergeordneten Datensatz, den zugeordneten Datensatz oder keinen angehängt sind.
SLA anzeigen	Option zum Rendern eines SLA-Timers im Header der Karte für den zugeordneten Datensatz. Die SLA wird gemäß dem in der Playbook-Konfiguration angegebenen SLA-Konfigurationsdatensatz ausgewählt.
Prüfliste anzeigen	Option zum Anzeigen einer Prüfliste, die an den zugeordneten Datensatz angehängt ist. Prüflisten können bearbeitet werden, und Änderungen werden

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

Feld	Beschreibung
	gespeichert, ohne dass eine deklarative Aktion erforderlich ist.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie den Aktivitätenstrom für das Playbook

Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, den Verlauf für einen übergeordneten Datensatz oder einen zugeordneten Datensatz im Playbook anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: process_automation.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitätenströme auf Playbook- und Phasenebene zeigen nur den Verlauf für den übergeordneten Datensatz an. Aktivitätsaktionen zeigen den Verlauf aus zugeordneten Datensätzen an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktionen** und wählen Sie **Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**aus.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen Sie **UI-Komponente** aus der Liste aus.
UI-Komponente angeben	Geben Sie `now-playbook-activity-stream-modal-connected` ein.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. Wählen Sie Schaltfläche, Header-Dropdown-Menü oder Header-Symbol aus.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.
Formularfelder erforderlich	Option, die mitteilt, dass für die Aktion Daten vom Benutzer erforderlich sind, um fortzufahren. Dieses Feld wird in der Benutzeroberfläche der Playbook-Experience auf folgende Weise 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.

Feld	Beschreibung
	a. Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Fenster ausgeblendet. **b.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen enthält, die Formularfelder erfordern, wird das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren dargestellt. Dieses Feld kann durch Erstellen eines benutzerdefinierten Aktivitätsrenderers überschrieben werden.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Zum Beispiel ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Aktion im Verhältnis zu übereinstimmenden Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.

3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Komponentenattribute**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Komponentenattribute“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie einen Aktivitätenstrom 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.

Feld	Beschreibung
	○ Für Playbook- und Phasenebene zeigt {{table}} einen Aktivitätenstrom für die übergeordnete Tabelle an. ○ Für die Aktivitätsebene zeigt {{table}} einen Aktivitätenstrom für eine zugeordnete Tabelle an.
sysId	Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie einen Aktivitätenstrom anzeigen möchten. ○ Für Playbook- und Phasenebene zeigt {{sysId}} einen Aktivitätenstrom für den übergeordneten Datensatz an. ○ Für die Aktivitätsebene zeigt {{sysId}} einen Aktivitätenstrom für einen zugeordneten Datensatz an.
modalTitle	Geben Sie einen Titel für das Aktivitätenstrom-Modal an.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen** aus.
6. Legen Sie die Bedingungen für die Anzeige des Aktivitätenstroms fest.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie das Warten auf das Bedingungsformular

Konfigurieren Sie das Formular „Warten auf Bedingung“ für die Verwendung im Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Verwenden Sie die Aktivitätsdefinition Warten auf Bedingung, um Datensätze mit einem Formular im Playbook zu aktualisieren. Die folgenden Anweisungen geben an, wann eine Aktivität abgeschlossen ist. Beispiel: Ein Service Desk-Mitarbeiter soll das Feld Zugewiesen an festlegen und eine Kurzbeschreibung angeben. Sie würden den Bedingungsgenerator Warten auf Bedingung verwenden, um Folgendes anzugeben:

- Kurzbeschreibung ist nicht leer
- Zugewiesen zu nicht leer (oder geändert)

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter die Kurzbeschreibung und die Zuweisung zu Feldern in Playbook, Arbeitsbereich, veralteter UI oder Mobile ausfüllt, ist die Aktivität abgeschlossen. Die Aktivität ist nicht an eine Benutzer-Experience gebunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Verwaltung der Prozessautomatisierung** > **Aktivitätsdefinitionen** und wählen Sie die **Bedingung Warten auf**.
2. Wechseln Sie zur erweiterten Ansicht der Aktivität im **Prozessautomatisierungs-Designer**.
3. Wählen Sie die Registerkarte „ **Aktivitäts-Experience** “ aus.
4. Wählen Sie die entsprechende Tabelle für **Zugeordnete Tabelle**aus.

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

5. Verwenden Sie die Pillenauswahl, um den **zugeordneten Datensatz** demselben Datensatz zuzuordnen, der in der Warten-auf-Bedingung verwendet wird:
   VL > **Auf Bedingung warten** > **Eingaben** > **Datensatz**
6. **Wahlweise:** Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung an.
   a. Ordnen Sie den **Titel** der Bezeichnung der **Aktivität** und die **Beschreibung** der **Beschreibung** der Aktivität zu, damit der Prozessverantwortliche diese Eigenschaften einfach ändern kann, ohne in Zukunft zur erweiterten Ansicht wechseln zu müssen.
7. Geben Sie eine **Formularansicht** an, die Sie anzeigen möchten, und/oder eine durch Kommas getrennte Liste von **Formularfeldern**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine durch Kommas getrennte Liste von **Formularfeldern**angeben, müssen sich diese Felder in der ausgewählten **Formularansicht**befinden. Wenn Sie nur aus Feldern angeben, ohne eine Formularansicht anzugeben, müssen sich diese Felder in der Standardansicht befinden.

   a. Die Standardansicht wird im Arbeitsbereich normalerweise nicht unterstützt und führt beim Rendern des Formulars zum Fehler „Dieses Formular ist nicht für den Arbeitsbereich konfiguriert“.
   Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Probleme zu beheben.
   - Geben Sie den **Arbeitsbereich** als Formularansicht an.
   - Fügen Sie den Tabellennamen der Systemeigenschaft `sn_agent_workspace.default_view_edtable_tables` hinzu.
   - Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Ansicht.
8. **Wahlweise:** Geben Sie eine Fußzeile, einen SLA-Timer, Anhänge oder eine Prüfliste an.

Playbooks für Quebec werden aktualisiert

Upgrade von Playbooks, die in Paris für das Quebec-Release erstellt wurden.

Mehrere neue Plattformfunktionen wurden der Playbook-Experience in Quebec hinzugefügt. Diese Funktionen sind abwärtskompatibel mit Playbooks, die im Paris-Release erstellt wurden, sodass das vorhandene Verhalten nicht beeinträchtigt wird.

Einige Funktionen erfordern manuelle Upgrade-Schritte, um sie in vorhandenen Playbooks, Aktivitätsdefinitionen und deklarativen Aktionen nutzen zu können.

Playbooks müssen aktualisiert werden, damit die Schaltflächen „ **Abgeschlossen** “ und „ **Überspringen** “ korrekt dargestellt werden. Führen Sie die folgenden Anweisungen aus, um Ihre vorhandenen Playbooks für Quebec zu aktualisieren.

Aktualisieren Sie Playbooks für Quebec

Aktualisieren Sie in Paris erstellte Playbooks auf spätere Releases.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Prozessautomatisierungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den Prozess, den Sie aktualisieren möchten, aus der Liste aus.
3. Wählen Sie eine Anweisungsaktivität 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 **Aktivität konfigurieren aus**.
5. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
6. Verwenden Sie die Pillenauswahl für den **Experience-Statusdatensatz**, um die Datensatzausgabe des ersten Schritts „Flow-Daten erfassen“ auszuwählen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie **Aktivieren**.

Aktualisieren Sie vorhandene Aktivitätsdefinitionen für das Playbook in Quebec

Aktivitätsdefinitionen sind abwärtskompatibel mit Playbook in Quebec, erfordern jedoch eine geringfügige Änderung, um ordnungsgemäß angezeigt zu werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Prozessautomatisierungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den Prozess, den Sie aktualisieren möchten, aus der Liste aus.
3. Wählen Sie eine Aktivität aus.
4. Nehmen Sie eine beliebige Änderung an der Aktivität vor.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Ergebnisse
Die Aktivitätsdefinition wurde jetzt aktualisiert, um mit Quebec zu funktionieren.

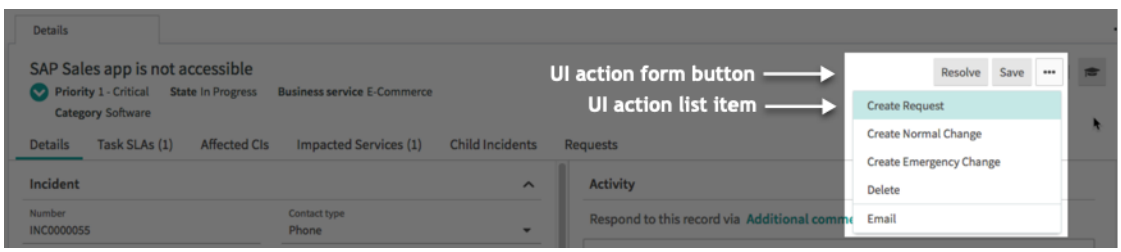
Richten Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie UI-Aktionen ein, um veralteter Arbeitsbereich für Ihre Organisation anzupassen. Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und die Beschränkung des Zugriffs auf Formulare basierend auf der Rolle eines Benutzers.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Benutzerdefinierte UI-Aktionen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
UI-Aktionen werden entweder als Formularschaltflächen oder als Listenelemente im UI-Aktionsmenü angezeigt.



Jeder Arbeitsbereich ist mit UI-Aktionen vorkonfiguriert. Sie können jedoch vorkonfigurierte UI-Aktionen hinzufügen oder entfernen.

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

Sie können UI-Aktionen für Personen ausblenden, die keine Maßnahmen für Datensätze ergreifen müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Details“ und UI-Aktionen ausblenden.

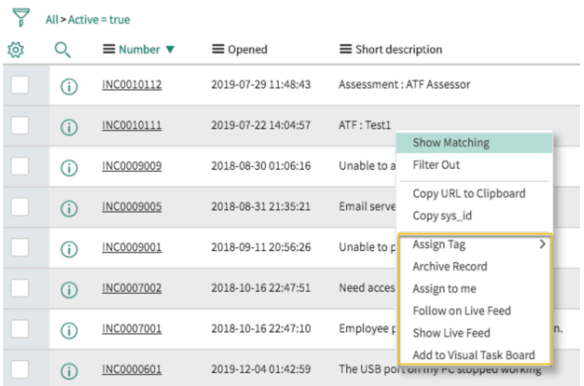
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Andere Felder als die in der folgenden Tabelle werden im Formular angezeigt, funktionieren jedoch nicht in Arbeitsbereichen. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern im Formular „UI-Aktionen“ finden Sie unter UI-Aktionen .

Name	Name der UI-Aktion. Dies wird in der Benutzeroberfläche des Arbeitsbereichs angezeigt, z. B. Incident mir zuweisen.
Tabelle	Tabelle, für die die UI-Aktion gilt. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle anzeigt, wird diese UI-Aktion angezeigt.
Reihenfolge	Platzierung in der horizontalen Liste der UI-Aktionen. Von links nach rechts gehen die Reihenfolgennummern von klein nach groß.
Aktionsname	Äquivalent zu **Name**, der in Protokollen und Tabellenspalten angezeigt wird, z. B. „assign_incident_to_me“.
Aktiv	Schalten Sie um, um die UI-Aktion anzuzeigen.
Beim Einfügen anzeigen	Umschalten, um die Datensatzänderung in die **Tabelle**einzufügen.
Bei Update anzeigen	Schalten Sie um, um das Update in der **Tabelle anzuzeigen**.
Client	Schalten Sie um, damit das System nach clientseitigen Skripts sucht. Der Standardwert sind serverseitige Skripts. Verwenden Sie die GlideAgentWorkspace- API in einem Skript, um einen angegebenen Datensatz auf der Registerkarte Arbeitsbereich zu öffnen.
Überschreibungen	UI-Aktionen, die diese UI-Aktion überschreiben.
Kommentare	Beschreibung dieser UI-Aktion.
Tipp	Beschreibt die UI-Aktion, wenn der Mauszeiger über die UI-Aktion bewegt wird.
Beim Klicken	Aktion, die per Mausklick auf die UI-Aktion ausgeführt wird, z. B. confirmAndDeleteFromForm().
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die UI-Aktion angezeigt wird, z. B. current.isValidRecord() && current.canDelete().
Skript	Serverseitiges Skript, das die UI-Aktion implementiert.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Formularschaltfläche	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Schaltfläche im Formularbereich 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.

Formular-Kontextmenü	Umschalter, um die UI-Aktion als Registerkarte im Menü „Zugehörige Elemente“ anzuzeigen.
Formular-Link	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Link im Formularbereich anzuzeigen.
Formularformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv: Färbt die UI-Aktion rot. ○ Nicht formatiert: Färbt die UI-Aktion nicht.
Listen-Kopfzeile Schaltfläche	Umschalter, um die UI-Aktion als Schaltfläche im Listenbanner anzuzeigen.
Unterste Listen-Schaltfläche	Umschalter, um die UI-Aktion als Schaltfläche am unteren Rand der Datensatzliste anzuzeigen.
Listen-Kontextmenü	Umschalter, um die UI-Aktion als Eintrag im Kontextmenü der Liste anzuzeigen. 
Listenauswahl	Umschalter, um die UI-Aktion als Dropdown-Liste mit Auswahlmöglichkeiten in der Listenansicht anzuzeigen.
Listen-Link	Umschalter, um die UI-Aktion als Link in der Listenansicht anzuzeigen.
Listenformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv: Färbt die UI-Aktion rot. ○ Nicht formatiert: Färbt die UI-Aktion nicht.

3. **Wahlweise:** Um ein serverseitiges Skript zu erstellen, das die UI-Aktion implementiert, geben Sie das Skript in das Feld **Skript** ein.
   Wenn Sie beispielsweise den Namen des Anrufers und die Kurzbeschreibung in einen Incident aufnehmen möchten, der aus einem Interaktionsdatensatz erstellt wird, können Sie das folgende Skript verwenden, das GlideRecord verwendet

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

   Das System ignoriert alle Client-Skripts, die in diesem Feld enthalten sind. Sie können nur das Clientskript-Feld des Arbeitsbereichs für Clientskripts 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. **Wahlweise:** Informationen zum Erstellen eines clientseitigen Skripts, das die UI-Aktion implementiert, finden Sie unter Unterstützte Client-Skripttypen und APIs und Service Portal und Client-Skripts.

   Hinweis:
   Im Client- **Skriptformular müssen Sie die Option Skript isolieren** auswählen, damit ein Client-Skript in einem veralteter Arbeitsbereichfunktioniert.

5. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Arbeitsbereich eine der folgenden Optionen aus: **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche**, damit die UI-Aktion in der Zeile der UI-Aktionen angezeigt wird, oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**, damit sie als Listenelement in der Menüliste angezeigt wird.
   - **Arbeitsbereich-Formular Schaltfläche**, um die UI-Aktion in der Liste der UI-Aktionen anzuzeigen.
   - **Arbeitsbereich-Formularmenü**, um die UI-Aktion als Listenelement im Menü anzuzeigen, das den UI-Aktionen zugeordnet ist.
   - **Format für konfigurierbaren Arbeitsbereich** ermöglicht die Anzeige der UI-Aktion in konfigurierbaren Arbeitsbereichen.

     Hinweis:
     Wenn ein Benutzer bei neuen UI-Aktionen **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**auswählt, wird diese Eigenschaft automatisch ausgewählt.
     - Wenn ein Benutzer versucht, **Format für den konfigurierbaren Arbeitsbereich** auszuwählen, bevor er **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**auswählt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
     - Wenn ein Benutzer möchte, dass die Aktion nur in Legacy-AWS (nicht konfigurierbar) angezeigt wird, sollte er dieses Kontrollkästchen deaktivieren.
     - Wenn ein Benutzer möchte, dass eine vorhandene UI-Aktion in konfigurierbaren Arbeitsbereichen angezeigt wird, muss er dieses Kontrollkästchen aktivieren und den Datensatz speichern.

6. **Wahlweise:** Erstellen Sie im Feld **Workspace Client Script** (Arbeitsbereich-Client-Skript) ein arbeitsbereichsspezifisches Client-Skript.
   Für den Arbeitsbereich gelten ähnliche Client-Skripting-Einschränkungen wie für Serviceportal. Um beispielsweise ein Formular durch Klicken zu öffnen, können Sie das folgende Client-Skript hinzufügen:

   ```
   function onClick(g_form) {

   }
   ```

7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erfordert Rolle** des Arbeitsbereichsabschnitts alle Rollen hinzu, auf die Sie den Zugriff auf die UI-Aktion beschränken möchten.
8. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

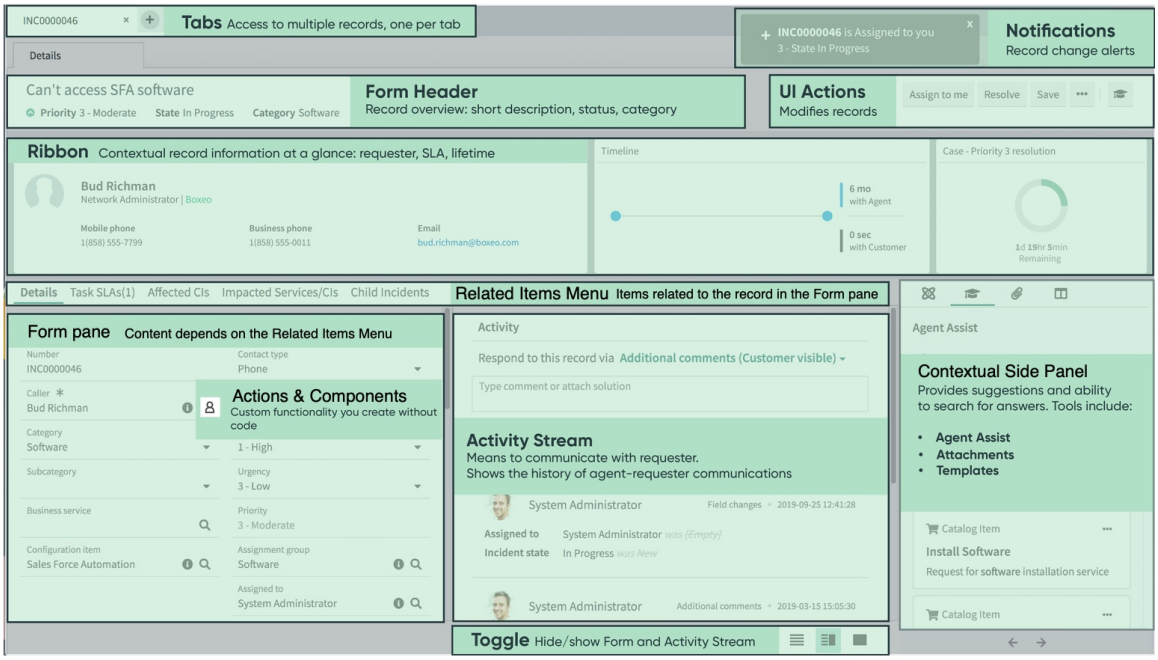
Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Menüband
- Activity Stream
- Benachrichtigungen
- Zugehörige Elemente
- Kontextbezogener Seitenbereich

Automatische Übersetzung

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

- Formularheader
- Formularbereich
- UI-Aktionen
- Aktionen und Komponenten



Rendern einer Komponente in einem Modal

Verwenden Sie eine UI-Aktion, um eine benutzerdefinierte Komponente in einem modalen Fenster zu starten, damit ein Service Desk-Mitarbeiter nicht zu einem anderen Bildschirm navigieren muss, um eine Aufgabe auszuführen.

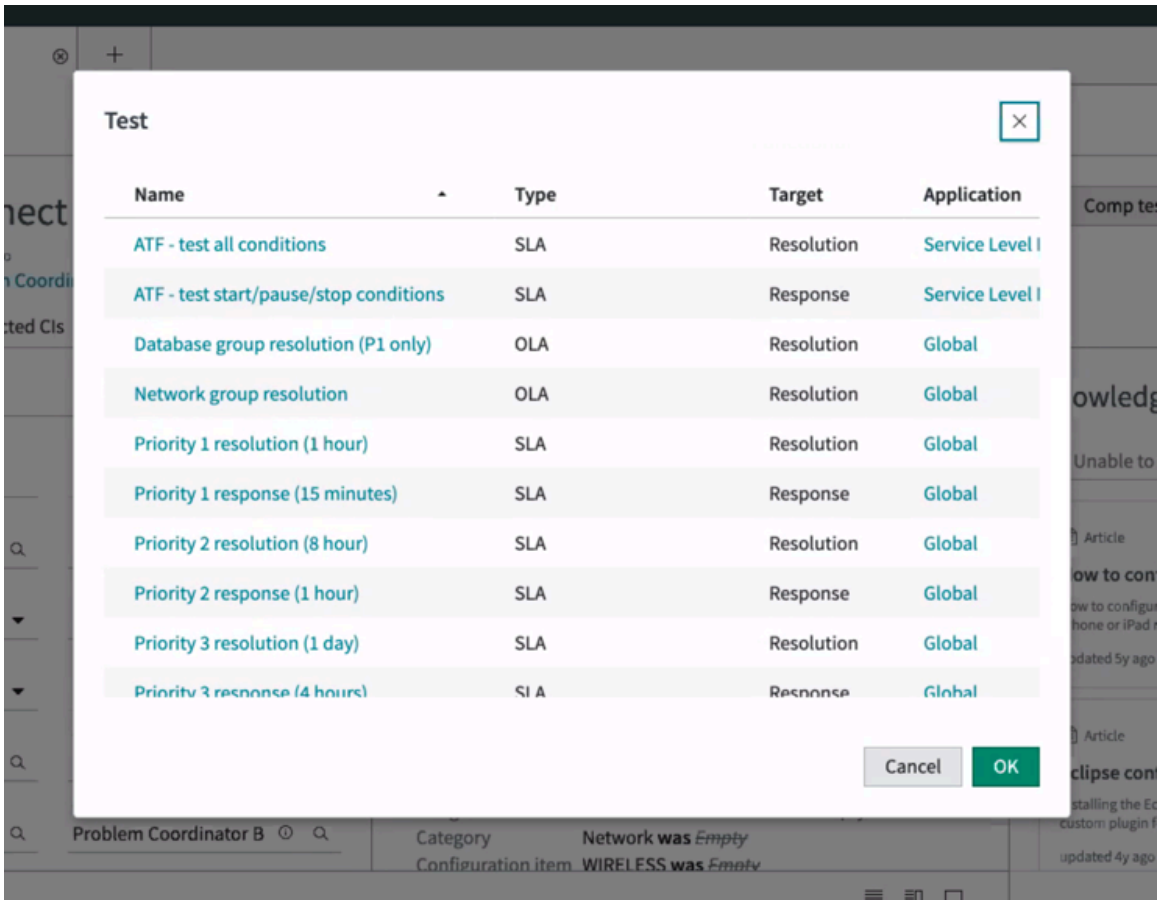
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Starten Sie eine benutzerdefinierte Komponente in einem modalen Fenster, damit ein Service Desk-Mitarbeiter den aktuellen Bildschirm nicht verlassen muss. Sie können beispielsweise ein Modal starten, das Kontaktinformationen über den in einem offenen Datensatz genannten Kunden enthält, damit ein Service Desk-Mitarbeiter Anrufer bitten kann, ihre Identität zu bestätigen. Das folgende Beispiel zeigt eine Liste in einem modalen Fenster.

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



Prozedur

1. Entwickeln Sie eine benutzerdefinierte Komponente, und stellen Sie sie für Ihre Instanz bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Komponenten .
2. Erstellen Sie einen Eintrag im Registered Scripting Modal.

   a. Geben Sie im Filternavigator ein **sys_aw_registered_scripting_modal.list** , um diese Tabelle zu öffnen.

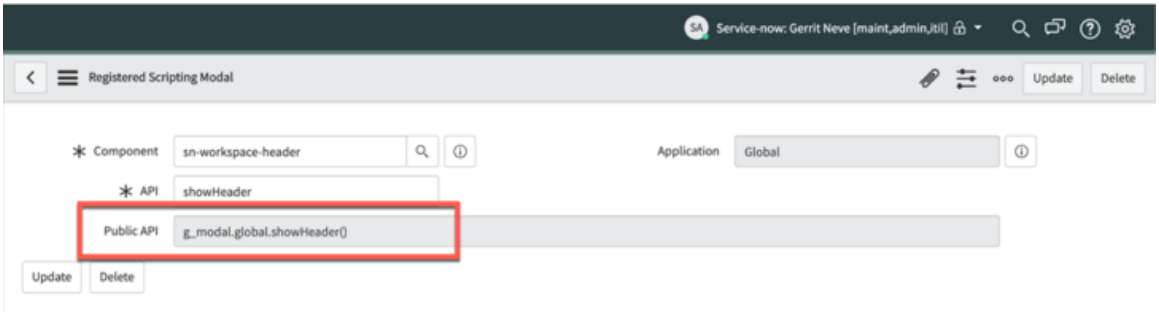
   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um eine Komponente auszuwählen. Verwenden Sie in diesem Fall **sn-workspace-header**.

   d. Geben Sie den Namen der **API**ein, in diesem Fall **showHeader**.

   e. **Öffentliche API** wird automatisch ausgefüllt:

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

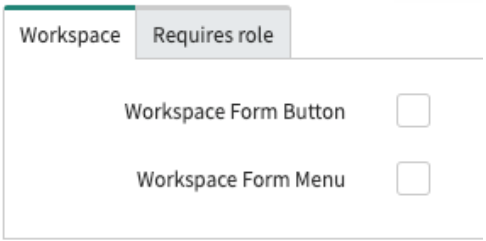


f. Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Verfassen Sie Ihre UI-Aktion, um Ihre Komponente in einem Modal darzustellen.

a. Erstellen Sie eine neue UI-Aktion für die entsprechende Tabelle, und wählen Sie auf der Registerkarte „ **Arbeitsbereich** “ entweder **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Menüschaltfläche** aus, je nachdem, wie und wo die UI-Aktion angezeigt werden soll.

Weitere Informationen zum Erstellen einer UI-Aktion finden Sie unter Richten Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich.



Wenn Sie eines der Kontrollkästchen aktivieren, wird das Textfeld **Workspace Client Script** (Arbeitsbereich-Client-Skript) angezeigt.

b. Geben Sie den folgenden Code in das Textfeld **Client-Skript des Arbeitsbereichs** ein:

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. Testen Sie nun die UI-Aktion, indem Sie einen Datensatz in Arbeitsbereich aus der Tabelle öffnen, die Sie beim Erstellen dieser UI-Aktion ausgewählt haben.
Die UI-Aktion sollte im Formularbereich 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.

Registerkarte „Schließen“ und Registerkarte „Speichern und schließen“ UI-Aktionen

Verwenden Sie die Methode `closeRecord()`, um eine Registerkarte zu schließen, oder speichern und schließen Sie eine Registerkarte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Methode `closeRecord()` verwenden, um eine UI-Aktion zu erstellen, die eine Registerkarte schließt.

Prozedur

1. Befolgen Sie die Anweisungen auf Richten Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen in ein Arbeitsbereich , um eine clientseitige UI-Aktion einzurichten.
2. Fügen Sie im Feld **Workspace Client Script** (Arbeitsbereich-Clientskript) die folgende Clientskript-UI-Aktion hinzu, um eine Registerkarte zu schließen.

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

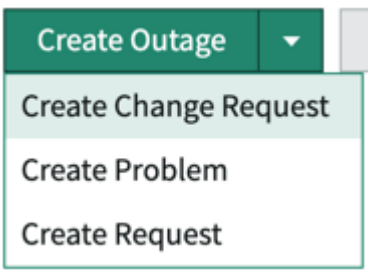
3. Fügen Sie im Feld **Workspace Client Script** (Arbeitsbereich-Clientskript) die folgende Clientskript-UI-Aktion hinzu, um den Inhalt der Registerkarte zu speichern und zu schließen.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

Gruppieren Sie UI-Aktionen in veralteter Arbeitsbereich

Definieren Sie eine Gruppe von einer oder mehreren UI-Aktionen, um die Aktionen im Formular-Header-Menü anzupassen.

Die Gruppe der UI-Aktionen wird im Formular-Header unter einer einzelnen Menüschaltfläche oder Trennschaltfläche angezeigt. Um Ihre UI-Aktionen zu gruppieren, erstellen Sie zuerst ein Layout und gruppieren dann die UI-Aktionen.



Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht

Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht, um Ihre UI-Aktionen zu gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Layouts schaffen einen Ort, an dem Ihre UI-Aktionsgruppen platziert werden. Sie können für eine Formularansicht spezifische Layouts erstellen. Wählen Sie eine für die Formularansicht spezifische Tabelle aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **UI-Aktionslayouts**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UI-Aktionslayouts“.

Feld	Beschreibung
Layoutname	Name für das Layout der UI-Aktion.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihr UI-Aktionslayout. **Hinweis:** Anwendungsbereich stimmt mit dem Bereich überein, in dem Sie sich befinden, und ist schreibgeschützt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihr UI-Aktionslayout. Ordnen Sie das UI-Aktionslayout einem bestimmten Arbeitsbereich zu. **Hinweis:** Der Arbeitsbereich ist standardmäßig „ **Global** “, wenn er leer gelassen wird.
Tabelle	Tabelle für das Layout der UI-Aktion.
Ansicht	Ansicht für Ihr UI-Aktionslayout. **Hinweis:** Ansicht ist standardmäßig „ **Global“**, wenn leer gelassen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gruppieren Sie UI-Aktionen in veralteter Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine UI-Aktionsgruppe. Definieren Sie die Tabelle, die Ansicht und den Arbeitsbereich, in dem das UI-Aktionslayout und die UI-Aktionsgruppen angezeigt werden. Legen Sie die Anzeigefarbe des Menüs oder der Trennschaltfläche auf „Primär“, „Sekundär“ oder „unformatiert“ fest.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht, bevor Sie diese Aufgabe ausführen.
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Ihre UI-Aktion wird als eigenständige UI-Aktion gerendert, wenn nur eine UI-Aktion aus der Gruppe gerendert wird.
- Um Ihre UI-Aktionen neu anzuordnen, öffnen Sie den Gruppendatensatz und klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ). Ordnen Sie Ihre UI-Aktionen neu an, und drücken Sie dann erneut das Sperrsymbol, um sie zu sperren.
- Um die Reihenfolge der Aufteilungsschaltfläche festzulegen, ändern Sie das Feld Reihenfolge im Gruppenformular.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **UI-Aktionsgruppen**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „UI-Aktionsgruppen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UI-Aktionsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre UI-Aktionsgruppe.
Typ	Typ der UI-Aktionsgruppe. Wählen Sie zwischen **Menü** und **Trennschaltfläche**.
Überlauf	Option, um die UI-Aktionsgruppe standardmäßig im Überlaufmenü zu platzieren.
Farbe	Farbe für Ihre UI-Aktionsgruppe. Wählen Sie**Primär** (grün), **Sekundär** (rot) oder **Unformatiert** (grau) aus.
Reihenfolge	Reihenfolge für Ihre UI-Aktionsgruppe.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre UI-Aktionsgruppe. **Hinweis:** Die Anwendung entspricht dem Bereich, in dem Sie sich befinden, und ist schreibgeschützt.
UI-Aktionslayout	UI-Aktionslayout, auf das Ihre UI-Gruppe angewendet wird. Wählen Sie das zuvor konfigurierte UI-Aktionslayout aus.
UI-Aktionen	Zu gruppierende UI-Aktion. **Hinweis:** UI-Aktionen werden gemäß den individuellen Bedingungen ausgewertet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.
Beschreibung	Beschreibung für Ihre UI-Aktionsgruppe.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Anpassen veralteter Arbeitsbereich

Passen Sie veralteter Arbeitsbereich Formulare, Felder, Listen und zugehörige Listen an.

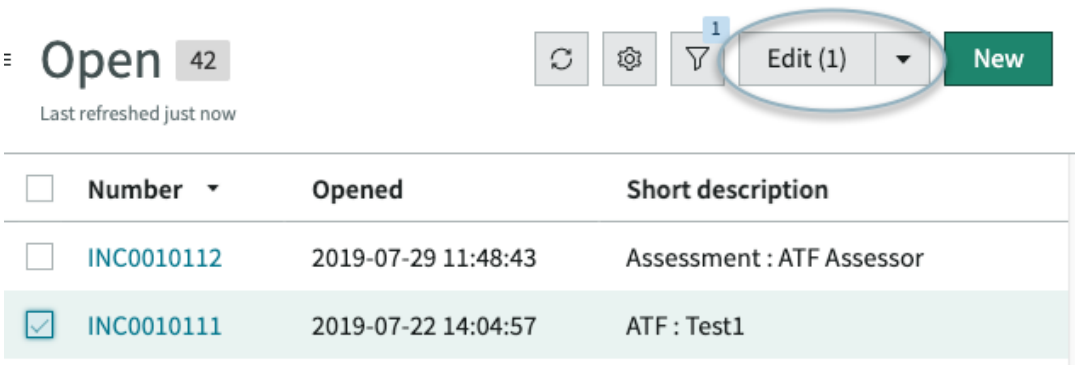
Sie können im Arbeitsbereich Aktionen und Komponenten erstellen, die eine Aktion ausführen, z. B. das Wählen einer Telefonnummer, das Hinzufügen einer Komponente zum kontextbezogenen Seitenbereich, das Löschen einer zugehörigen Liste oder das Hinzufügen eines Datensatzes zur Datenbank. Durch das Hinzufügen von Aktionen und Komponenten als Symbole im Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Aktionen ausführen, während sie im Arbeitsbereich bleiben, anstatt neue Browserfenster zu öffnen. Sie können beispielsweise eine Aktion erstellen, die ein Dialogfeld mit den persönlichen Informationen eines Anrufers öffnet, damit ein Service Desk-Mitarbeiter die Identität des Anrufers überprüfen kann, anstatt ein neues Fenster mit den Informationen des Anrufers zu öffnen, um dieselbe Aufgabe auszuführen. Sie können alle diese Aktionen mit wenig oder gar keinem Skripting erstellen.

Aktionstypen

- UI-Komponente: Platziert eine Komponente im Arbeitsbereich, z. B. eine Agent Assist -Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich.
- Client-Aktion: Sendet eine Aktion, die vom Browser ausgeführt wird. Arbeitsbereich stellt eine begrenzte Anzahl von Client-Aktionen bereit, darunter das Wählen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes, das Öffnen eines Formulars zum Ändern des Datensatzinhalts und das Öffnen einer URL.
- Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, um die Datenbank zu ändern, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen, einen Datensatz zu löschen oder einen Datensatz hinzuzufügen.
- UXF-Client-Aktion: Löst Events innerhalb von UI Builderaus.
- Client-Skript: Ermöglicht die Ausführung eines Skripts in der Benutzeroberfläche Arbeitsbereich, um Formulare und Felder zu verarbeiten, während der Benutzer das Formular verwendet.

Aktionsspeicherorte

Aktionen können nur an einer begrenzten Anzahl von Stellen im Arbeitsbereich angezeigt werden. Zum Beispiel gibt es in der Listenansicht nur eine Aktion, die sogenannte Listenaktion, die nur über der Liste angezeigt werden kann.

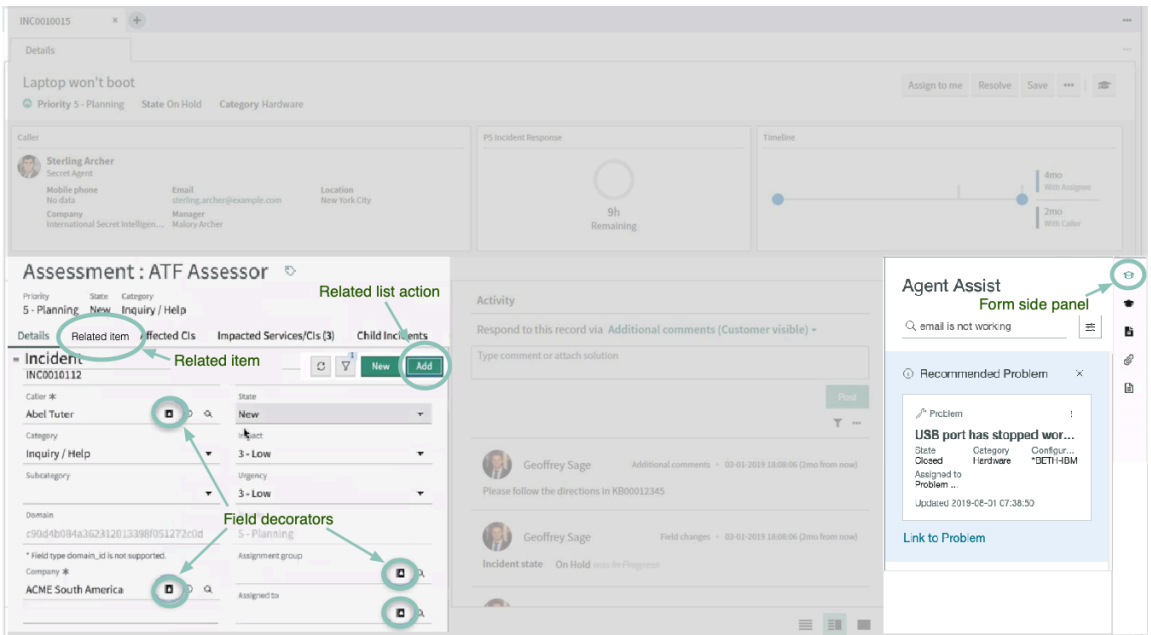


Die Aktionen in der Datensatzansicht können nur an den folgenden Stellen angezeigt werden:

© 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.

- Feld-Decorator: Zeigt ein Symbol in einem oder mehreren Feldern in einem geöffneten Datensatz an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf diese Symbole klicken, um beispielsweise eine Telefonnummer anzurufen oder zusätzliche Informationen anzuzeigen.
- Aktion für zugehörige Liste: Zeigt eine Schaltfläche im Menü „Zugehörige Elemente“ an. Beispiele hierfür sind das Hinzufügen oder Entfernen einer zugehörigen Liste.
- Elemente des kontextbezogenen Seitenbereichs: Wird im kontextbezogenen Seitenbereich als Symbol angezeigt. Durch Klicken auf den Bereich kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen lassen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Agent Assists im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
- Zugehörige Elemente: Wird als Eintrag im Menü „Zugehörige Elemente“ angezeigt. Der Eintrag funktioniert wie eine Registerkarte und befindet sich standardmäßig zwischen **Details** und zugehörigen Listen. Zugehörige Listen verhalten sich wie Registerkarten, die Informationen aus Tabellen anzeigen, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Zugehörige Elemente sorgen dafür, dass Komponenten im Formularbereich angezeigt werden.

Diese Abbildung zeigt die einzigen Stellen, an denen Aktionen in der Datensatzansicht angezeigt werden können.



Erstellen von Aktionen

Informationen zum Erstellen von Aktionen an allen Speicherorten im Arbeitsbereich finden Sie unter den folgenden Links:

- Listenaktion
- Kontextbezogener Seitenbereich
- Zugehörige Listen
- Zugehörige Elemente
- Decorator-Element des Felds

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

Verwenden der bereitgestellten Aktionen und Komponenten

Die Arbeitsbereichsoberfläche enthält die folgenden Aktionen und Komponenten.

Mit Ihrer Instanz bereitgestellte Aktionen und Komponenten

Aktion	Aktion ist verfügbar im	Beschreibung
Agent-Unterstützung	Formular	Fügt die Informationen im Formular zu Agent Assist hinzu.
Mir zuweisen	Liste, Zugehörige Liste	Weist dem Benutzer einen Datensatz zu.
Anhänge	Formular	Fügt einen Anhang zu einem Datensatz in einem Formular hinzu.
Telefonnummer anrufen	Feld	Ruft die Telefonnummer im Feld an.
Neu erstellen	Liste	Erstellt einen neuen Datensatz in der Liste.
Neu erstellen	Zugehörige Liste	Erstellt einen neuen Datensatz in einer zugehörigen Liste.
Löschen	Liste, Zugehörige Liste	Löscht einen Datensatz aus einer Liste.
Bearbeiten	Liste	Öffnet ein Modal, um einen Datensatz zu bearbeiten.
Datensatz öffnen	Feld	Öffnet einen Datensatz in einer neuen Unterregisterkarte.
Referenzsuche	Feld	Öffnet ein Dialogfeld, in dem Benutzer eine Referenztabelle durchsuchen können.
Vorlagen	Formular	Öffnet eine Vorlage in einem Formular.

Aktions- und Komponententabellen

Hinweis:
Deklarative Aktion ist der vorherige Name für Aktionen und Komponenten.

Aktions- und Komponententabellen

Name	Berechtigungen	Beschreibung
Definition des deklarativen Aktionsmodells [sys_declarative_action_model_definition]	Schreibgeschützt für Administrator	Definiert den Abschnitt im Arbeitsbereich, in dem eine deklarative Aktion vorhanden sein kann, und zeigt verfügbare Daten an. Zu den Modellen gehören Liste, zugehörige Liste, Formular und Feld.
Modellfeld der deklarativen Aktion [sys_declarative_action_model_field]	Schreibgeschützt für Administrator	Stellt ein Feld in einem bestimmten Modell dar. Ein Modell kann mehrere Felder haben.
Deklarative Aktionsdefinition [sys_declarative_action_definition]	Schreibgeschützt für Administrator	Summiert alle deklarativen Aktionen.
Deklarative Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Nur Administrator	Definiert, wo und wann eine deklarative Aktion ausgeführt wird.

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

Aktions- und Komponententabellen (Fortsetzung)

Name	Berechtigungen	Beschreibung
Deklarative Aktionsgruppe [sys_declarative_action_group]	Nur Administrator	Ermöglicht die Zuordnung mehrerer deklarativer Aktionen zu einer Gruppe. Diese Aktion wird nur für das Listenmodell unterstützt.

Richten Sie benutzerdefinierte Aktionen für Datensatzfelder in ein veralteter Arbeitsbereich

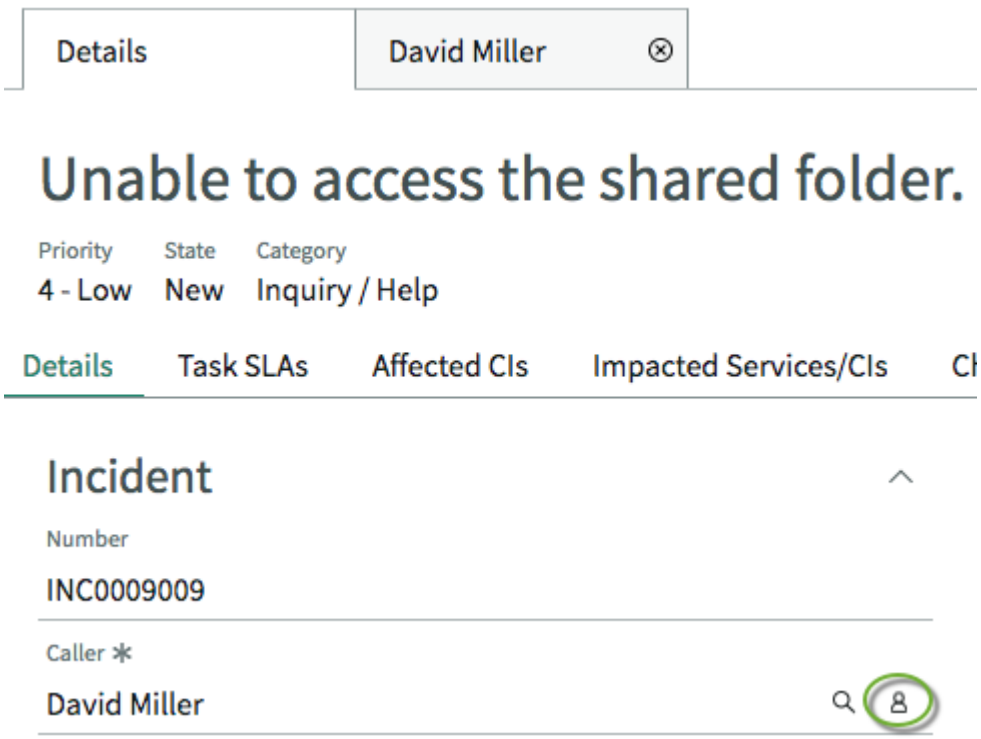
Richten Sie mit einem Wert in einem Referenzfeld ein, um Maßnahmen zu ergreifen. Fügen Sie beispielsweise ein Symbol in einem Feld mit einer Telefonnummer hinzu, um diese Telefonnummer zu wählen. Oder fügen Sie ein Symbol in einem Referenzfeld hinzu, das einen Benutzerdatensatz auf einer Registerkarte öffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Ein Feld-Decorator ist ein Symbol, das einem Referenzfeld im Formularbereich hinzugefügt wird, auf das ein Service Desk-Mitarbeiter klicken kann, um eine Aktion auszuführen. Der Arbeitsbereich unterstützt bis zu drei Decorators pro Feld.

Das Ziel beim Einrichten von Feld-Decorators für Arbeitsbereichsaktionen besteht darin, Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Dinge auf einer Seite zu tun, für die andernfalls zusätzliche Seiten geöffnet werden müssen. Anstatt beispielsweise eine weitere Seite zu öffnen, um den Datensatz des in einem Incident genannten Benutzers anzuzeigen, klickt der Service Desk-Mitarbeiter einfach auf den Feld-Decorator Arbeitsbereichsaktion im Feld **Anrufer**, um den Benutzerdatensatz auf einer Registerkarte zu öffnen.



Die Feldaktion Datensatz öffnen muss als Arbeitsbereichsaktionsdefinition vorhanden sein, bevor Sie eine neue Aktionszuweisung erstellen. Das Symbol icon-user muss ein Symbol sein, das in Ihrer Instanz verfügbar ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**.
   Eine Liste der vorhandenen Feld-Decorators wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Die folgende Tabelle fügt URL-Feldern ein Feld-Decorator-Symbol hinzu. Wenn Service Desk-Mitarbeiter auf das Symbol klicken, wird die URL geöffnet.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name des Feld-Decorators, z. B. **URL öffnen**. Sie können doppelte geschweifte Klammern {{}} verwenden, um zur Laufzeit Werte in den Text einzufügen, z. B. {{count}}. Sie können beispielsweise die Anzahl der von einem Service Desk-Mitarbeiter ausgewählten Datensätze in geschweiften Klammern anzeigen.
Aktionsname	Name, der für diesen Datensatz in der Liste der Aktionszuweisungen angezeigt wird: **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**, zum Beispiel `open_a_url`.
Implementiert als	**Client-Aktion** ist die einzige gültige Auswahl für Feld-Decorators. Der Feld-Decorator wird als Symbol in einem Feld, Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, führt der Decorator eine Aktion aus, z. B. das Anrufen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes, das Aktualisieren von Inhalten oder das Öffnen einer URL. **Die UI-Komponente** ist ein UI-Element, das Sie in vielen Bereichen in Arbeitsbereichplatzieren können. **Client-Aktion** sendet eine Aktion, die in **Client**-Aktion angeben angegeben ist. **Serverskripts führen** Aktionen auf dem Server durch, um Datenbankdatensätze zu ändern, z. B. hinzuzufügen, zu entfernen oder zu ändern.
Client-Aktion angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die auszuführende Aktion aus. Um eine URL zu öffnen, wählen Sie **URL öffnen**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Implementiert als **Client-Aktion**ist. Sie können dieser Liste keine benutzerdefinierten Aktionen hinzufügen.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die hinzuzufügende Komponente aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Implementiert als **UI-Komponente**ist.
Decorator gilt für	**Feldtyp** bedeutet, dass der Decorator für alle Felder dieses Typs angezeigt wird. **Spezifisches Feld** bedeutet, dass der Decorator nur angezeigt wird, wenn das von Ihnen angegebene Feld geöffnet wird. Viele spezifische Felder sind vom selben Feldtyp. Wählen Sie beispielsweise **Feldtyp** aus, um dieses Feld-Decorator-Symbol auf alle URL-Felder anzuwenden.
Feldtyp	Wählen Sie den Feldtyp aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll, z. B. **Referenz**. Viele Felder sind vom Typ **Referenz**. Um beispielsweise eine Telefonnummer zu wählen, wählen Sie **Telefonnummer**aus. Dieses Feld, **Feldtyp**, wird nur angezeigt, wenn **Decorator gilt fürFeldtyp**.

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

Feld	Beschreibung
Feldname	Wählen Sie das Feld aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll. Die Auswahl der Felder hängt vom Wert von **Tabelle**ab. Wählen Sie beispielsweise **Datum**aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Decorator gilt fürSpezifisches Feld**ist.
Symbol	Anklickbares Symbol, das in dem Feld angezeigt wird, das durch **Feldtyp** oder **Feldname** angegeben ist, der die Aktion initiiert.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Agent Workspace, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet wird, wird der **Feld** -Decorator in den Feldern angezeigt, die durch **Feldtyp**oder Feldname angegeben sind. Der Standardwert ist Global. Sie können den Standardwert beibehalten, sodass das Feld-Decorator-Symbol für jeden geöffneten Datensatz angezeigt wird, in dem das durch Feldtyp angegebene **Feld**vorhanden ist. Wenn Sie eine Tabelle angeben, wird das Feld-Decorator-Symbol nur angezeigt, wenn Datensätze aus dieser Tabelle geöffnet sind.
Ansicht	Eine Reihe von visuellen Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Arbeitsbereich.
Aktiv	Umschalter, um diesen Feld-Decorator anzuzeigen (ausgewählt) oder nicht.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Feld-Decorators in einem Feld steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter links in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen einfügen können.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und wählen **Sie Speichern**aus.
Zugehörige Links werden angezeigt.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich oder der Übernahme von Komponenten von einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.
Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den in Agent Workspace geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die die Aktionszuweisung angibt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Schalten Sie um, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von ihren übergeordneten Tabellen übernimmt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen von „ **Tabelle** “ diesen Feld-Decorator erben.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Erweiterte Ansicht**.
   Bisher haben Sie die URL nicht angegeben, die geöffnet werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf das Feld-Decorator-Symbol klickt. Dies ist die Aufgabe, die Sie in der **erweiterten Ansicht**ausführen.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktionsattribute** in **Nutzlastzuordnung**das Aktionsattribut aus, das Sie definieren möchten.
   Wählen Sie in diesem Beispiel **url**aus.
8. Geben Sie im Feld Wert die zu öffnende URL ein.
9. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** in Skriptbedingung ein **Skript**ein, das den Feld-Decorator ausblenden kann.
10. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** in **Clientbedingungen**Bedingungen auf dem Client an, die den Feld-Decorator ausblenden würden.

    (Optional) Clientbedingungen werden jedes Mal neu ausgewertet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Änderung an einer Liste von Datensätzen vornimmt. Sie können beispielsweise die Schaltfläche für eine Listenaktion ausblenden, bis ein Service Desk-Mitarbeiter einen oder mehrere Datensätze in einer Liste auswählt. Die Clientbedingung lautet dann „Anzahl ist größer als null“, wobei Anzahl die Anzahl der ausgewählten Datensätze ist.
11. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** unter **Datensatzbedingungen**ein Feld und einen Wert an, sodass das Feld-Decorator-Symbol nicht angezeigt wird, wenn ein offener Datensatz ein Feld mit diesem Wert enthält.
12. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** unter **Erforderliche Rollen**die Rollen an, die ein Service Desk-Mitarbeiter haben muss, damit der Feld-Decorator angezeigt wird.
13. **Wahlweise:** **Aktivieren** Sie auf der Registerkarte „Bestätigungseinstellungen“ das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die vom Feld-Decorator auszuführende Aktion zu bestätigen.
14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Feld-Decorator-Symbol wird in allen Datensatzfeldern vom Typ Referenz für alle Tabellen angezeigt, die Sie in **Tabelle**angegeben haben. Durch Klicken auf ein Symbol wird die in der **Nutzlastzuordnung**angegebene URL 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.

Verwenden Sie die Client-GlideList-API in der Benutzeroberfläche Arbeitsbereich-Experience .

Fügen Sie der Listenseite Mitarbeiterbereich eine benutzerdefinierte Schaltfläche hinzu, die Listeninformationen in der aktuellen Ansicht zurückgibt. Definieren Sie die zurückzugebenden Informationen, indem Sie Client `-GlideList-` API-Methoden zu einer Aktionszuweisung hinzufügen.

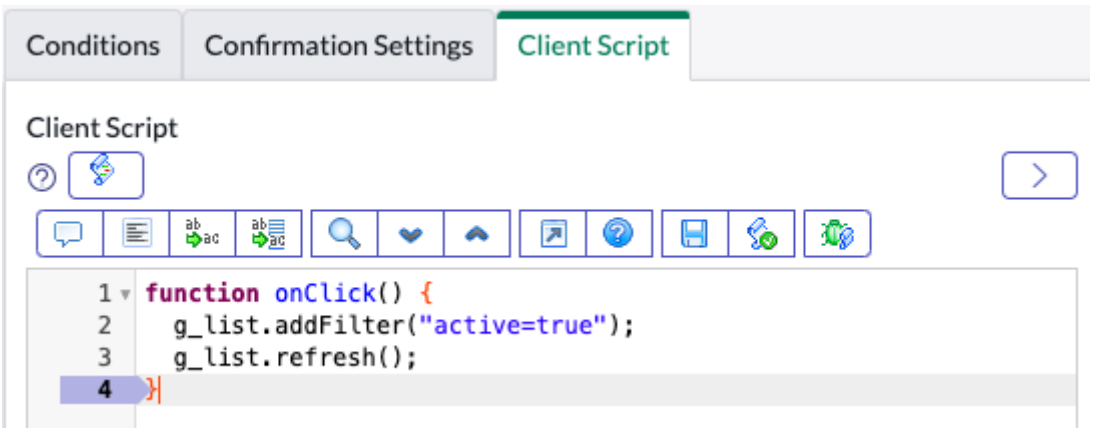
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

GlideList- API-Methoden werden in der Listenaktionsansicht „ **Aktionszuweisungen** “ [sys_declarative_action_assignment] bereitgestellt. Sie können einer benutzerdefinierten Schaltfläche in der Arbeitsbereich-Experience -UI die `GlideList-` Funktionalität hinzufügen. Sie können die Schaltfläche verwenden, um eine `GlideList-` Methode auf die aktuelle Ansicht anzuwenden. Verwenden Sie die `GlideList-` Methoden, um Tabellenlisten zu verwalten, indem Sie Listenansichtsdetails abrufen, Filter festlegen, nach Spalten sortieren und vieles mehr.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
   Wenn Sie `getFixedQuery()` verwenden, navigieren Sie zu **Zugehörige** Listenaktionen anstatt zu **Listenaktionen**.
2. Erstellen Sie eine neue Aktionszuweisung, indem Sie **Neu**auswählen.
3. Geben Sie im Feld **Aktionsbezeichnung** eine Schaltflächenbezeichnung ein.
4. Geben Sie einen Namen in das Feld **Aktionsname** ein.
   Durch die Angabe von Text in diesem Feld wird sichergestellt, dass Sie der Ansicht mehrere Schaltflächen hinzufügen können.
5. Wählen Sie im Menü **Implementiert als** die Option **Client-Skript**aus.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
7. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
8. Wechseln Sie zur Registerkarte **Client-Skript**, und fügen Sie einen oder mehrere Methodenaufrufe zur `onClick{}-` Methodendefinition hinzu.
   Diese Methode definiert, welche Aktionen ausgeführt werden sollen, wenn die Schaltfläche ausgewählt wird. Eine Liste der verfügbaren Methoden finden Sie unter GlideList (Now Experience) .



9. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Sie können Ihre Schaltfläche in einer Tabellenlistenansicht Arbeitsbereich-Experience testen.

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

Hinweis:
Wenn die Schaltfläche die `getFixedQuery()` -Methode verwendet, wählen Sie die Registerkarte in einem Datensatz in einer Liste Arbeitsbereich-Experience aus, um Ihre Schaltfläche zu testen.

Die folgende Tabelle zeigt die erfolgreiche Implementierung der Schaltfläche in der Tabelle Mitarbeiterbereich **„Incidents (Alle)“**. Die Schaltfläche implementiert die `GlideList addFilter()-` Methode, um nur aktive Datensätze anzuzeigen.

Beispiel-Schaltflächenaktion, die einen Filter auf eine Liste anwendet

Liste vor dem Klicken	Liste nach dem Klicken
Bevor Sie auf die Schaltfläche klicken, wird eine Auswahl aktiver und inaktiver (geschlossener) Datensätze in der Ansicht angezeigt.	Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird die Ansicht so gefiltert, dass nur aktive Datensätze angezeigt werden.

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Einrichten von Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)

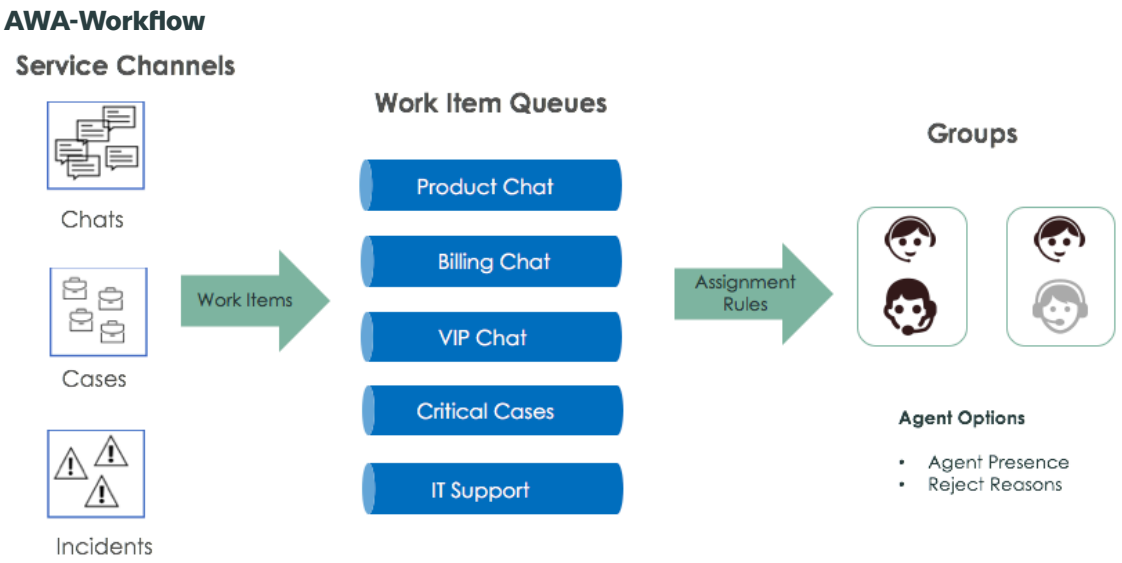
Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) leitet Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, wenn Sie die Kriterien für Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters festlegen. Mit AWAkönnen Service Desk-Mitarbeiter über ihre veralteter Arbeitsbereich -Posteingänge auf ihre Arbeitselementzuweisungen zugreifen.

AWA verwendet Servicekanäle, um eingehende Arbeitselemente wie Chats, Fälle und Incidents zu organisieren. AWA leitet diese Arbeitselemente an bestimmte Arbeitselement-Warteschlangen weiter, z. B. Produkt-Chat, Abrechnungs-Chat, VIP-Chat, kritische Fälle und IT-Support-Warteschlangen. Sie können die Kapazität für einen HR-Mitarbeiter festlegen, sprich: die Anzahl der Arbeitselemente in einem bestimmten Servicekanal, die ein HR-Mitarbeiter aktiv bearbeiten kann. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um zu bestimmen, wie AWA Arbeitselemente an eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern weiterleitet. Wenn ein HR-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnt, wird das Element an einen anderen HR-Mitarbeiter weitergeleitet.

Hinweis:

Arbeitsbereich ist erforderlich, um Erweiterte Arbeitszuweisungzu 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.



AWA Konfigurationskomponenten

Erste Schritte mit der erweiterten Arbeitszuweisung

Führen Sie diese anfänglichen Konfigurations- und Setup-Schritte aus, um AWA zu implementieren.

Servicekanäle

Service Desk-Mitarbeiter erhalten Arbeitselemente über Servicekanäle, bei denen es sich um vorkonfigurierte Arbeitskanäle handelt. Sie können die Kanalbedingungen anpassen, das Posteingangslayout für Service Desk-Mitarbeiter definieren, zusätzliche Warteschlangen erstellen und die Kapazität für bestimmte Service Desk-Mitarbeiter festlegen. Arbeitsbereich enthält zwei vorkonfigurierte Servicekanäle: Chat und Fall.

Arbeitselemente

Jedes Arbeitselement ist eine einzelne Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeitet wird, z. B. ein eingehender Chat oder Fall. Arbeitselemente durchlaufen eine Arbeitselementwarteschlange mit definierbaren Zeitplänen, Zielwartezeiten und Weiterleitungsbedingungen.

Gruppen zuweisen

Sie können Zuweisungsgruppen verwenden, um Service Desk-Mitarbeiter zu gruppieren und Details zu Name und Beschreibung, Manager und Gruppen-E-Mail bereitzustellen. Sie können die zugehörigen Listen verwenden, um Rollen, Gruppen und Gruppenmitglieder, Warteschlangen und Überschreibungen der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität für den Service Desk-Mitarbeiter-Pool einzurichten.

Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren

Zuweisungsregeln bestimmen, wie Arbeitselemente wie Fälle, Chats oder Incidents an eine Zuweisungsgruppe weitergeleitet werden. Sie können die Kriterien für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter festlegen und benutzerdefinierte Zuweisungsregeln erstellen, um die Zuweisung und Behandlung von Arbeitselementen zu bestimmen. Sie können Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der Funktion „Skills Management“ definieren.

Anwesenheitsstatus von Agenten konfigurieren

Ein Agent-Anwesenheitsstatus gibt an, ob ein Agent online und für den Empfang eingehender Arbeitselemente verfügbar ist oder ob der Agent abwesend oder offline ist. Sie können diese Verfügbarkeitsstatus für Service Desk-Mitarbeiter erstellen oder ändern.

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

Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen konfigurieren

Sie können die Gründe definieren, aus denen Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnen, z. B. beim Mittagessen oder in der Pause.

Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich einrichten

Konfigurieren Sie veralteter Arbeitsbereich Mitarbeiterchat, um den Servicemitarbeiter-Chat mit Kunden zu aktivieren. Über Mitarbeiterchatinteragieren Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden, erstellen Incident- oder Falldatensätze oder übertragen Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange.

Vorbereitungen

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

Sehen Sie sich das Video oben an, um die ersten Schritte mit Workspace Mitarbeiterchatzu machen.

Konfigurieren Sie Folgendes, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Installieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
- In Erweiterte Arbeitszuweisung:
  - Konfigurieren Sie Servicekanäle .
  - Definieren Sie Warteschlangen für Arbeitselemente .
  - Richten Sie Arbeitszuweisungen ein.
- Aktualisieren Sie Ihr Live-Feed-Profil , um Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern im Chat-Client anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Chat-Setup, um die folgenden Funktionen zu konfigurieren:

- Live-Chat aktivieren oder deaktivieren (standardmäßig aktiviert).
- Aktivieren oder deaktivieren Sie den Transkript-Download.
- Anzeige der geschätzten Wartezeit für den Live-Chat-Support (Übertragung vom Virtual Agent an einen Live-Agent) aktivieren
- Anzeige von Agent-Namen und Avataren im Chatfenster steuern
- Aktivieren Sie Benachrichtigungen, die über den Chatbot Virtual Agent im Web- und Mobile-Chat-Client gesendet werden sollen.
- Aktivieren Sie Flüsterfunktion, damit Vorgesetzte Service Desk-Mitarbeitern private Nachrichten senden können, wenn sie mit einer anfordernden Person interagieren. Für neue Instanzen ist Flüsterfunktion standardmäßig aktiviert.

  Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, müssen Sie Flüsterfunktionaktivieren.
- Systemnachrichten festlegen, die angezeigt werden, wenn eine Live-Agent-Übertragung erfolgt
- Aktivieren oder deaktivieren Sie Autopilot-Client-Systemmeldungen 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.

Das Chat-Setup enthält auch die zugehörige Liste „Kontext“ zum Definieren von Kontextvariablen für Chats, die in Virtual Agent-Themenskripts oder in chatbezogenen Funktionen verwendet werden können. Sie können z. B. die Kontextvariablen für Chats zur Übergabe bestimmter Informationen aus dem Thema verwenden, um sie an den Live-Agent weiterzugeben oder um zu steuern, wie Bot-Konversationen an Live-Agents weitergeleitet werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Service Desk-Mitarbeiter und Kontextvariablen finden Sie unter Virtual Agent scripts .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup**.

   Hinweis:
   Das Conversational Interfaces-Modul hat nichts mit dem Collaboration-Plugin zu tun.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, die sich unterscheiden, je nachdem, ob Sie Neukunde sind oder ein Upgrade von einem früheren Release durchführen.

Formular „Chat-Setup“ für neue Kunden im Release Washington DC .

Feld	Beschreibung
Name	Konfiguration des Service Desk-Mitarbeiter-Setups
Livechat aktiviert	Option zum Aktivieren des Live-Chats. Wenn Sie den Live-Chat nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Transkript-Download zulassen	Option, mit der die anfordernde Person ein Transkript der Konversation herunterladen kann.
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen	Option zum Anzeigen von Namen und Avataren von Service Desk-Mitarbeitern im Mitarbeiterchat -Client, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt. Service Desk-Mitarbeiter legen ihre Namen und Bilder in ihren Live-Feed-Profilen fest. ○ Wenn diese Option aktiviert ist, wird die **Option Name des Service Desk-Mitarbeiters in Chat-Kopfzeile** anzeigen angezeigt, um die Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Chat-Header selektiv zu steuern. ○ Wenn diese Option nicht aktiviert ist, bleiben die Identitäten der Service Desk-Mitarbeiter anonym. Im Chatfenster werden keine Namen oder Avatare angezeigt.
Namen des Service Desk-Mitarbeiters im Chatheader anzeigen	Option zum selektiven Unterdrücken der Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header des Chat-Fensters. Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Namen und Avatare** von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen 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.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungen für alle Benutzer aktivieren	Option zum Aktivieren der Zustellung von Benachrichtigungen mit dem Virtual Agent -Bot im Webchat-Client.
Flüsterfunktion	Option zum Aktivieren von Flüsterfunktion, mit der Vorgesetzte Service Desk-Mitarbeitern private Nachrichten senden können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einer anfordernden Person interagieren. **Hinweis:** Wenn Sie Flüsterfunktiondeaktivieren, müssen Sie die Schnellaktion /help manuell deaktivieren.
Emoji aktiviert	Option zum Aktivieren von Emojis. Weitere Informationen finden Sie unter Emojis in Agent Chat verwenden .
Livechat-Wartestatus	Option zum Anzeigen der geschätzten Wartezeit für Servicemitarbeiter-Support im Chat-Menü für Webclients. Wenn Sie die Messaging-Integration von Microsoft Teams verwenden, wird die Wartezeit auf einer Karte angezeigt, auf der die ungefähre Wartezeit für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. ○ Die Wartezeit ist die geschätzte Zeit in Minuten für die Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live-Agent. ○ Die Wartezeit wird minütlich aktualisiert. Sie entspricht der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange abzüglich der Wartezeit.
Felder im Zusammenhang mit dem Plugin Connect-Support .	
Wenn Sie derzeit Connect-Support verwenden und ein Upgrade auf das Release Washington DC durchgeführt haben, füllen Sie die Felder für Benutzeroberfläche, Warteschlange und Transfernachricht aus. Diese Felder werden nur angezeigt, wenn das Plugin Connect-Support installiert ist.	
CSM-Erfüller-UI	Chat-Support-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Agent Workspace** als Erfüller-UI aus.
CSM-Warteschlange	Service Desk-Mitarbeiter Chat-Warteschlange wird für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwendet, wenn sie nicht in der Chat-Oberfläche angegeben oder durch ein Virtual Agent -Thema geändert wird.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie Arbeitsbereichverwenden, ist keine CSM -Warteschlange erforderlich.
HR-Erfüller-UI	Chat-Support-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Agent Workspace** als Erfüller-UI aus.
HR-Warteschlange	Die ChatwarteschlangeService Desk-Mitarbeiter wird für HR verwendet, wenn sie nicht in der Chat-Oberfläche angegeben oder durch ein Virtual Agent -Thema geändert wird. **Hinweis:** Wenn Sie zu Arbeitsbereichmigrieren, ist keine HR-Warteschlange erforderlich.
ITSM Fulfiller-UI	Chat-Support-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Agent Workspace** als Erfüller-UI aus.
ITSM Warteschlange	Service Desk-Mitarbeiter Chat-Support-Warteschlange wird für IT Service Management verwendet, wenn sie nicht über die Chat-Schnittstelle oder durch ein Virtual Agent -Thema angegeben wird.
Globale Erfüller-UI	Chat-Support-Schnittstelle für die -Plattform: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie **Agent Workspace** als globale Erfüller-UI aus.
Globale Warteschlange	Verwendete Warteschlange, wenn Virtual Agent keine Informationen über die Warteschlange aus der Chat-Oberfläche oder ein Virtual Agent -Thema enthält. **Hinweis:** Wenn Sie zu Arbeitsbereichmigrieren, ist keine globale Warteschlange erforderlich.
Nachricht übertragen	Nachrichtenbenutzer sehen, wenn sie an einen Servicemitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen werden. Beispiel: "Bitte warten Sie, ich verbinde Sie mit einem Live Agent." **Hinweis:** Sie können nur eine Übertragungsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.

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

Feld	Beschreibung
Feld	Beschreibung
Nachricht vom Typ „Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Nachricht, die Benutzern angezeigt wird, wenn kein Live Agent verfügbar ist. Beispiel: „Zur Zeit sind keine Agents verfügbar. Bitte versuchen Sie es später erneut." **Hinweis:** Sie können nur eine Agent-Verfügbarkeitsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.
Aktivieren Sie Autopilot-Client-Benachrichtigungen	Option zum Empfangen von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Konversations-Autopiloten. Mit dem Konversations-Autopiloten können Service Desk-Mitarbeiter Autopilot-Schnellaktionen verwenden, um Virtual Agent -Themen aufzurufen.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie sind fast fertig mit der Konfiguration von Mitarbeiterchat. Hier können Sie Kontextvariablen zum Speichern von chatbezogenen Informationen konfigurieren, um Informationen zu erfassen, die in anderen chatbezogenen Funktionen verwendet werden können.

Ihr letzter Schritt besteht darin, den Chat-Client in Ihrem Endbenutzerportal zu aktivieren, das allgemein als Serviceportalbezeichnet wird. Nach Abschluss dieses Schritts haben Sie die Konfiguration von Mitarbeiterchatabgeschlossen.

Zum Festlegen des Serviceportal -Chat-Clients für Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeitersind zwei Optionen verfügbar:

- Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat in einem Portal: Definieren Sie eine Konfiguration, die es dem Chat-Client ermöglicht, auf allen Portalseiten für ausgewählte Portale zu bleiben. Endbenutzer können in bestimmten Portalen auf allen Portalseiten chatten.
- Legacy-Widget „Service Portal“ für Virtual Agent konfigurieren: Fügen Sie das Legacy-Widget Virtual Agent Serviceportal einer einzelnen, ausgewählten Portalseite hinzu, von der aus die Endbenutzer den Chat-Client ausführen.

Telefone in einrichten veralteter Arbeitsbereich

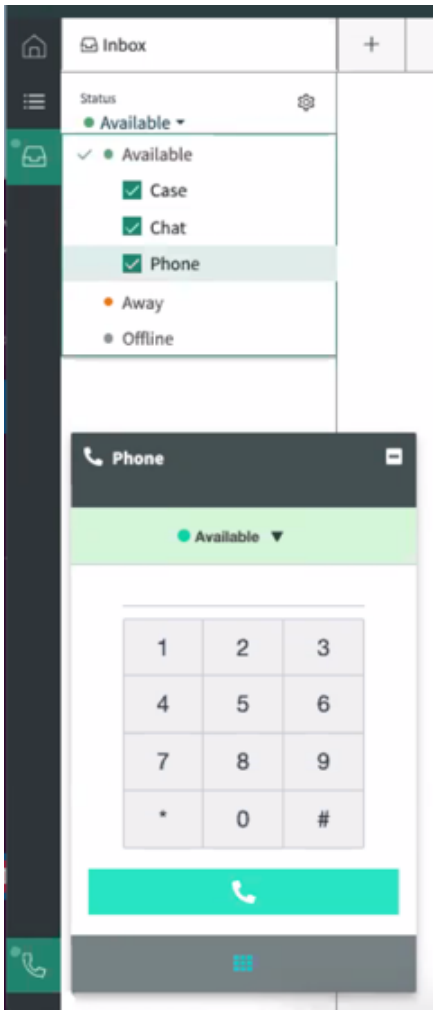
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Telefonanrufe mit anfordernden Personen entgegenzunehmen und zu tätigen.

Wenn Sie den Arbeitsbereich mit Ihrem Telefoniesystem verbinden, können Service Desk-Mitarbeiter Anrufe mit anfordernden Personen tätigen und entgegennehmen. Bei eingehenden Anrufen erstellt der Arbeitsbereich automatisch einen Interaktionsdatensatz, in den ein Service Desk-Mitarbeiter die Details der Telefonanrufanforderung eingibt.

Workspace zeigt ein Telefonsymbol ( ) an, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Telefonanrufe annehmen und tätigen. Das Symbol zeigt eine Nummer an, wenn Telefonanrufe auf eine Antwort warten. Service Desk-Mitarbeiter legen ihren Status auf „ **Verfügbar** “ oder „ **Abwesend** “ fest, um die Weiterleitung von Telefonanrufen zuzulassen oder zu verhindern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Telefonschnittstelle ist in den Arbeitsbereich integriert, sodass Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit am Bildschirm mit allen anderen Funktionen des Arbeitsbereichs kommunizieren können.



Weiter

Richten Sie die Telefonintegrationein.

Veraltet Arbeitsbereich Telefonintegration mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)

OpenFrame und CTI ermöglichen Telefonintegrationen von Drittparteien für die Telefonnutzung durch Service Desk-Mitarbeiter in veralteter Arbeitsbereich.

- OpenFrame ermöglicht CTI mit Telefonie-Service Providern (TSPs) von Drittparteien wie Twilio.
- CTI ist in Now Platform und die TSPs integriert, um eingehende und ausgehende Anrufe zu unterstützen.

Wenn Sie OpenFrame und CTI mit einem TSP integrieren, können Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereich Folgendes verwenden:

- Ein eingebettetes Softphone zum Tätigen und Empfangen von Kundenanrufen.
- Click-to-Call-Fähigkeit aus Telefonnummernfeldern in Formularen und der Menübandkomponente „Customer 360“.

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

- Kontextbezogene Kennung eingehender Anrufe.
- Ein zusätzliches Fenster, das kontextbezogene Links im Softphone-Fenster und offene zugehörige Datensätze enthält.

OpenFrame und CTI können auch in das Interaction Management System (IMS) integriertwerden, mit dem Sie den Lebenszyklus der Telefoninteraktion verwalten können. Mithilfe dieser Integration werden für eingehende und ausgehende Anrufe Telefoninteraktionsdatensätze erstellt.

Zugehörige Informationen

OpenFrame-Übersicht

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Verwenden Sie eingebettete Softphones mit veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie veralteter Arbeitsbereich, um eingebettete Softphones zu unterstützen, damit Service Desk-Mitarbeiter eingehende Anrufe entgegennehmen und ausgehende Anrufe tätigen können.

Eingehende Anrufe

Service Desk-Mitarbeiter nehmen eingehende Anrufe im OpenFrame-Fenster entgegen. Kontextbezogene Informationen wie Account, Kontakt, Verbraucher und Fallnummer werden im Fenster angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter klicken auf Links in den kontextbezogenen Informationen im OpenFrame-Fenster, um die entsprechenden Datensätze in Arbeitsbereichzu öffnen. Service Desk-Mitarbeiter können die Formulare je nach Konfiguration der Arbeitsbereichsregisterkarte auf primären oder untergeordneten Registerkarten öffnen.

- Bei der Integration mit Interaction Management System (IMS) werden diese Datensätze als Unterregisterkarten zum Interaktionsdatensatz geöffnet.
- Ohne IMS-Integration werden diese Datensätze auf primären Registerkarten geöffnet.

Weitere Informationen finden Sie in der OpenFrame-Übersicht .

Ausgehende Anrufe

Agenten können ausgehende Anrufe über Telefonnummernfelder in einem Formular oder über das Menüband im Fallformular tätigen.

Durch Klicken auf diese Telefonfelder sehen Service Desk-Mitarbeiter das OpenFrame-Fenster, in dem sie die auf dem Bildschirm angezeigte Nummer anrufen können.

Integration mit dem Interaction Management System (IMS)

Mit OpenFrame, Computer Telephony Integration (CTI) und IMS-Integration erstellen eingehende und ausgehende Anrufe Interaktionsdatensätze.

Empfangen Sie eingehende Anrufe über Arbeitsbereich

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen eingehenden Anruf aus dem OpenFrame-Fenster beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz auf einer übergeordneten Registerkarte im Status Neu geöffnet, wobei das Feld **Kanal** auf Telefon festgelegt ist.

Wenn für Ihre Installation verfügbar, werden die Account-Informationen, die Kontaktinformationen oder die Verbraucherinformationen dem Interaktionsdatensatz

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

hinzugefügt. Die Fallnummer wird dem Datensatz auch hinzugefügt, wenn der Anrufer sie dem Service Desk-Mitarbeiter mitteilt. Wenn ein Agent auf einen Link im OpenFrame-Fenster klickt, z. B. auf den Account, den Kontakt, den Verbraucher oder die Fallnummer, wird der entsprechende Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem Interaktionsdatensatz geöffnet.

Der Anruf wird an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Der Interaktionsdatensatz wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, und der Status wird auf Akzeptanz steht aus gesetzt. Der Interaktionsdatensatz wird im Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt und enthält alle vom Kunden bereitgestellten Details.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Anruf annehmen oder ablehnen:

- Wenn sie akzeptiert wird, wird der Status des Interaktionsdatensatzes auf In Bearbeitung gesetzt.
- Wenn dies abgelehnt wird, wird der Status des Interaktionsdatensatzes auf „Abgeschlossen“ gesetzt.
- Wenn der Anruf nicht angenommen wird oder der Anrufer auflegt, bevor der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf entgegennehmen kann, wird der Interaktionsstatus auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Wenn ein Anruf beendet wird, wird ein Telefonprotokolldatensatz für die Interaktion erstellt, und der Status des Interaktionsdatensatzes wird auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Tätigen Sie ausgehende Anrufe über Arbeitsbereich

Bei ausgehenden Anrufen bestimmt die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction**, ob ein Interaktionsdatensatz erstellt wird.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf über ein Click-to-Call-fähiges Telefonfeld tätigt, erfasst das System kontextbezogene Informationen über den Anruf, einschließlich Account-, Kontakt- oder Verbraucherdetails.

Wenn die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction** auf „true“ festgelegt ist:

- Ein Interaktionsdatensatz wird im Status In Arbeit erstellt. Der Datensatz wird mit den kontextbezogenen Informationen ausgefüllt und dem Agenten zugewiesen.
- Der Interaktionsdatensatz und die relevanten Informationen werden an OpenFrame übergeben.
- CTI erhält die Interaktion, initiiert den Aufruf und verwaltet den Interaktionslebenszyklus.
- Wenn der ausgehende Anruf nicht beantwortet wird, wird der Interaktionsdatensatz auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Wenn die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction** auf „false“ festgelegt ist:

- werden die Kontextinformationen an OpenFrame übergeben.
- CTI erhält die kontextbezogenen Informationen und initiiert den Aufruf.

Übertragen von Anrufen an andere Service Desk-Mitarbeiter

Wenn ein Agent einen Anruf an einen anderen Agenten überträgt, wird auch der Interaktionsdatensatz übertragen, und es wird ein Übertragungsdatensatz erstellt. Der Anruf wird im OpenFrame-Fenster im Arbeitsbereich des neuen Agenten angezeigt. Der Interaktionsdatensatz wird dem neuen Service Desk-Mitarbeiter im Status Akzeptanz steht aus zugewiesen und im Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Der Status ändert sich in In Bearbeitung, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf annimmt.

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

Mit der IVR-Integration wird ein Interaktionsdatensatz erstellt, sobald die Verbindung mit dem Anrufer hergestellt ist und der Anrufer eine IVR-Nachricht erhält. Die vom Anrufer getroffenen Auswahlen werden erfasst und dem Interaktionsdatensatz hinzugefügt. Wenn der Anrufer eine Fallnummer eingibt, wird der Fall als zugehöriger Datensatz der Interaktion hinzugefügt.

Begrenzung des Wachstums von Konversationsdaten

Während Vorgänge ausgeführt werden, nehmen konversationsbezogene Tabellen zu, was sich negativ auf die Systemleistung auswirken kann. Um die Leistung zu verbessern und gleichzeitig genügend Datensätze beizubehalten, richten Sie einen Prozess ein, um vergangene Daten zu archivieren und die Tabellen zu bereinigen, die für laufende Konversationen verwendet werden.

Empfohlene Aktivierungen

Um das Datenwachstum zu begrenzen, das mit der häufigen Nutzung von Virtual Agent und Mitarbeiterchatverbunden ist, aktivieren Sie die Bereinigungsaufträge in der folgenden Tabelle:

Tabellenname	Zusammenfassung des Bereinigungsauftrags	Empfehlung
AWA Agent Channel-Verfügbarkeit [awa_agent_channel_availability]	Entfernt AWA Verfügbarkeitsprotokolle des Agent-Kanals, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Mitarbeiterpräsenz [awa_agent_presence]	Entfernt AWA Agentenpräsenzprotokolle, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Agent-Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]	Entfernt AWA Verlaufsprotokolle der Agentenpräsenz, die älter als 180 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Dokumentgröße [awa_document_size]	Entfernt AWA Dokumentgrößenprotokolle, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Instanzstatistiken [awa_instance_stats]	Entfernt AWA Instanzstatistikprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Warteschlangenstatistiken [awa_queue_stats]	Entfernt AWA Warteschlangenstatistikprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Servicekanalstatistiken [awa_service_channel_stats]	Entfernt AWA Servicekanal-Statistikprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Arbeitselement [awa_work_item]	Entfernt AWA Arbeitselementprotokolle, die akzeptiert oder abgebrochen wurden und älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Interaktion [interaction]	Entfernt Interaktionsprotokolle, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.

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

Tabellenname	Zusammenfassung des Bereinigungsauftrags	Empfehlung
Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]	Entfernt JSON-Blobprotokolle für Interaktionen, die älter als 60 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Entfernt Live-Gruppenprofilprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Verbraucher [sys_cs_consumer]	Entfernt Verbraucherprotokolle mit einer Benutzer-ID [user_id] = 5136503cc611227c0183e96598c4f706, die älter als 60 Tage sind.	Bereits auf „Aktiv“ festgelegt, oder Name [name] = Gastbenutzer zur Bedingung hinzufügen.
Verbrauchergerätekontext [sys_cs_consumer_device_context]	Fügt Referenzkaskadenregel [reference_cascade_rule]=delete-Regel zur Spalte Verbraucherkonto [consumer_account] hinzu.	Keine Aktion erforderlich
Konversation [sys_cs_conversation]	Entfernt Konversationsprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.

Welche Tabellen bereinigt werden sollen

Diese Tabellen sollten bereinigt werden, da sie in Instanzen mit langer Ausführungszeit auf Millionen von Datensätzen anwachsen können:

- Agent-Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]
- AWA Dokumentgröße [awa_document_size]
- AWA Arbeitselement [awa_work_item]
- Verbraucher [sys_cs_consumer]
- Verbrauchergerätkontext [sys_cs_consumer_device_context]
- Konversation [sys_cs_conversation]
- Interaktion [interaction]
- Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]
- Live-Gruppenprofil [live_group_profile]

Es gibt andere zugehörige Tabellen, z. B. die Tabellen „Konversationsnachricht“ [sys_cs_message] und „Live Feed-Nachricht“ [live_message], die ebenfalls groß werden können. Diese Tabellen haben `reference_cascade_rule_delete` -Attribute, die bewirken, dass sie als Nebeneffekt der Bereinigung der Tabellen in der vorherigen Liste bereinigt werden.

Welche Datensätze in den Tabellen gelöscht werden sollen

Mit der Auto-Flush-Konfiguration können Sie die **Felder Matchfield** und **Alter in Sekunden** auswählen. Das Feld **Matchfield** entspricht einer Datumsspalte in der Tabelle, und das Feld **Alter in Sekunden** gibt an, wann die Löschungen ausgelöst werden. Wenn ein Datensatz einen Punkt erreicht, an dem das Feld **Matchfield** ein Datum aufweist, das weiter in der Vergangenheit liegt als das Feld **Alter in Sekunden**, löscht die Bereinigung den Datensatz, wenn sie ausgeführt wird.

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

Idealerweise sollte das Feld **Matchfield** angeben, wie lange der Datensatz aktiv ist. Die Spalten in der folgenden Tabelle funktionieren gut als **Matchfield** -Feld für die betreffenden Tabellen, mit der zusätzlichen Bedingung im Feld **Bedingungen**, wo angegeben.

Tabelle	Spalte	Ist die Spalte indiziert?	Zusätzliche Bedingung
AWA Agent Channel-Verfügbarkeit [awa_agent_channel_availability]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	agent.active = false
AWA Mitarbeiterpräsenz [awa_agent_presence]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
AWA Agent-Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	
AWA Dokumentgröße [awa_document_size]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
AWA Arbeitselement [awa_work_item]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	stateINakzeptiert,abgebrochen
Interaktion [interaction]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	
Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
Verbraucher [sys_cs_consumer]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	name = Gastbenutzer
Konversation [sys_cs_conversation]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	

„interaction.closed_at“ und „sys_cs_conversation.conversation_completed“ sind keine guten Optionen für das Feld **„Matchfield“**, da sie keine Werte für fehlerhafte Konversationen und einige geschlossene Interaktionen enthalten. Die Lücken können mit Business Rules geschlossen werden, die dieses Datum festlegen, wenn es bei einer entsprechenden Statusänderung leer ist. Verwenden Sie jedoch der Einfachheit halber das Feld sys_updated_on für diese Tabellen.

Andere Tabellen können durch Bedingungen im Statusfeld eingeschränkt werden, die sicherstellen, dass nur geschlossene Chats gelöscht werden. Da Interaktionen im Allgemeinen nie länger als ein paar Tage offen bleiben sollten, können diese Bedingungen ausgelassen werden, um die Abfragen zu vereinfachen und nach der letzten Aktualisierung schneller auszuführen. Der Status in der Tabelle awa_work_item kann wichtiger sein, da auch länger laufende Aufgaben wie Fälle dargestellt werden.

Das Problem mit der Tabelle „sys_cs_consumer“ besteht darin, dass Sie diese Datensätze normalerweise beibehalten möchten, um neue Konversationen vorhandenen Benutzern zuzuordnen, bei Gastbenutzern jedoch für jede Konversation ein anderer Datensatz erstellt wird.

Für die Tabelle „sys_cs_consumer_device_context“ gibt es einen Verweis auf die Tabelle „CS-Verbraucherkonto“ [sys_cs_consumer_account] (die selbst einen Verweis auf die Tabelle „sys_cs_consumer“ enthält), aber der Verweis ist 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.

mit reference_cascade_rule=delete markiert. Es wird empfohlen, diese Regel der Verbraucherkontoreferenz hinzuzufügen. Auf diese Weise werden beim Löschen der Datensätze in den Tabellen sys_cs_consumer und sys_cs_consumer_account durch die Bereinigung diese auch gelöscht.

Die Tabellen „awa_agent_presence“ und „awa_agent_channel_availability“ wachsen pro Chat nicht auf die gleiche Weise wie andere Tabellen, sondern werden regelmäßig von der Zuweisungs-Engine aufgerufen und können veraltete Einträge von Benutzern enthalten, die nicht mehr aktiv sind. Lange nicht verwendete Einträge sollten auch hier bereinigt werden. Bei der Spalte awa_agent_channel_availability ist besondere Vorsicht geboten, da sie möglicherweise nicht oft aktualisiert wird. Aus diesem Grund sollte dieser Bereinigung eine zusätzliche Bedingung hinzugefügt werden, damit nur Datensätze entfernt werden können, die inaktiven Benutzern zugeordnet sind.

Wann können die Datensätze sicher gelöscht werden?

Es gibt mehrere Aspekte, um zu bestimmen, wann die Datensätze sicher gelöscht werden können:

- Löschen Sie keine Datensätze für laufende Konversationen.

  Für sitzungsbasierte Chatkonversationen beträgt die Altersgrenze nur einige Tage. Wenn SMS-/Messaging-Konversationen enthalten sind, kann die Altersgrenze einige Wochen oder länger betragen. Eine Möglichkeit, dies auszuwerten, besteht darin, alle Eigenschaften des Formulars com.glide.cs.*_idle_timeout zu durchsuchen und diejenige mit dem höchsten Wert zu suchen.

- Löschen Sie keine Datensätze, die zu Dashboards/Berichten über aktuelle Aktivitäten beitragen.

  Das Dashboard AWA für Interactions-Advanced Analytics enthält einen Indikator für wöchentliche Trends, der drei Monate zurückblickt. Um dies vollständig zu unterstützen, müssen Sie die Interaktions- und awa_work_item-Datensätze mindestens 90 Tage lang aufbewahren.

- Löschen Sie keine Datensätze, wenn deren Daten zur späteren Referenz archiviert werden müssen.

  Das Timing hierfür hängt vom Timing der benutzerdefinierten Logik ab, die für die erforderliche Archivierung hinzugefügt wird. Sie sollten in der Lage sein, dies so einzurichten, dass es früh genug ausgeführt wird, um nicht der entscheidende Faktor zu sein.

In Anbetracht der obigen Ausführungen werden die folgenden Schwellenwerte für das Alter in Sekunden empfohlen:

- Interaktion, awa_work_item: 7776000 (90 Tage – dies kann jedoch reduziert werden, wenn Sie den Indikator „Wöchentliche Trends“ nicht verwenden oder bereit sind, den Lookback dafür auf eine kürzere Zeitspanne festzulegen).
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer: 2592000 (30 Tage) oder 5184000 (60 Tage).

Leistungsüberlegungen

Werden sys_updated_on-Indizes für die Tabellen benötigt, in denen sie fehlen?

Tests wurden in einer Instanz mit mehr als 12.000.000 Interaktionen ausgeführt, wobei eine Tabellenbereinigung für eine Tabelle mit einem Index im Feld „sys_updated_on“ (Interaktion)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Tabelle ohne Index (interaction_json_blob) konfiguriert wurde. In beiden Fällen überwog die Zeit, die für das Löschen aufgewendet wurde (möglicherweise viele Minuten), bei der ersten und nachfolgenden Ausführung bei weitem mehr als die Zeit, die für das Abfragen der Datensätze aufgewendet wurde (2 Sekunden oder weniger). Angesichts dieses Ergebnisses müssen den Tabellen keine zusätzlichen Indizes hinzugefügt werden, da die Auswirkungen auf die Leistung minimal wären.

Wann sollten der anfängliche und der wiederholte Tabellenbereinigungsauftrag ausgeführt werden?

Normalerweise wird sys_trigger einmal pro Stunde ausgeführt. Wenn eine oder mehrere Bereinigungen für Tabellen mit vielen veralteten Datensätzen festgelegt werden, kann die Anzahl der während dieser ersten Ausführung durchgeführten Löschvorgänge sehr hoch sein und das System zusätzlich belasten. Bevor Sie die Tabellenbereinigungskonfiguration anpassen und aktivieren, ändern Sie diesen Zeitplan für die Tabellenbereinigung vorübergehend so, dass die nächste Ausführung außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt (eine Zeit, zu der das System normalerweise einer geringeren Last ausgesetzt ist).

Wenn es keine Ruhezeiten gibt, können einige Eigenschaften für die Tabellenbereinigungen hilfreich sein. Insbesondere begrenzt glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_sput, wie lange die Bereinigung versucht, Datensätze während einer einzelnen Ausführung im Batch zu löschen. Der Wert wird in Sekunden angegeben und ist standardmäßig auf 1200 (20 Minuten) festgelegt. Dies bedeutet, dass im Basissystem-Setup die Tabellenbereinigung stündlich für maximal 20 Minuten ausgeführt wird (als Referenz: Während eines Tests konnten in 20 Minuten etwa 400.000 Interaktionen gelöscht werden, einschließlich kaskadierter Löschungen). Wenn 20 Minuten pro Stunde zu aggressiv sind, kann der Eigenschaftswert reduziert werden.

Arbeiten in der Core-UI

Erfahren Sie mehr über die Funktionen der Core-UI vor Next Experience.

Core-UI

Die Core-UI bietet ein aktualisiertes Aussehen und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit.

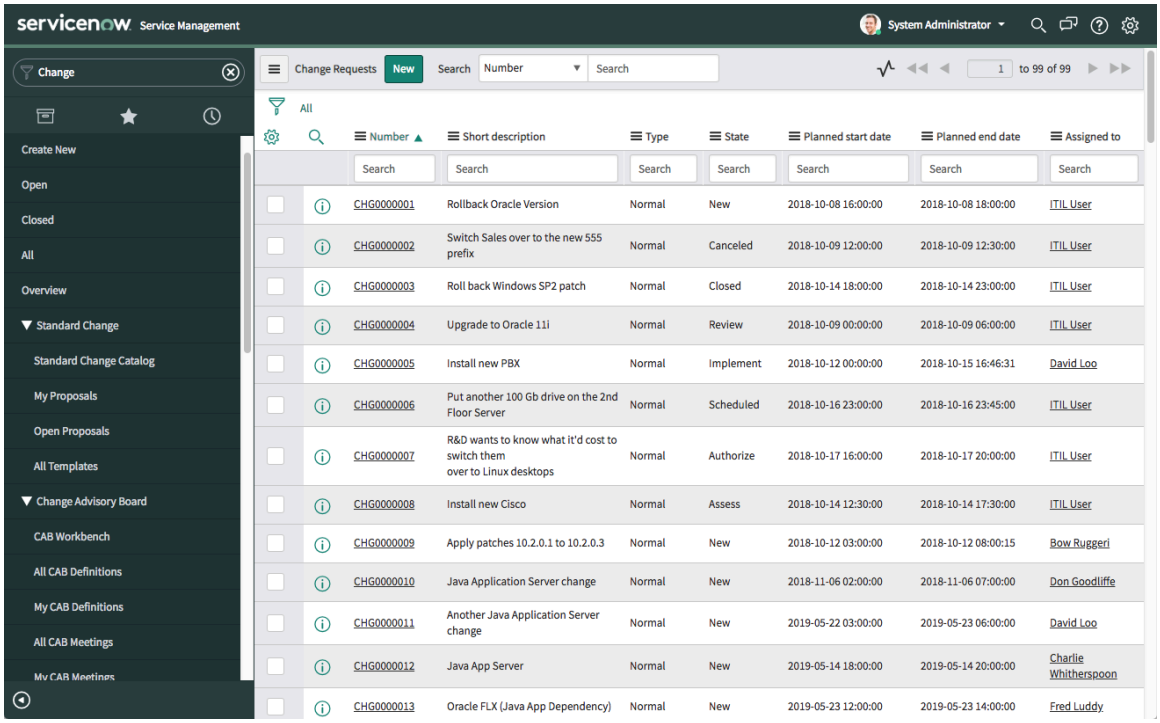
Dieses Video behandelt das Benutzermenü, Hilfe, globale Suche, Connect-Chat, Systemeinstellungen für angemeldete Benutzer sowie Banner-Logo und -Text.

Sehen Sie sich das obige Video an, um mehr über die Elemente der Core-UI-Benutzeroberfläche zu erfahren.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören Echtzeit-Formularaktualisierungen, Benutzerpräsenz, ein neu gestalteter Anwendungsnavigator mit Registerkarten für Favoriten und Verlauf sowie erweiterte Aktivitätenströme. Die Core-UI ist die Standardbenutzeroberfläche für neue Instanzen. Für aktualisierte Instanzen muss ein Administrator Core-UIaktivieren.

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

Core-UI-Benutzeroberfläche



Kern-UI-Komponenten

Komponente	Beschreibung
Bannerframe	Wird oben auf jeder Seite ausgeführt und enthält ein Logo sowie die folgenden Informationen, Steuerelemente und Tools. • Das Benutzermenü bietet Optionen für den Zugriff auf Ihr Profil und Ihre Einstellungen. Administratoren können sich als Benutzer ausgeben und ihre Sicherheitsrolle erhöhen. • Connect-Seitenleistensymbol ( ): Ermöglicht das Starten oder Fortsetzen von Konversationen. Dieses Symbol ist verfügbar, wenn Connect aktiviert ist. • Symbol für globaleTextsuche (Symbol für): Sucht nach Datensätzen aus mehreren Tabellen. • Hilfesymbol ( ): Öffnet den Hilfebereich mit eingebetteter Hilfe, sofern verfügbar. Wenn keine eingebettete Hilfe vorhanden ist, bietet sie Hilfe-Suchoptionen. • Zahnradsymbol ( ): Öffnet die Systemeinstellungen für die Benutzeroberfläche (UI) Systemeinstellungen für Core-UI.
Anwendungsnavigator	Wird auch als linke Navigationsleiste bezeichnet. Stellt Links zu allen Anwendungen und Modulen bereit. Siehe Anwendungsnavigator Core-UI-Anwendungsnavigator.
Content Frame	Zeigt Informationen wie Listen, Formulare, Dashboards und Assistenten an.
Edge	Der Edge wird in der Core-UI entfernt. Die reduzierte Ansicht des Core-UI-Anwendungsnavigators ähnelt der Edge.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie Logo, Farben und Systemstandards für Core-UI

Aktivieren Sie die Core-UI

Core-UI ist die Standardbenutzeroberfläche für neue Instanzen. Für aktualisierte Instanzen können Sie das Core UI-Plugin (com.glide.ui.ui16) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass das Instanz-Upgrade erfolgreich abgeschlossen wurde, indem Sie die Upgrade-Überwachungaufrufen.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

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

Core-UI-Anwendungsnavigator

Der Anwendungsnavigator Core-UI wird auf der linken Seite der Benutzeroberfläche angezeigt und bietet Zugriff auf alle verfügbaren Anwendungen und Module, Favoriten und zuletzt angezeigten Elemente.

Verwenden Sie den Anwendungsnavigator, um Informationen und Services schnell zu finden.

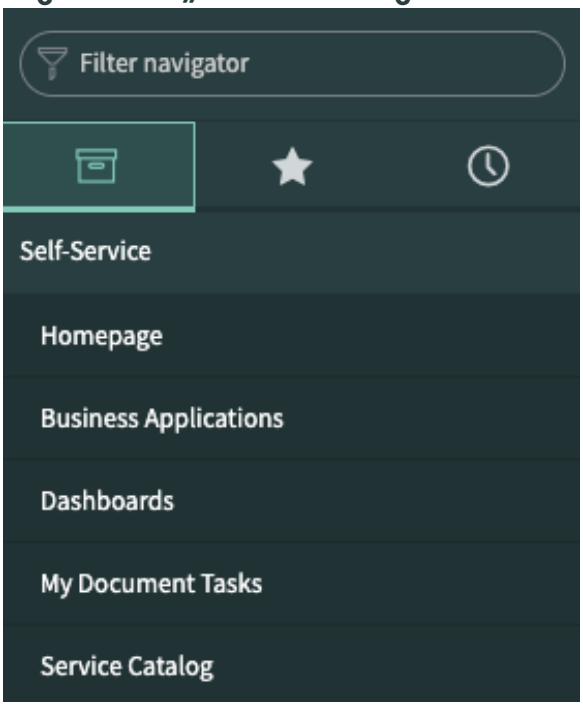
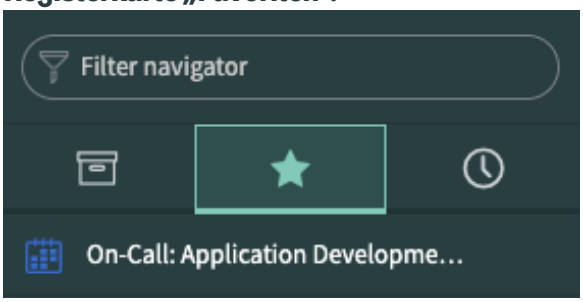
Der Anwendungsnavigator besteht aus einem Navigationsfilter und den folgenden Registerkarten.

Core-UI Anwendungsnavigator-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Alle Anwendungen	Zeigt alle Anwendungsmenüs und -module an. Jede Anwendung wird als Abschnitt im Anwendungsnavigator angezeigt, der durch eine Anwendungsbezeichnung gekennzeichnet ist. Auf der Registerkarte werden Module nach Namen unter jeder Anwendungsbezeichnung aufgelistet.

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

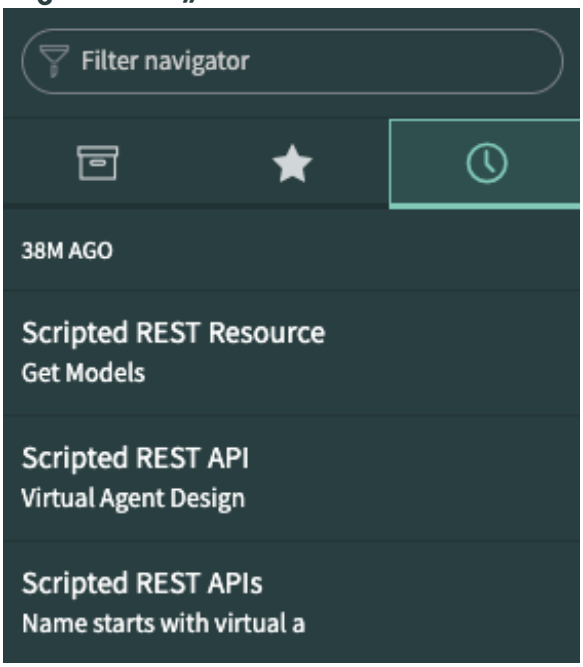
Core-UI Anwendungsnavigator-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	Registerkarte „Alle Anwendungen“. 
Favoriten	Zeigt Elemente an, die Sie als Favoriten hinzugefügt haben. **Registerkarte „Favoriten“.** 
Verlauf	Zeigt Elemente an, auf die Sie zuletzt zugegriffen 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.

Core-UI Anwendungsnavigator-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	Registerkarte „Verlauf“ 

Geben Sie Text in den Navigationsfilter ein, um übereinstimmende Anwendungen, Module und Favoriten anzuzeigen. Übereinstimmende Favoriten werden oben in den Ergebnissen angezeigt. Sie können auch den Navigationsfilter verwenden, um schnell auf eine bestimmte Tabelle zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren Sie direkt zu einer Tabelle.

Verwenden des Core-UI -Navigators

Sie können den Navigator reduzieren und erweitern, mit Favoriten arbeiten und den Navigationsverlauf in Core-UIanzeigen.

Arbeiten Sie mit dem Navigator in Core-UI:

- Reduzieren oder erweitern Sie Informationen im Core-UI -Anwendungsnavigator
- Fügen Sie Favoriten in hinzu, oder bearbeiten Sie sie Core-UI
- Zeigen Sie Ihren Navigationsverlauf an

Reduzieren oder erweitern Sie Informationen im Core-UI -Anwendungsnavigator

Sie können Informationen im Anwendungsnavigator reduzieren oder erweitern, um nur das anzuzeigen, was Sie sehen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
Reduzieren oder erweitern Sie eine Anwendung oder einen Anwendungsabschnitt	Klicken Sie auf die Bezeichnung der Anwendung oder des Anwendungsabschnitts.
Reduzieren oder erweitern Sie alle Anwendungen	Doppelklicken Sie auf das Symbol der Registerkarte „ der Registerkarte „Alle Anwendungen“).
Reduzieren oder erweitern Sie den Anwendungsnavigator	Klicken Sie unten im Anwendungsnavigator auf das Pfeilsymbol. In der reduzierten Ansicht zeigt der Anwendungsnavigator nur Favoriten an. Klicken Sie in der reduzierten Ansicht auf das Filtersymbol oder das Pfeilsymbol, um den Anwendungsnavigator zu erweitern.

Reduzierter Navigator



Fügen Sie Favoriten in hinzu, oder bearbeiten Sie sie Core-UI

Sie können Favoriten für häufig aufgerufene Elemente im Anwendungsnavigator hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Vorbereitungen

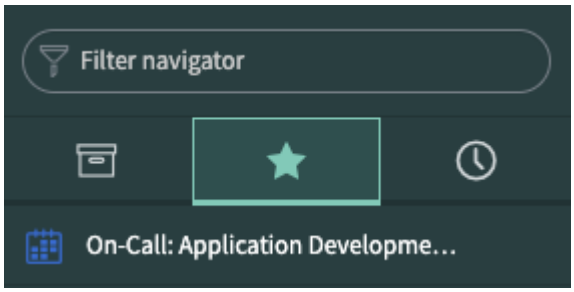
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente, die Sie als Favoriten hinzufügen, werden auf der Registerkarte „Favoriten“ des Anwendungsnavigators angezeigt und durch ein Sternsymbol dargestellt.

Automatische Übersetzung

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



Favoriten werden auch in der reduzierten Ansicht des Anwendungsnavigators als Symbole angezeigt.

Prozedur

1. Fügen Sie einen Favoriten auf eine der folgenden Arten hinzu.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie ein Modul als Favoriten hinzu	Klicken Sie im Anwendungsnavigator auf das Sternsymbol neben einem Modul.
Fügen Sie alle Module unter einer Anwendung als Favoriten hinzu	Klicken Sie im Anwendungsnavigator auf das Sternsymbol neben einer Anwendung.
Fügen Sie eine Liste über das Kontextmenü der Liste als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie eine Liste. **b.** Klicken Sie auf das Listenkontextmenüsymbol ( ) neben dem Listentitel. **c.** Wählen **Sie Favorit erstellen aus**. **d.** Bearbeiten Sie im Flyout den Namen und das Symbol nach Bedarf.
Fügen Sie eine Liste per Drag-and-Drop als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie eine Liste. **b.** Ziehen Sie einen Breadcrumb auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators.
Fügen Sie einen Datensatz über das Kontextmenü des Formulars als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Datensatz. **b.** Klicken Sie neben dem Formulartitel auf das Symbol für das). **c.** Wählen **Sie Favorit erstellen aus**. **d.** Bearbeiten Sie im Flyout den Namen und das Symbol nach Bedarf.
Fügen Sie einen Datensatz per Drag-and-Drop als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Datensatz. **b.** Ziehen Sie den Datensatztitel auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators.
Fügen Sie einen anderen Linktyp als Favoriten hinzu	Ziehen Sie einen unterstützten Linktyp auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators. Sie können einen der folgenden Links ziehen:

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

Option	Bezeichnung
	○ Breadcrumbs ○ Links in Listen ○ Berichte **Hinweis:** Möglicherweise können Sie keine Lesezeichen mit anderen Arten von Links erstellen.
Fügen Sie einen Knowledge Base-Artikel als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Wissensartikel. **b.** Klicken Sie oben links im Header auf das Sternsymbol. **c.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld „ **Favorit erstellen** “ den Namen und das Symbol nach Bedarf. **d.** Klicken Sie auf **Erledigt**.

Sie können für jede Ansicht einer Liste oder eines Formulars einen anderen Favoriten hinzufügen. Der Favorit wird der Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators hinzugefügt.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Favoriten zu bearbeiten oder zu löschen.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie Favoriten in der Liste neu an	**a.** Klicken Sie unten im Anwendungsnavigator auf **Favoriten bearbeiten**. **b.** Ziehen Sie einen Favoriten an eine neue Position in der Liste. **c.** Klicken Sie auf **Fertig** oder **Favoriten bearbeiten**.
Passen Sie den Namen oder das Symbol für einen Favoriten an	**a.** Klicken Sie unten im Anwendungsnavigator auf **Favoriten bearbeiten**. **b.** Klicken Sie auf einen Favoriten. **c.** Passen Sie den Namen und das Symbol nach Bedarf an. **d.** Klicken Sie auf **Fertig** oder **Favoriten bearbeiten**.
Löschen Sie einen Favoriten	**a.** Zeigen Sie auf den Favoriten. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum ⊖ (Symbol zum Entfernen von Favoriten).

Zeigen Sie Ihren Navigationsverlauf an

In Core-UIkönnen Sie Ihren Navigationsverlauf im Anwendungsnavigator anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

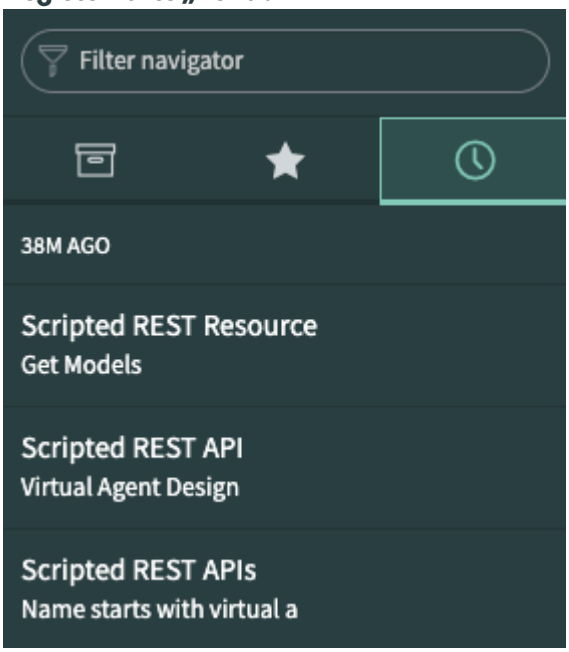
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Automatische Übersetzung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente, auf die Sie zuletzt zugegriffen haben, werden auf der Registerkarte „Verlauf“ des Anwendungsnavigators angezeigt, der durch ein Uhrensymbol dargestellt wird. Elemente werden in chronologischer Reihenfolge angezeigt, beginnend mit den letzten Zugriffen.

Registerkarte „Verlauf“



Verlaufseinträge werden in der Tabelle „Navigatorverlauf“ [sys_ui_navigator_history] gespeichert. Das System erstellt Verlaufseinträge für viele Arten von Inhalten, einschließlich Listen, Datensätzen und Dashboards. Einige Inhaltstypen werden im Verlauf nicht nachverfolgt, z. B. UI-Seiten und andere nicht standardmäßige Schnittstellen.

Prozedur

1. Klicken Sie im Anwendungsnavigator auf die Registerkarte Verlauf, die durch eine Uhr dargestellt wird.
2. Klicken Sie auf ein Element, um es zu öffnen.

Konfigurieren Sie die Anzahl der im Anwendungsnavigator angezeigten Verlaufseinträge

Eine Systemeigenschaft legt die maximale Anzahl von Verlaufseinträgen fest, die auf der Registerkarte „Verlauf“ des Anwendungsnavigators angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig zeigt der Anwendungsnavigator 30 Verlaufseinträge an. Sie können die Eigenschaft `glide.ui.nav.history_length` konfigurieren, um diesen Wert zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.ui.nav.history_length`.
3. Bearbeiten Sie die Eigenschaft **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.

Grafik „Keine Datensätze gefunden“ unterdrücken

Wenn Sie ein Formular oder eine Liste auswählen, die keine Datensätze enthält, wird eine Standardgrafik angezeigt. Bei Bedarf können Sie eine Systemeigenschaft erstellen und konfigurieren, um die Grafik auszublenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Formular oder eine Liste auswählen, die keine Datensätze enthält, wird diese Grafik angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, geben Sie sys_properties.list in das Navigationsfeld ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Wählen Sie im Bildschirm „Next Experience-Systemeigenschaften“ die Option **Neu**aus.
3. Geben Sie im Feld **Name**glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_imageein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ**true | false aus.
5. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Systemeinstellungen für Core-UI

Sie können Systemeinstellungen definieren, um die Benutzeroberfläche für sich selbst anzupassen. Das Zahnradsymbol im Bannerframe zeigt das Fenster mit den Systemeinstellungen an.

Die Systemeinstellungen sind nach Registerkarten geordnet.

Hinweis:
Diese Informationen gelten für Core-UI. Informationen zum Anpassen der Systemeinstellungen bei aktiviertem Next Experience finden Sie unter Next Experience -Benutzereinstellungen.

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

Systemeinstellungen

Kontrolle	Beschreibung
Registerkarte „Allgemein“	
Eingabehilfe aktiviert	Erweiterte Eingabehilfefunktionen werden aktiviert, wenn diese Einstellung aktiviert wird. Die Plattform ist so konzipiert, dass sie standardmäßig zugänglich ist. Durch Aktivieren dieser Funktion werden weitere Eingabehilfefunktionen verfügbar.
Verfügbare Tooltips in Formularen	Zeigt ein Hilfesymbol neben jedem Feld an, das einen Tooltip enthält. Diese Benutzereinstellung kann nur aktiviert werden, wenn auch die Eingabehilfe aktiviert ist.
Datenvisualisierungsmuster	Fügt Muster sowie Farben zu farbbasierten Grafiken oder Diagrammen hinzu.
Benutzeroberfläche komprimieren	Die Benutzeroberfläche ist so optimiert, dass weitere Informationen im Browserfenster angezeigt werden, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Kompakte Darstellung von Datum/Uhrzeit in Listen	Datums- und Uhrzeitwerte werden in einem kompakten Format angezeigt, wenn diese Einstellung aktiviert ist. Das Jahr wird für Datumswerte innerhalb des aktuellen Jahres nicht angezeigt, und die Sekunden werden für Zeitwerte nicht angezeigt. Diese Einstellung ist nicht verfügbar, wenn **Datum/Uhrzeitauf** „Vor“ festgelegt ist.
Tastenkombinationen aktiviert	Legt fest, ob ein Benutzer über Tastenkombinationen auf Teile der Plattform zugreifen kann. Weitere Informationen zu verfügbaren Tastenkürzeln finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.
Homepage	Bestimmt, ob das Homepage-Modul **Homepages** oder **Dashboards**öffnet. **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 .
Datum/Uhrzeit	Das Format, in dem Datums- und Uhrzeitangaben angezeigt werden, hängt von dieser Einstellung ab. Wählen Sie **Kalender** (z. B. 2015-11-13, 15:58:58), **Zeit** her (z. B. vor 11 Minuten) oder **Beide**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.

Systemeinstellungen (Fortsetzung)

Kontrolle	Beschreibung
Sprache	Wählen Sie eine Sprache aus, oder kehren Sie zur Standardsprache zurück ( ). Diese Einstellung ist verfügbar, wenn ein Sprach-Plugin aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren .
Zeitzone	Wählen Sie eine Zeitzone aus, oder kehren Sie zur Standardzeitzone ( ) für die aktuelle Sitzung zurück. Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Benutzerprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.
Domäne	Gibt die aktuell ausgewählte Domäne für Organisationen an, die Domänentrennung verwenden. Der Benutzer muss über die Rolle „domain_admin“ oder „admin“ verfügen, um diese Einstellung anzuzeigen.
Domänenauswahl im Header anzeigen	Platziert eine Domänenauswahl im Bannerframe neben dem Benutzermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Druckerfreundliche Version ( )	Öffnet eine druckerfreundliche Version des aktuellen Content Frame.
Registerkarte „Design“.	
Design	Wählen Sie ein Design für die Benutzeroberfläche aus. Wählen Sie das **Systemdesign** aus, um zum Standarddesign zurückzukehren.
Registerkarte „Listen“.	
Längeren Text in Listenspalten umbrechen	Lange Zeichenfolgen werden in Listenspalten umgebrochen, anstatt als eine lange Linie angezeigt zu werden, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Registerkarte „Formulare“.	
Formulare in Registerkarten	Formularabschnitte und zugehörige Listen werden in Registerkarten angezeigt, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Laden von zugehörigen Listen	Bestimmt, wann zugehörige Listen in Formulare geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wann eine zugehörige Liste geladen wird.
Registerkarte „Benachrichtigungen“	
Suche	Suchleiste zur Suche von Benachrichtigungen. So finden Sie eine Benachrichtigung: • Geben Sie den Namen der Benachrichtigung ein, nach der Sie suchen. Wenn Sie die ersten drei Zeichen eingeben, gibt das System automatisch eine Liste der Benachrichtigungen aus, die den eingegebenen Zeichen entsprechen. • Geben Sie zwei Sternchen ein, um eine Liste aller Benachrichtigungen in alphabetischer Reihenfolge anzuzeigen (die Benachrichtigungen sind nicht nach Kategorien geordnet).
Benachrichtigungen erlauben	Globaler Switch zum Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen.
Benachrichtigungskanäle	Liste Ihrer Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um:

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

Systemeinstellungen (Fortsetzung)

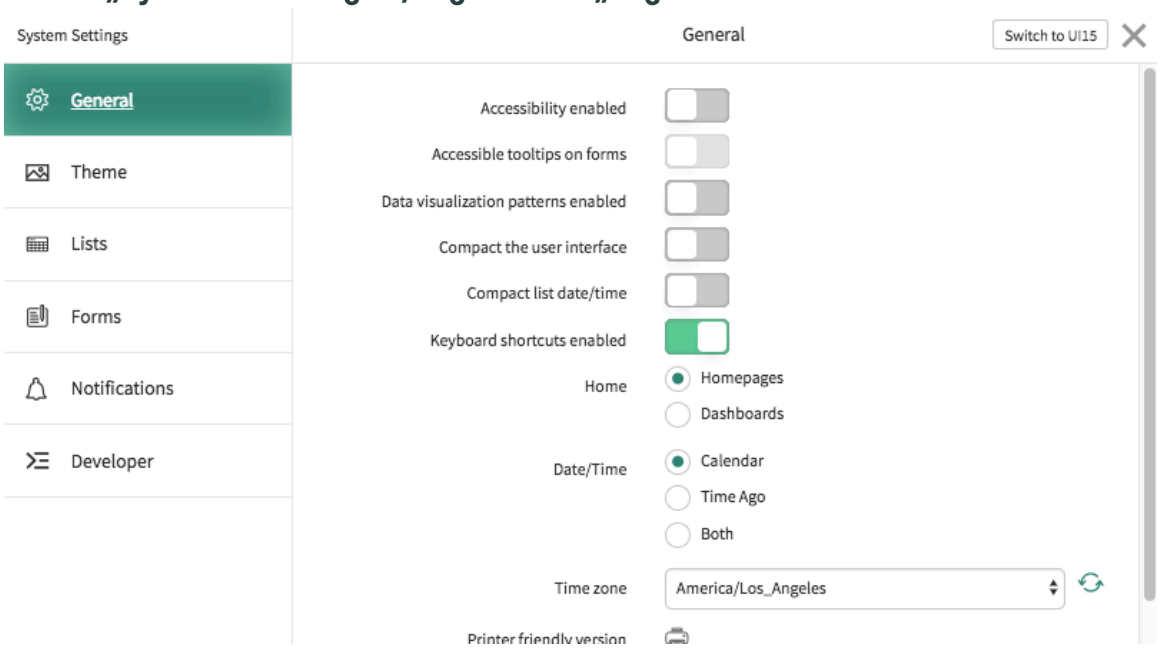
Kontrolle	Beschreibung
	• einen Kanal mit dem Umschalter zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie einen Kanal deaktivieren, werden über diesen Kanal keine Benachrichtigungen übermittelt. • Fügen Sie Kanäle mit der Option **Kanal erstellen** hinzu. • Kanalinformationen zu ändern. Klicken Sie auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem entsprechenden Kanal, um ihn zu bearbeiten oder zu löschen.

Benachrichtigungen nach Kategorie	Liste der Benachrichtigungskategorien, die zugehörige Benachrichtigungen identifizieren und gruppieren. Jede Kategorie enthält die Benachrichtigungen, die Sie abonnieren können.
	
	Um die Benachrichtigungen in einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, klicken Sie auf die Kategoriezeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der entsprechenden Kategorie. Sie können:
	
	• Einstellungen für eine Benachrichtigung bearbeiten:
	  ○ Aktivieren oder deaktivieren Sie Kanäle für die ausgewählte Benachrichtigung.
	  ○ Benachrichtigungsbedingungen anwenden, wie Zeitpläne und Filter, die die Zustellung der Benachrichtigung beeinflussen.
	• Persönliche Benachrichtigungen erstellen, die Abonnements für bestimmte Benachrichtigungen sind, die für Sie von Bedeutung sind.

Registerkarte „Entwickler“.	
Anwendung	(Nur Administratoren) Stellt einen Link zur Anwendungsauswahl, zur Anwendungsliste ( ) und zur aktuell ausgewählten Anwendung ( ) bereit.
Anwendungsauswahl im Header anzeigen	Platziert eine Anwendungsauswahl im Bannerframe neben dem Benutzermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Update-Satz	(Nur Administratoren) Stellt einen Link zur Liste der Update Sets, zur Update Set-Auswahl und zum aktuell ausgewählten Update Set bereit.
Updatesatz-Auswahl im Header anzeigen	Platziert die Update Set-Auswahl im Bannerframe neben dem Benutzermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
JavaScript-Protokoll und Feldbeobachtung	(Nur Administratoren) Öffnet das clientseitige JavaScript-Debugger-Fenster.
Automated Test Framework-Seiteninspektor	Platziert das Inspektionssymbol im Bannerframe, wenn diese Einstellung aktiviert ist. Ermöglicht Seitenentwicklern und Testdesignern, Seitenkomponenten in benutzerdefinierten Benutzeroberflächen zu identifizieren, die für benutzerdefinierte UI-Tests in der Automated Test Frameworkverfügbar 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.

Fenster „Systemeinstellungen“, Registerkarte „Allgemein“



In der klassischen Umgebung arbeiten

Verwenden Sie in der klassischen Umgebung Listen und Formulare, um Ihre Arbeit zu erledigen.

Hinweis:
Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das Arbeiten in Listen von Datensätzen und in Datensatzformularen direkt bezieht, nicht in der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktiver oder inaktiver Next Experience arbeiten, die als Core-UI bezeichnet wird (früher als UI16 bezeichnet).

Weitere Informationen zur ServiceNow-Benutzeroberfläche, zu Listen, Formularen und Filtern finden Sie unter Übersicht über die ServiceNow-Benutzeroberfläche auf ServiceNow University .

Listen in der klassischen Umgebung

Eine Liste zeigt eine Reihe von Datensätzen aus einer Tabelle an.

Listensteuerelemente, Listenansicht personalisieren, Listen sortieren und filtern, Listen durchsuchen, Kontextmenüs für Listenspalten und -felder und andere Möglichkeiten, auf Listendatensätze zu reagieren.

Sehen Sie sich das obige Video an, um eine detaillierte Einführung in die Listenfunktionalität zu erhalten.

Hinweis:
Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das Arbeiten in Listen von Datensätzen und in Datensatzformularen direkt bezieht, nicht in der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktiver oder inaktiver Next Experience arbeiten, die als Core-UI bezeichnet wird (früher als UI16 bezeichnet).

Benutzer können Daten in Listen suchen, sortieren, filtern und bearbeiten. Listen können in Formulare eingebettet und hierarchisch sein (mit Unterlisten).

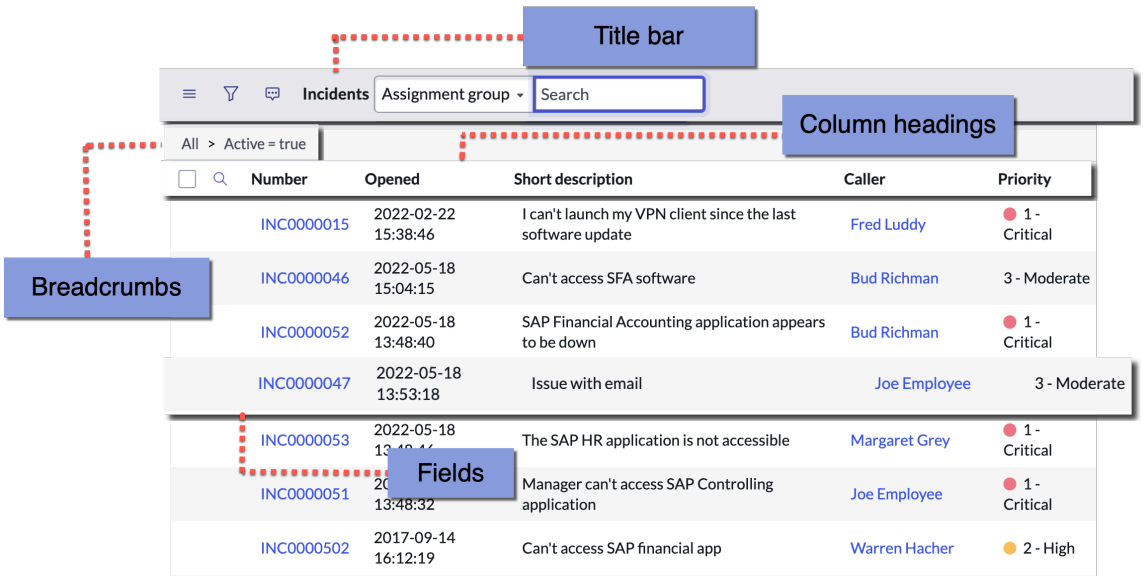
Die Listenschnittstelle besteht aus einer Titelleiste, Filtern und Breadcrumbs, Datenspalten und einer Fußzeile. Jede Spalte in einer Liste entspricht einem Feld in der Tabelle.

Automatische Übersetzung

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

Ein Antwortzeitindikator ( ) wird möglicherweise unten rechts in einigen Listen angezeigt, um die Verarbeitungszeit anzugeben, die zum Anzeigen der Liste erforderlich ist.

Datensatzliste



Listet Funktionen und Aktionen auf

Die Listenschnittstelle besteht aus einer Titelleiste, Filtern und Breadcrumbs sowie Datenspalten. Jede dieser Komponenten bietet Funktionen und ermöglicht es Ihnen, auf die Liste und die angezeigten Datensätze zu reagieren.

Funktionen, Menüs und Aktionen



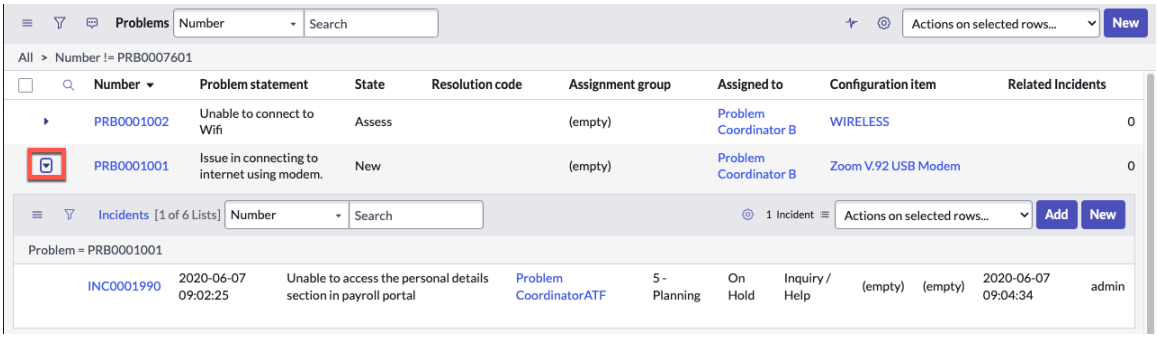
Hierarchische Listen

Mit hierarchischen Listen können Benutzer Datensätze aus zugehörigen Listen direkt anzeigen, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

Listen können Unterlisten in einer Hierarchie haben, auf die auch in der Listenansicht zugegriffen werden kann. Um die zugehörigen Listen für einen Datensatz in einer hierarchischen Liste zu erweitern oder zu reduzieren, klicken Sie auf den Pfeil ( ) neben dem Referenzsymbol.

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

Hierarchische Liste



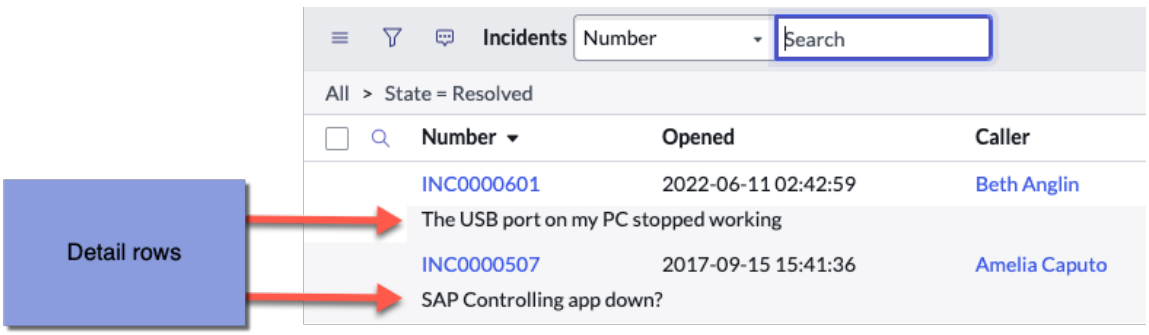
Administratoren können hierarchische Listen für eine Tabelle aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Hierarchische Listen aktivieren .

Detailzeilen

Detailzeilen werden, wenn sie aktiviert sind, unterhalb der Feldzeile für jeden Datensatz angezeigt und zeigen den Wert eines angegebenen Felds an. In der Detailzeile kann beispielsweise die Kurzbeschreibung für jeden Incident in einer Liste angezeigt werden. Detailzeilen unterstützen die gleichen Funktionen wie Felder, einschließlich Links, Bearbeitungsfunktionen und Zugriff auf das Kontextmenü.

Hinweis:
Wenn ein Feld als Quelle für die Listendetailzeilen festgelegt wird, blendet das System die Listenspalte für dieses Feld aus.

Detailzeilen



Administratoren können Detailzeilen aktivieren und zu Listen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Detailzeilen verwalten .

Listenfelder

Felder zeigen Daten an und bieten bestimmte Funktionen.

Hinweis:
Einige der im Feldkontextmenü angezeigten Optionen hängen von der Benutzerrolle und den installierten Funktionen ab.

Feldfunktionen

Titel	Beschreibung
Links	Öffnen Sie den zugeordneten Datensatz in der Formularansicht. Klicken Sie auf das erste Spaltenfeld, um den aktuellen Datensatz zu öffnen. Sie können auch auf einen Link 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.

Feldfunktionen (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
	einem zugehörigen Datensatz in anderen Spalten klicken, um zu diesem Datensatz zu wechseln.
Bearbeitung	Ändert die Informationen in einem oder mehreren Datensätzen. Weitere Informationen finden Sie unter Methoden für Listenbearbeitungen.
Referenzsymbol ( )	Bietet eine Vorschau des Datensatzes. Klicken Sie auf das Symbol, um eine Vorschau des Datensatzes zu öffnen. Um den Datensatz zu öffnen oder zu bearbeiten, klicken Sie in der **Datensatzvorschau auf die Schaltfläche Datensatz** öffnen. Wenn Sie die Umschalttaste drücken und auf das Referenzsymbol zeigen, wird nur der Tooltip für das Referenzsymbol angezeigt.
Kontextmenü	Wird auch als Rechtsklick-Menü bezeichnet und bietet mehrere Optionen, darunter: • Schnellfilteroptionen, z. B. **Übereinstimmungen anzeigenund Herausfiltern**. • Die Option zum Kopieren der Datensatz-URL in die Zwischenablage. • Die Option zum Kopieren der sys_id des Datensatzes in die Zwischenablage (nur Administratoren). • Schnellbearbeitungsoptionen wie **Mirzuweisen**, Genehmigen und **Ablehnen**. • Die Option zum Bearbeiten der Datensatz- Tags, die schnellen Zugriff auf häufig referenzierte oder dringende Informationen bieten. Wenn einem Datensatz ein Tag zugewiesen wird, wird der Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“ angezeigt. • Spezifische Optionen für Funktionen wie Live Feed und Visual Task Boards.

Konfigurieren und verwenden Sie Listenfunktionen

Alle Benutzer können mit Listen für die Tabellen interagieren, auf die sie aufgrund ihrer Rolle zugreifen dürfen. Einige Menüoptionen für Listen- und Spaltenheader werden durch Berechtigungen gesteuert, die der Benutzerrolle gewährt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Verfahren beschreiben Funktionen, die Benutzer mit Listen konfigurieren oder verwenden können.

Sortieren Sie eine Liste

Sie können Informationen in einer Liste schnell finden, indem Sie die Liste sortieren. Die Methode, mit der das System eine Liste sortiert, hängt vom Typ des Datensatzes in der Sortierspalte ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie den Beispieldatensatz: Label=**Requested Item**; Wert =**sc_req_item**. Andere Feldtypen als Auswahllistentypen werden basierend auf der Bezeichnung sortiert. Die Beispiel-Datensatzbezeichnung, **Angefordertes Element**, würde mit Datensätzen sortiert, deren Bezeichnungen mit „r“ beginnen.

In einem Auswahllistenfeld kann der Benutzer aus einem vordefinierten Satz von Auswahlmöglichkeiten auswählen. Auswahllistenfelder werden nach dem zugrunde liegenden Wörterbucheintragswert des Felds sortiert, nicht nach der Bezeichnung. Der Beispiel-Datensatzwert **sc_req_item** würde mit Datensätzen sortiert, deren Werte mit „s“ beginnen.

Das Sortieren nach Wert kann nützlich sein. Zum Beispiel werden Auswahlmöglichkeiten für den **Status** von Aufgaben geordnet **Neu** > **In Bearbeitung** > **Geschlossen**. Basierend auf der Bezeichnung wäre die Sortierung **Geschlossen** > **Neu** > **In Bearbeitung**.

Ein Pfeil neben dem Spaltennamen zeigt die aktuelle Sortierreihenfolge an. Ein Abwärtspfeil gibt an, dass die Spalte in absteigender Reihenfolge sortiert ist. Es wird nur die primäre Sortierreihenfolge angegeben.

Hinweis:
Die folgenden Sortierregeln gelten für Listen:

- In einer übersetzten Instanz unterstützen nur Spalten vom Typ „translated_text“, „translated_field“ und „translated_html“ die Sortierung.
- Die Spaltenbezeichnung sollte zuerst in Englisch erstellt und dann entsprechend übersetzt werden.
- Sie können eine Liste nicht nach einem Array-basierten Feld sortieren, z. B. einer Glide-Liste.

Um eine Liste zu sortieren, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

Prozedur

- Klicken Sie auf einen Spaltennamen, um die Liste in aufsteigender Reihenfolge zu sortieren.
  Klicken Sie erneut, um die Sortierung in umgekehrter Reihenfolge durchzuführen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Spaltennamen, und wählen Sie **Sortieren (a bis z)** oder **Sortieren (z bis a)**, um in aufsteigender bzw. absteigender Reihenfolge zu sortieren.
- Geben Sie eine Sortierreihenfolge mit einem Filter an.
  Filter ermöglichen die Sortierung nach mehr als einer Spalte (z. B. nach Kategorie und dann Unterkategorie).

Zugehörige Informationen

Auswahllisten

Ganzzahlwerte für Standardauswahllisten

Konfigurieren Sie Feldstatusindikatoren

Sie können die moderne Zellenfarbe für Listenfeld-Statusindikatoren aktivieren oder deaktivieren. Diese Einstellung ist verfügbar, wenn Sie eine Liste personalisieren. Diese Einstellung ist in Ihren Systemeinstellungen verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Feldstatusindikatoren in Listen werden mit moderner Zellenfarbe als farbiger Kreis auf der linken Seite des Felds angezeigt. Sie können den Stil des Feldstatusindikators auswählen. Sie können zur Verwendung einer Feldhintergrundfarbe zurückkehren, indem Sie die moderne Zellenfarbe deaktivieren.

Moderne Zellenfarbe ein



Prozedur

Der Prozess hängt von der Version ab.

a. Klicken Sie in der Liste auf das Symbol „ “).

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Moderne Zellenfarbe**, um den Stilfeld-Statusindikator zu verwenden.

c. Klicken Sie auf **OK**.

Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Listen erstellen.

Passen Sie die Anzahl der Listenzeilen pro Seite an

Sie können die Anzahl der Datensätze oder Zeilen anpassen, die auf jeder Seite einer Liste angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 20 Zeilen pro Seite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Anzahl der Zeilen anpassen, gilt dies für alle Listen, auf die Sie zugreifen können.

Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Anzeige weiterer Zeilen auf die Leistung finden Sie im Blog-Post Verbessern Sie die Leistung, indem Sie „gerade genügend“ Daten eines ServiceNow Mitarbeiters in der ServiceNow Communityanzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listentitel, und wählen Sie **Anzeigen** > **<Number>Zeilen pro Seite**.
   Die Liste wird aktualisiert und zeigt die Anzahl der ausgewählten Datensätze oder, wenn weniger als die Anzahl der angezeigten Zeilen vorhanden ist, die Gesamtzahl der Datensätze an. Das Seitensteuerelement wird aktualisiert und zeigt die ausgewählte Anzahl von Datensätzen an ( ).

Zwischen Listenansichten wechseln

Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn ein Benutzer eine Liste öffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zwischen Listenansichten wechseln, auf die Sie Zugriff 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.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste.
2. Öffnen Sie das Listentitelmenü, und wählen Sie **Ansicht** > **(Ansichtsname)**.
   Die Seite wird in der ausgewählten Ansicht aktualisiert.

Beschleunigen Sie das Laden großer Listen

Entfernen Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste, um das Laden von Listen zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze, die in eine aus sehr großen Tabellen gefilterte Liste aufgenommen werden sollen, kann lange dauern.

Um die Leistung zu verbessern, können Sie diese Berechnung für alle oder bestimmte Ansichten entfernen.

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Liste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
2. Aktivieren Sie auf der Seite „Listensteuerung“ ein Kontrollkästchen:
   - **Paginierungsanzahl entfernen:**Entfernt die Paginierungsberechnung aus allen Ansichten.
   - **Paginierungsanzahl für angegebene Ansichten**entfernen: Entfernt die Paginierungsberechnung aus angegebenen Ansichten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie **Paginierungsanzahl für angegebene Ansichten entfernen**ausgewählt haben, klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), und wählen Sie die Ansichten aus, die die Anzeige der Anzahl der Seiten in der Liste unterdrücken.
4. Stellen Sie sicher, dass die Paginierung nicht für Ihre Ansicht berechnet wird, indem Sie zu dieser Ansicht wechseln.
   Klicken Sie in einer Liste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Ansicht** > **<a view>**.

   Die Paginierungsberechnung sollte nicht angezeigt werden, und das Schnellvorlauf-Symbol (Schnellvorlauf) sollte ausgegraut sein.

Aktionen für ausgewählte Elemente in einer Liste ausführen

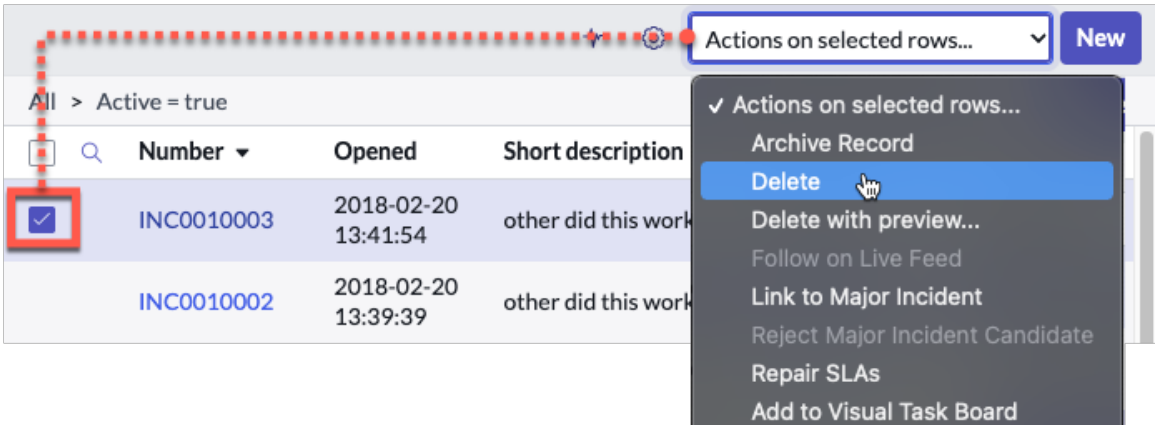
Mit Checkboxen für Aktionen können Sie Aktionen für ein oder mehrere Elemente in einer Liste ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Aktivieren Sie die Checkboxen neben den Datensätzen, die Sie beeinflussen möchten.
   Um alle Datensätze auf der Seite auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben in der Liste.
2. Wenden Sie die gewünschte Aktion an.
   - Wählen Sie im Kontextmenü der Spalte die **Option Auswahl** aktualisieren aus, um alle ausgewählten Datensätze zu aktualisieren.
   - Wählen Sie im Menü Aktion für ausgewählte Zeilen eine Aktion aus, z. B. **Löschen** (nur Administratoren) oder **Zu Visual Task Board hinzufügen**. Die verfügbaren Aktionen variieren je nach Liste und den aktivierten Plugins.

Eingebettete Listen

Einige Listen können in Formulare eingebettet sein. Verwenden Sie Listensteuerelemente, um mit Datensätzen in einer eingebetteten Liste in einem Formular zu arbeiten.

Verwenden Sie diese Steuerelemente, um mit einer eingebetteten Liste zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.

Arbeiten mit eingebetteten Listen

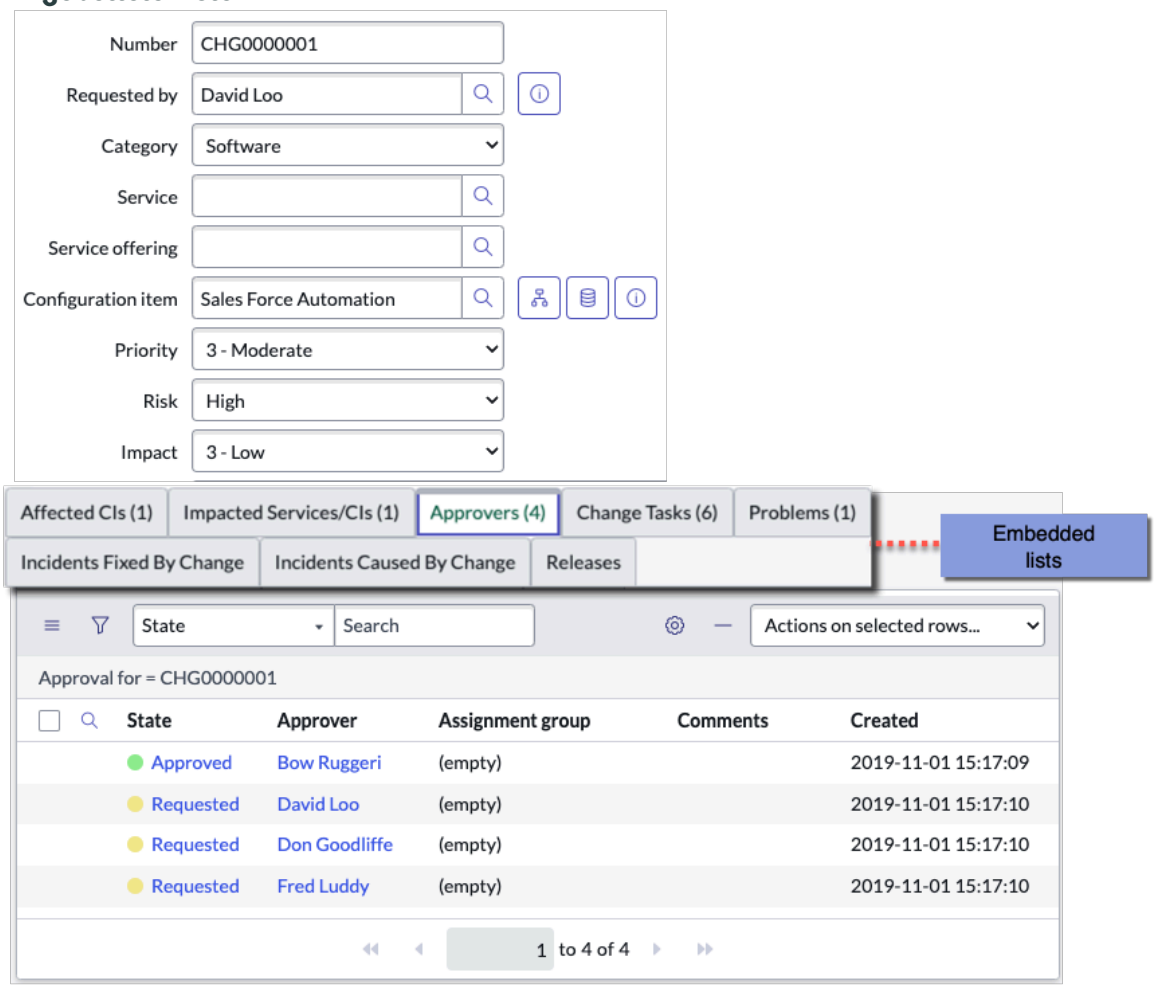
Aufgabe	Symbol	Aktion
Erweitern Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie in der Listenkopfzeile auf das Erweiterungssymbol.
Reduzieren Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie in der Listenkopfzeile auf das Reduzieren-Symbol.
Neue Zeile einfügen		Wählen **Sie Hinzufügen** aus, und geben Sie den Datensatz an, den Sie der eingebetteten Liste hinzufügen möchten.
Bearbeiten Sie eine Zeile		Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich dieses Felds. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Listeneditor.
Eine Zeile löschen		Klicken Sie auf das Löschen-Symbol neben der Zeile. Neue Zeilen werden sofort entfernt. Vorhandene Zeilen werden beim Speichern des Datensatzes zum 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.

Arbeiten mit eingebetteten Listen (Fortsetzung)

Aufgabe	Symbol	Aktion
		festgelegt. Um diese Bezeichnung zu löschen, klicken Sie erneut auf das Löschen-Symbol.

Eingebettete Liste

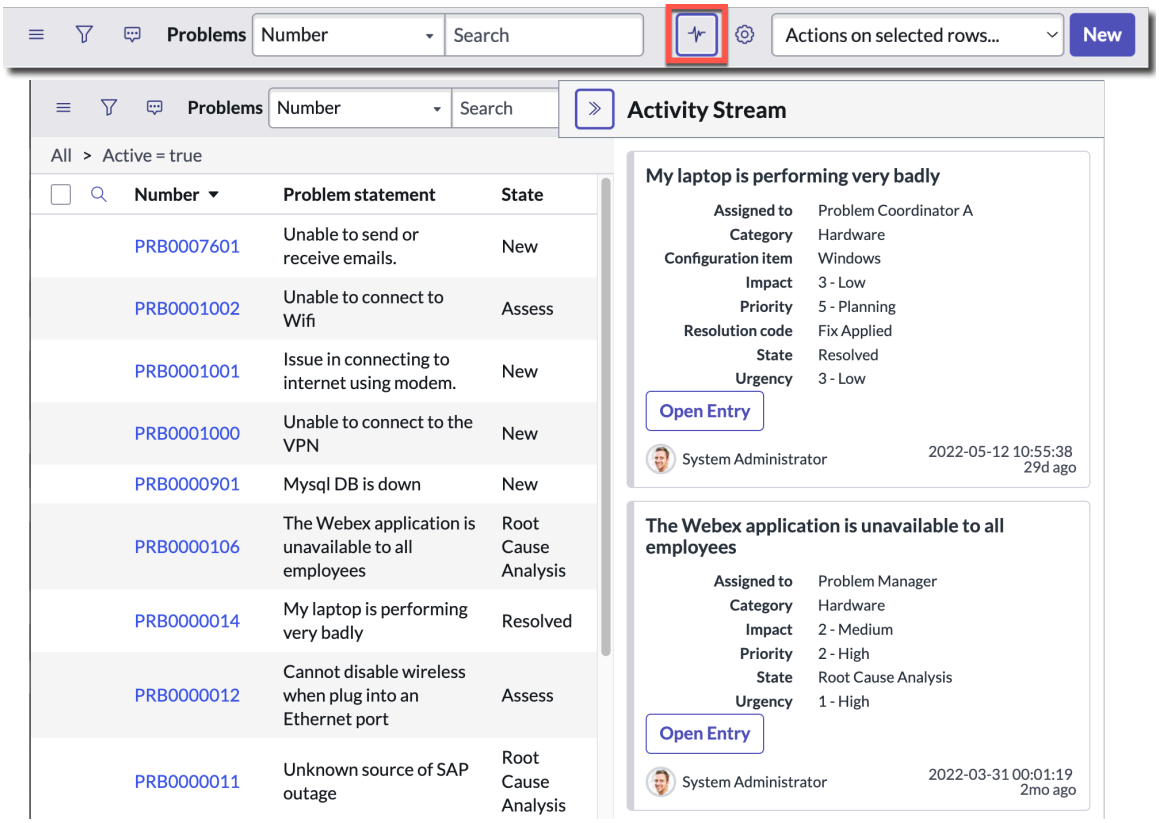


Aktivitätenströme in Listenansicht

Streamen Sie Live-Aktivitätsinformationen für alle Datensätze in der aktuellen Liste.

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

Aktivitätenstrom-Fenster



Um die Aktivitätenstrom-Informationen anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste der Liste auf das Aktivitätenstrom-Symbol der Liste ( ). Dieses Symbol wird in der Titelleiste für alle Aufgabentabellen angezeigt.

Die Informationen zum Aktivitätenstrom werden in einem Flyout-Fenster angezeigt. Dabei handelt es sich um dieselben Informationen, die im Aktivitätsformatierer für einen Datensatz angezeigt werden. Die Kurzbeschreibung wird als Titel für den Eintrag angezeigt. Aktivitätenstrom-Elemente in der Aufgabentabelle verwenden die Aufgabennummer als Titel. Die Informationen im Flyout-Fenster werden automatisch mit Audit- und Journaleinträgen aktualisiert. Klicken Sie oben auf das Symbol **>>**, um den Aktivitätenstrom zu schließen.

Sie können jedem Element im Aktivitätenstrom einen Kommentar hinzufügen. Wenn Sie mit dem Cursor auf das Element zeigen, wird die Schaltfläche **Kommentar** angezeigt.

Sie können auf ein Element klicken, um den Aktivitätenstrom für diesen Datensatz zu öffnen. Im Datensatz-Aktivitätenstrom können Sie den Aufgabendatensatz öffnen, zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen veröffentlichen oder eine Vorschau von Bildern anzeigen. Klicken Sie oben auf das Symbol **<**, um den Datensatzaktivitätsbildschirm zu schließen.

Hinweis:
Das Aktivitätenstrom-Fenster ist nicht dieselbe Schnittstelle wie der Aktivitätsformatierer, der in Formularen angezeigt wird. Änderungen und Eigenschaftseinstellungen des Benutzers zum Ändern des Verhaltens des Aktivitätsformatierers werden nicht auf das Aktivitätenstrom-Fenster angewendet.

Durchsuchen Sie eine Liste

Sie können eine Liste durchsuchen, um Informationen schnell zu finden. Die Titelleiste der Liste enthält Optionen zum Durchsuchen der Liste. Administratoren können Textsuchen für jede Liste aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, die Liste zu durchsuchen: nach einer Zeichenfolge in einem ausgewählten Feld oder nach einer Textzeichenfolge in einem beliebigen Feld. Diese Optionen sind mit **Gehe zu** und **Suche**gekennzeichnet.

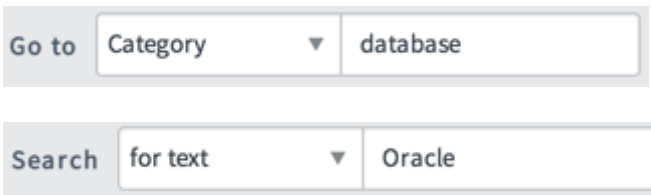
- Die Option **Gehe zu** sortiert die Liste nach dem ausgewählten Feld und gibt Datensätze zurück, in denen der Feldwert gleich oder größer als der Suchbegriff ist. Für das Feld **Nummer**, bei dem es sich um ein Zeichenfolgenfeld handelt, werden die Datensätze gesucht, deren Nummer mit der von Ihnen eingegebenen Nummer endet. Wenn Sie beispielsweise eine Liste von Incidents durchsuchen, indem Sie **Nummer** auswählen und 4 eingeben, werden Datensätze mit Nummern wie **INC0000004** und **INC0000014 angezeigt**.
- Die Option **Suchen** wird angezeigt, wenn Sie **for text**auswählen. Sie gibt Datensätze zurück, die den Suchbegriff in einem beliebigen Feld in der Listentabelle enthalten. Wenn Sie eine zugehörige Listenbedingung hinzugefügt haben, enthält die Suche keine Datensätze in der zugehörigen Tabelle.

Jede Option in einer Auswahlliste wird mit einer Spaltenbezeichnung und einem Wert definiert. Zum Beispiel enthält das Incident- **Statusfeld**mehrere Optionen, z. B. **Neu** und **Geschlossen**. Diese Bezeichnungen sind Spaltenbezeichnungen, und jeder hat einen zugrunde liegenden Wert. Für Incidents lautet der Standardwert für **Neu1** und der Standardwert für **Geschlossen7**. Sie können eine Spalte entweder nach der Spaltenbezeichnung oder dem Wert mit den folgenden Ergebnissen durchsuchen.

- Geben Sie die Spaltenbezeichnung ein, um übereinstimmende Datensätze aufzulisten, z. B. alle Incident-Datensätze im Status **Neu**.
- Geben Sie den Wert ein, um nach Datensätzen zu suchen, deren Status größer oder gleich (=>) dem angegebenen Wert ist. Geben Sie beispielsweise **6** ein, um Incident-Datensätze im Status „ **Gelöst“** und „ **Geschlossen** “ aufzulisten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Datensätzen.
2. Personalisieren Sie bei Bedarf die Liste, um die gewünschten Felder hinzuzufügen.
3. Wählen Sie ein Feld aus, oder wählen Sie **für Text aus**.



4. Geben Sie den Suchtext ein.
   Verwenden Sie Platzhalterzeichen, um Listensuchen weiter einzuschränken.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um die Suche auszuführen.

Verfügbare Platzhalter für Listensuche

Die Plattform unterstützt mehrere Platzhalterzeichen, um Suchergebnisse zu erweitern und einzugrenzen.

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

Platzhalter	Beschreibung
*Suchbegriff %Suchbegriff%	Suchen Sie nach Werten, die den Suchbegriff enthalten.
%Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die mit search-term enden.
Suchbegriff%	Suchen Sie nach Werten, die mit search-term beginnen.
= Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die dem Suchbegriff entsprechen.
!*Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die den Suchbegriff nicht enthalten.
!%Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die nicht mit „search-term“ enden.
!=Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die nicht dem Suchbegriff entsprechen.

Konfigurieren Sie das Standardsuchverhalten

Das Standardsuchverhalten in einer Liste besteht darin, nach Werten zu suchen, die größer oder gleich dem eingegebenen Wert sind. Administratoren können Eigenschaften hinzufügen, um das Suchverhalten so zu ändern, dass standardmäßig entweder eine „Enthält“-Suche oder eine „Beginnt mit“-Suche anstelle einer „Größer als“-Suche verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Text in das Suchfeld eingeben, ohne ein Platzhalterzeichen zu verwenden, wird die Suche nach Werten durchgeführt, die größer oder gleich dem eingegebenen Wert sind. Für Textdatenfelder bedeutet dies, dass die Suche zuerst die Datensätze im ausgewählten Feld sortiert und dann den ersten Datensatz findet, der mit dem Text beginnt, und alle folgenden Datensätze. Für numerische Felder des Datentyps bedeutet dies, dass die Suche alle Datensätze findet, in denen das Zahlenfeld mit der eingegebenen Zahl endet.

Hinweis:
Das System behandelt einige Zeichenfolgenfelder, die Datensatznummern enthalten, als numerische Felder. Jedes Feld mit dem Namen „ `number` “ oder `„u_number“` wird als numerisches Feld behandelt.

Das Ändern des Standardsuchverhaltens in `Enthält` oder `Startet mit` kann zu Leistungsproblemen führen, da beide Suchoptionen mehr Ergebnisse zurückgeben als eine Größer-als-Suche.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Systemeigenschaften, indem Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter eingeben.
2. Fügen Sie abhängig von Ihren Standardeinstellungen für das Suchverhalten eine der folgenden Eigenschaften hinzu.

Standardmäßige Suchverhaltenseigenschaft

Name	Beschreibung
`glide.ui.goto_use_contains`	Ändert das Standardsuchverhalten für eine Liste in eine `Enthält` -Suche.

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

Name	Beschreibung
	○ Typ: Wahr | Falsch ○ Wert: true
`glide.ui.goto_use_starts_with`	Ändert das Standardsuchverhalten für eine Liste in „ `Beginnt mit` Suche“. ○ Typ: Wahr | Falsch ○ Wert: true

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu

Konfigurieren Sie das Standardsuchverhalten mithilfe eines Wörterbuchattributs

Ändern Sie das Standardsuchverhalten auf Feldebene, indem Sie einem Feld mithilfe des Systemwörterbuchs ein Attribut hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Suchen Sie in einer Tabelle nach dem Feld, auf das Sie das Standardsuchattribut anwenden möchten.
3. Fügen Sie im Feld Attribute eines der folgenden Attribute hinzu.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie zur erweiterten Ansicht für den Wörterbucheintrag wechseln, um das Attributfeld anzuzeigen.

Attribut	Beschreibung
`goto_use_starts_with=true`	Ändert das Standardsuchverhalten, um den Operator „ `Beginnt mit` “ für ein bestimmtes Feld zu verwenden. Wenn Sie `Beginnt mit` auf ein Nicht-Textfeld anwenden, werden alle Daten zurückgegeben, die mit dieser Suche beginnen, was zu einer Verschlechterung der Leistung führen kann.

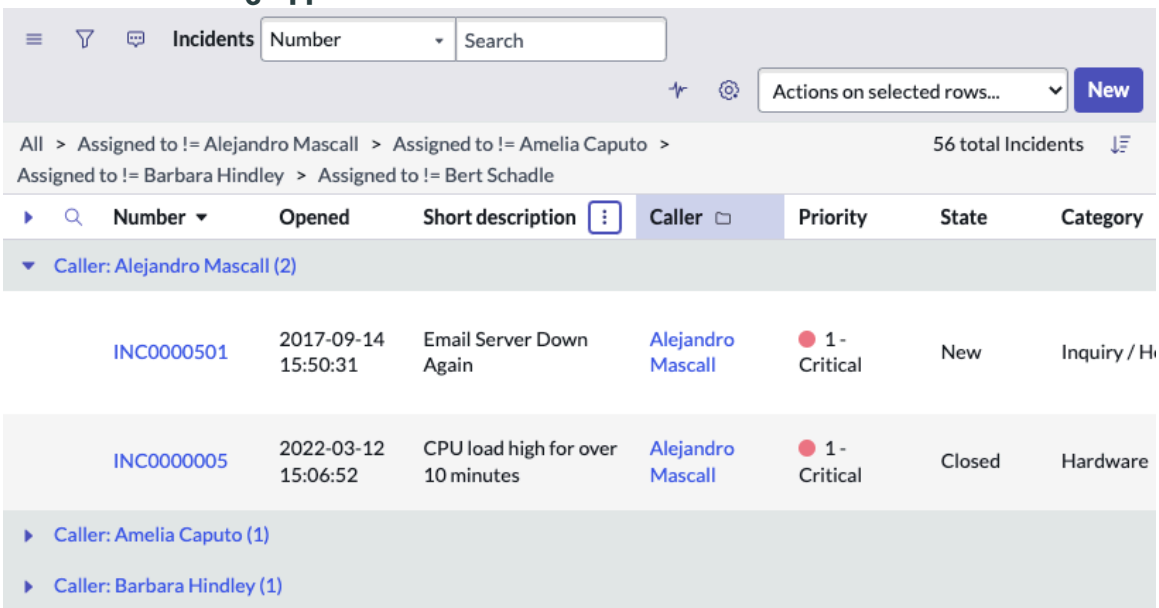
Gruppierte Listen

Die Gruppierung fasst eine Liste nach einem Feld zusammen und zeigt die Datensatzanzahl pro Gruppe an. Durch die Gruppierung können Sie Daten schnell finden, indem Sie die Such- oder Filterergebnisse organisieren und eine Zusammenfassung bereitstellen.

Diese Abbildung zeigt beispielsweise aktive Incidents, die nach Anrufer gruppiert 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.

Liste nach Anrufer gruppiert



- Gruppen werden nach den Werten des für die Gruppierung ausgewählten Felds benannt. Wenn Sie beispielsweise nach dem zugewiesenen Benutzer gruppieren, ist jede Gruppe der Name eines Benutzers.
- Die Datensatzanzahl für jede Gruppe wird neben dem Gruppennamen angezeigt.
- Die Gesamtzahl der Elemente in der Liste (alle Gruppen zusammengefasst) wird in der Nähe der Paging-Steuerelemente in der Liste angezeigt. Diese Summe wird nur angezeigt, wenn die Liste nach einem Feld gruppiert ist.

Verwenden Sie eine gruppierte Liste

Sie können Informationen finden, indem Sie eine Liste nach einem bestimmten Feld gruppieren. Nach dem Gruppieren von Elementen in einer Liste können Sie sich mit mehreren Optionen auf eine bestimmte Gruppe oder einen Satz von Gruppen konzentrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

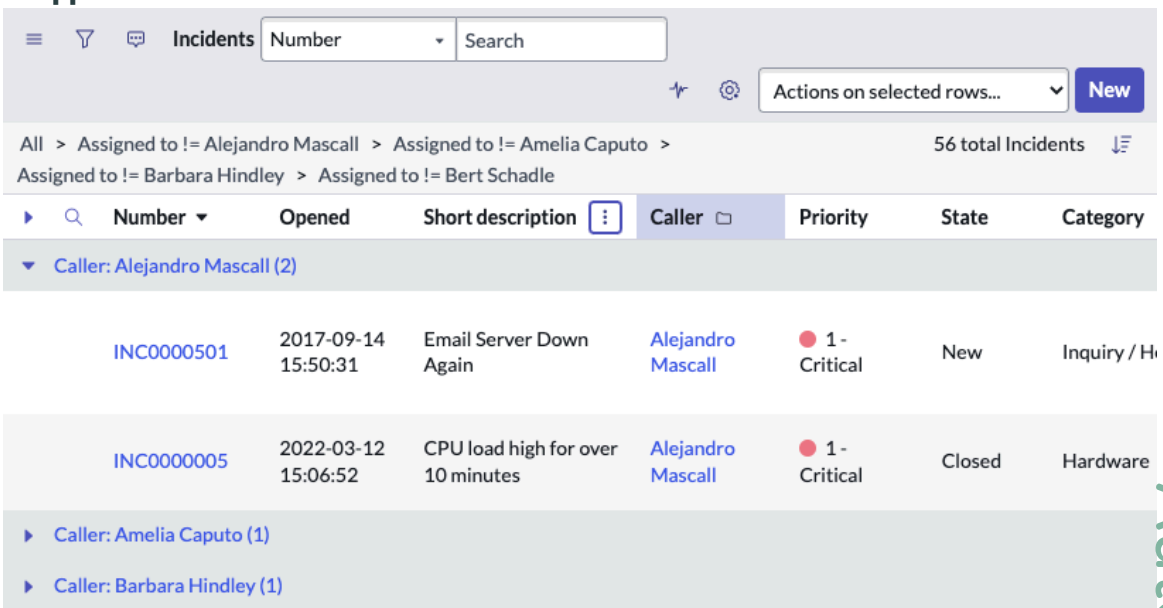
1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um Elemente in einer Liste zu gruppieren und die Gruppierung aufzuheben.
   - Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kontextmenü, und wählen Sie **Gruppieren nach**aus. Wählen Sie das Feld aus, nach dem die Liste gruppiert werden soll. Um eine Gruppierung zu entfernen, wählen Sie **-- Keine --**aus.
   - Klicken Sie **mit der rechten Maustaste auf den Spaltennamen, und wählen Sie Gruppieren nach**aus. Um eine Gruppierung zu entfernen, wählen Sie Gruppierung **aufheben aus**.

   Diese Abbildung zeigt beispielsweise aktive Incidents, die nach Anrufer gruppiert 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.

Gruppieren nach



2. Verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um die Gruppen zu erweitern.

Option	Bezeichnung
So erweitern oder reduzieren Sie eine Gruppe	Klicken Sie auf den Pfeil ( ) neben dem Gruppennamen.
So erweitern oder reduzieren Sie alle Gruppen:	Klicken Sie auf den Pfeil oben in der Liste.
So öffnen Sie die vollständige Liste für eine Gruppe:	Klicken Sie auf den Gruppennamen.
Zum Anzeigen aller Datensätze für eine bestimmte Gruppe	Öffnen Sie die vollständige Liste.

Hinweis:
Die maximale Anzahl der pro Gruppe angezeigten Datensätze ist die Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht.

Filter und Breadcrumbs

Ein Filter ist eine Reihe von Bedingungen, die auf eine Tabelle angewendet werden, um Sie bei der Suche und Arbeit mit einer Teilmenge der Daten in dieser Tabelle zu unterstützen.

Sie können Filter anwenden, ändern, erstellen und speichern. Eine hierarchische Liste von Bedingungen oben in der Tabelle (Breadcrumbs) gibt den aktuellen Filter an.

Breadcrumbs bieten eine schnelle Form der Filternavigation. Sie sind von links nach rechts angeordnet. Die linke Bedingung ist die allgemeinste und die rechte Bedingung die spezifischste. Durch Klicken auf einen Breadcrumb werden alle Bedingungen rechts davon entfernt. Durch Klicken auf das Bedingungstrennzeichen (>) vor einer Bedingung wird nur diese Bedingung entfernt.

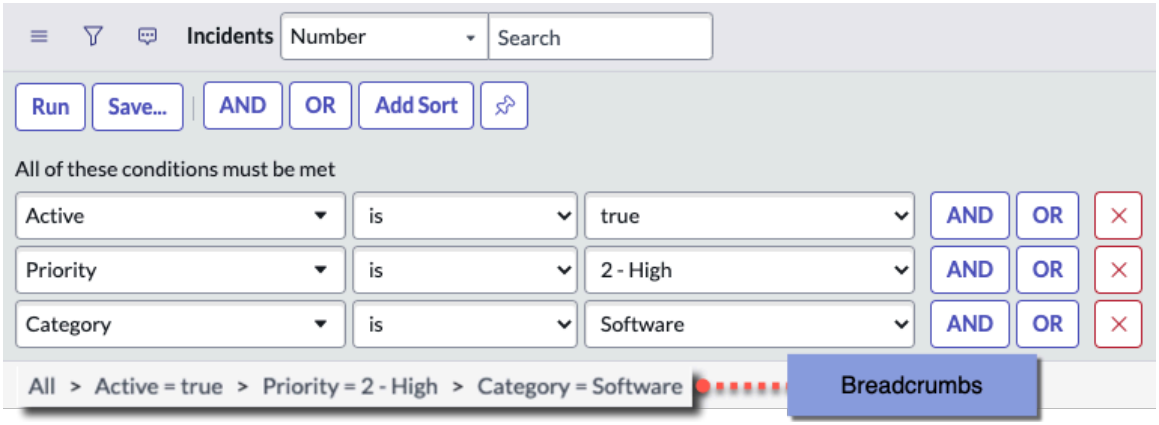
Standardmäßig kann ein Benutzer ohne Rollen die Breadcrumbs oder Filter nicht sehen. Administratoren können das ESS-Portal mithilfe einer Skripteinbindung so konfigurieren, dass nicht authentifizierte Benutzer Breadcrumbs und Filter anzeigen können. Weitere Informationen zur Verwendung von Skripteinbindungen zum Unterdrücken

Automatische Übersetzung

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

von Breadcrumbs und Filtern finden Sie unter Skripteinbindungen zum Unterdrücken von Filtern und Breadcrumbs verwenden .

Breadcrumbs, Liste v2



Beispiele:

- Wenn Sie auf **Priorität = 2** klicken, wird die Bedingung **Kategorie = Software** entfernt, und es werden alle aktiven Incidents mit Priorität 2 zurückgegeben.
- Durch Klicken auf das Bedingungstrennzeichen (>) vor **Priorität = 2** wird die Bedingung **Priorität = 2** entfernt, und es werden alle aktiven Incidents in der Softwarekategorie zurückgegeben.
- Wenn Sie auf **Alle** klicken, werden alle Bedingungen entfernt und alle Incidents im System zurückgegeben.

Klicken Sie auf einen Breadcrumb, um die Liste der Datensätze zu aktualisieren und die neuesten Informationen für diese Datensätze anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie in einer gefilterten Liste auf die Schaltfläche **Neu** klicken, wird automatisch derselbe Filter auf den neuen Datensatz angewendet. Wenn Sie beispielsweise in der Liste „Gelöste Incidents“ auf **Neu** klicken, wird eine Datensatzvoreinstellung geöffnet, deren **Status auf Gelöstfestgelegt**ist. In einer Liste, die nach aktiven Incidents mit Priorität 1 gefiltert ist, wird durch Klicken auf **Neu** eine Datensatzvoreinstellung geöffnet, in der **Aktiv** ausgewählt und die **Priorität** auf **1 - Kritisch**festgelegt ist.

Sie können die voreingestellten Werte im Formular nach Bedarf ändern. Wenn es ein Feld gibt, das nicht auf diese Weise ausgefüllt werden soll, können Sie dem Feld das folgende Dictionary-Attribut hinzufügen: `ignore_filter_on_new=true`.

Zusätzliche Navigationsfunktionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Breadcrumb klicken.

Breadcrumb-Rechtsklick-Optionen

Option	Beschreibung
Neues Fenster öffnen	Öffnet die Ergebnisliste für den Breadcrumb in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster.
URL kopieren	Kopiert die URL in die Zwischenablage für die Ergebnisliste des Breadcrumb. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.

Automatische Übersetzung

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

Breadcrumb-Rechtsklick-Optionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Abfrage kopieren	Kopiert die codierte Abfrage in die Zwischenablage für den Breadcrumb. Sie können diese Abfrage in der URL einer Instanz oder im Referenzqualifiziererfeld eines Dictionary-Eintrags verwenden. Wenn Sie beispielsweise eine Liste aller aktiven Incidents mit hoher oder mittlerer Auswirkung anzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Breadcrumb und kopieren Sie die Abfrage **active=true^impact=1^ORimpact=2**. Sie können diese Abfrage wie folgt an das Ende der Instanz-URL anhängen: https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 Diese Auswahl ist für den Breadcrumb **Alle** nicht verfügbar.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

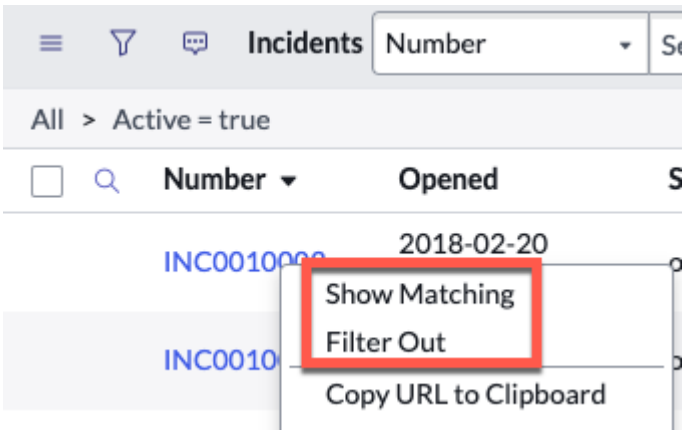
Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter

Schnellfilter

Um eine Liste schnell anhand eines Werts in einem Feld zu filtern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen** oder **Herausfiltern aus**. Wählen Sie für Datumsfelder zwischen **Vorherige anzeigen**, **Nachher**anzeigen und **Herausfiltern**.

Diese Funktionen fügen rechts im Breadcrumb des aktuellen Filters eine Bedingung hinzu.

Schnellfilter



Wenn Sie in diesem Beispiel mit der rechten Maustaste auf **In Bearbeitung** klicken und **Übereinstimmungen** anzeigen auswählen, wird die Bedingung **Status = In Bearbeitung** als spezifischste Bedingung des Filters hinzugefügt. Wenn Sie hingegen mit der rechten Maustaste auf **In Bearbeitung** klicken und **Herausfiltern** auswählen, wird die Bedingung **State != In Progress** als spezifischste Bedingung des Filters hinzugefügt.

Für Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder können Sie auch „ **Nach** “ oder „ **Vor** “ anzeigen verwenden, um einen zeitbasierten Filter zu definieren.

Wenn Sie die Schnellfiltermethode verwenden, um einen bestimmten Wert herauszufiltern, werden die folgenden Bedingungen erstellt: [field] [ist nicht] [value] oder [field] [ist] [leer]. Datensätze, die leere oder NULL-Werte enthalten, werden weiterhin in der gefilterten Liste

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

angezeigt. Wenn Sie einen Filter manuell erstellen, wird die ODER-Bedingung [Feld] [ist] [leer] nicht automatisch eingeschlossen, sodass Datensätze mit einem leeren oder Null-Wert nicht in der gefilterten Liste angezeigt werden.

Filter

Ein Filter schränkt ein, welche Datensätze in einer Liste angezeigt werden, indem eine Reihe von Bedingungen angegeben wird, die jeder Datensatz erfüllen muss, um in die Liste aufgenommen zu werden.

Eine Bedingung besteht aus den folgenden Teilen.

- Feld: Jedes Feld enthält Daten aus einer bestimmten Spalte in der Tabelle. Wenn Sie ein Referenzfeld auswählen, können Sie per Dot-Walk zu Daten aus anderen Tabellen gelangen.
- Operator: Jeder Feldtyp verfügt über einen eigenen Satz gültiger Operatoren. Der Operator bestimmt, ob ein Wert erforderlich ist.
- Wert: Jedes Feld verfügt über einen eigenen Satz gültiger Werte, die durch den Feldtyp bestimmt werden. Referenzfelder haben Zugriff auf die automatische Vervollständigung, und Auswahllisten bieten eine Liste von Optionen.
- Gruppierung: Jede Bedingungszeile wird entweder mit einem UND- oder ODER-Connector gruppiert. Für den Filter müssen alle mit einem AND-Connector verknüpften Bedingungszeilen erfüllt sein. Der Filter wertet jede mit einem OR-Connector verknüpfte Bedingungszeile separat aus.

List v3 bietet den Abschnitt „Zugehörige Listenbedingungen“, in dem Sie eine Bedingung basierend auf einer zugehörigen Tabelle einfügen können.

Hinweis:
Wenn Sie eine Liste für eine Tabelle öffnen, für die Sie über Erstellungsberechtigungen verfügen, wenden Sie einen Filter für ein Feld an, und klicken Sie in der Listenkopfzeile auf **Neu**. Dasselbe Feld wird automatisch mit dem Wert ausgefüllt, den Sie im Filter für den neuen Datensatz festgelegt haben.

Erstellen Sie mit dem Bedingungsgenerator Filter für eine Liste.

Zugehörige Listenbedingungen in Liste v3

Standardmäßig können Sie mit allen Listen nach den aktuellen Tabellendaten filtern, einschließlich Dot-Walking zu Feldern in referenzierten Tabellen. In v3-Listen ist ein anderer Typ von Bedingung, Zugehörige Listenbedingungen, im Bedingungsgenerator verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu.

Heften Sie einen Filter in Liste v2 an

Damit der Bedingungsgenerator bei jedem Öffnen der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol zum Anheften/Lösen des Filters ( ). Diese Funktionalität wird in Liste v3 nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Feldtypen

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

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

Sie können einen Filter erstellen, um einzuschränken, welche Datensätze in einer Liste angezeigt werden, indem Sie eine Reihe von Bedingungen angeben. Wenn Sie den Filter ausführen, werden nur Datensätze aufgelistet, die die angegebenen Bedingungen erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Bedingungsgenerator, indem Sie auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (Symbol zum  von Filtern) klicken.
   Wenn das Symbol deaktiviert ist und der Breadcrumb eine zugehörige Listenbedingung enthält, müssen Sie die zugehörige Listenbedingung entfernen, um den Filter zu öffnen. Die Bedingung wurde erstellt, als die Liste v3 für diese Liste aktiviert wurde. Liste v2 unterstützt keine zugehörigen Listenbedingungen. Weitere Informationen zu zugehörigen Listenbedingungen finden Sie unter Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu.
2. Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus.
   Der Feldtyp bestimmt die verfügbaren Operatoren und Werte. Zum Beispiel kann das Feld **Aktiv** den Wert **true**, **false**oder **empty**haben, während ein Textfeld viele verschiedene Werte haben kann. Ebenso gilt der **Größer-als** -Operator nicht für das Feld **Aktiv**, wohl aber für das Feld **Priorität**. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator.
3. Wählen Sie einen **Operator** aus der Liste aus.
4. Wählen Sie einen **Wert**aus, oder geben Sie einen Wert ein.
5. Fügen Sie Bedingungen hinzu, oder entfernen Sie sie, um den gewünschten Filter zu erstellen, indem Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
So fügen Sie eine Bedingung auf oberster Ebene hinzu	Klicken Sie in der Symbolleiste des Bedingungs-generators über den Bedingungen auf **UND** oder **ODER**.
So fügen Sie eine abhängige Bedingung hinzu:	Klicken Sie auf **UND** oder **ODER** neben der Bedin-gung.
So entfernen Sie eine Bedingung:	Klicken Sie neben der Bedingung auf **x**.

Hinweis:
Um alle Datensätze zu finden, die den angegebenen Wert nicht enthalten, erstellen Sie einen Filter mit zwei Bedingungen: **[field] [is not] [value]** oder **[field] [is] [empty]**.

6. Um die Sortierreihenfolge der Ergebnisse anzugeben, klicken Sie auf **Sortierung hinzufügen**, und wählen Sie dann ein Feld, nach dem sortiert werden soll, und eine Sortierreihenfolge aus.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Speichern**, um den Filter für die zukünftige Verwendung beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Speichern und Filter in einer Listenansicht verwenden.
8. Klicken Sie auf **Ausführen**, um den Filter anzuwenden.

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

Zugehörige Informationen

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Feldtypen

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu

Zugehörige Listenbedingungen ermöglichen es Ihnen, eine Beziehung zu einer anderen Tabelle in den Filter aufzunehmen. Zugehörige Listenbedingungen werden nur in Liste v3 unterstützt.

Vorbereitungen

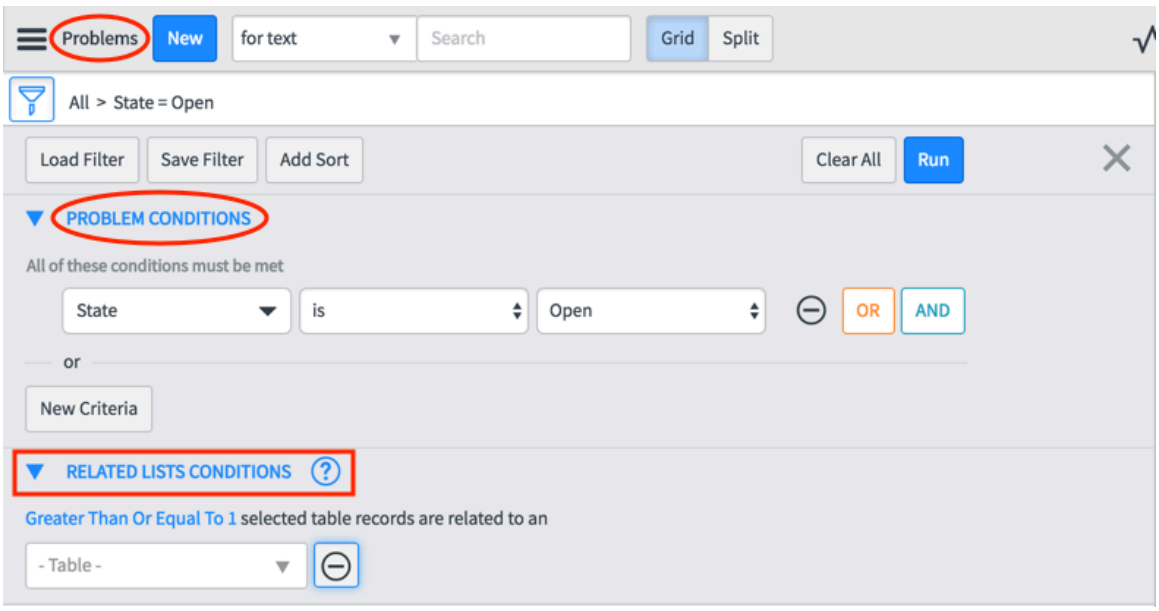
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können optional Bedingungen in die zugehörige Tabelle aufnehmen. Sie können beispielsweise aktive Probleme mit einem oder mehreren zugehörigen Incidents filtern, die sich im Status **Abgebrochen** befinden. Ein weiteres Beispiel ist das Filtern von Incidents mit einer verletzten Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA).

Der v3-Listenfilter enthält zwei Abschnitte, einen für die aktuellen Tabellenbedingungen und einen für die Bedingungen zugehöriger Listen. Sie können nur eine zugehörige Tabelle in die Abfrage aufnehmen, Sie können jedoch mehrere Bedingungen für diese Tabelle hinzufügen.

Problemfilter für offene Probleme



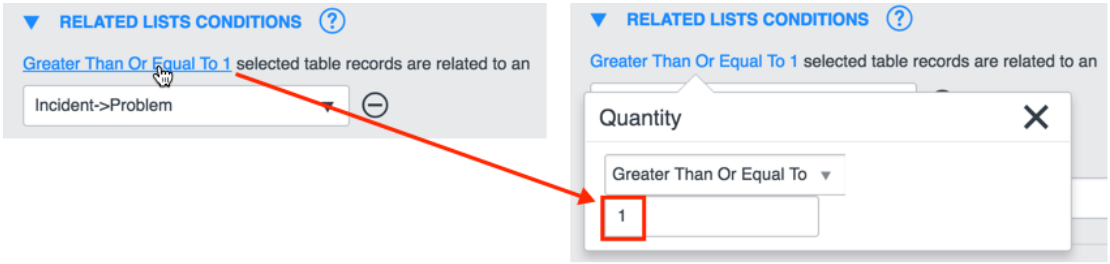
Am einfachsten können Sie die Teile einer zugehörigen Listenbedingung anhand eines Beispiels verstehen. Die folgenden Schritte verwenden das Beispiel offener Probleme mit einer Reihe von zugehörigen Incidents. Sie können diese Schritte für jede Listenansicht ausführen, die Liste v3 unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren Sie für dieses Beispiel zu **Probleme** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Listenfilter, und wählen Sie die Bedingungen für die aktuelle (Problem-)Tabelle aus. Die Bedingung **[Status] [ist] [Offen]** wurde bereits hinzugefügt.
3. Klicken Sie auf **ZUGEHÖRIGE LISTEN – BEDINGUNGEN**, um den Abschnitt zu erweitern.

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

4. Wählen Sie in der Auswahlliste die Tabellenbeziehung aus, die in die Abfrage aufgenommen werden soll. Wählen Sie für dieses Beispiel **Incident>Problem**aus. Sie können eine beliebige Tabelle auswählen, auf die Sie Anzeigezugriff haben.
5. Um einen Quantifizierer auszuwählen, klicken Sie auf **Größer oder gleich 1**.
   Das Popover „Menge“ wird geöffnet.

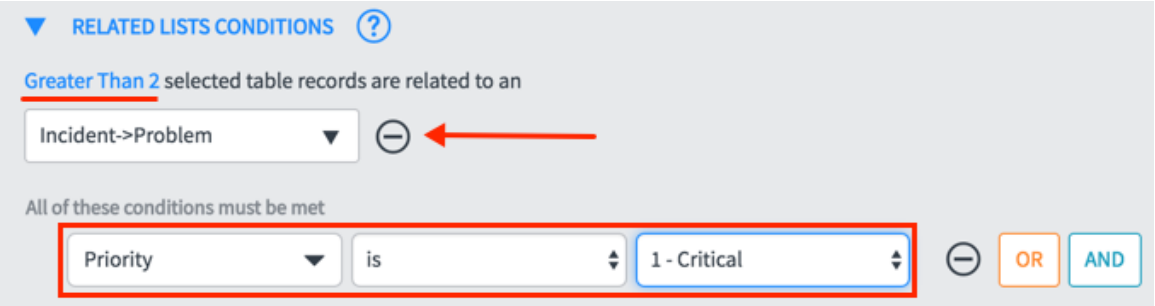


6. Wählen Sie eine Menge aus, geben Sie die Anzahl der Datensätze in der zugehörigen Tabelle ein, die übereinstimmen müssen, und klicken Sie dann auf **X**, um das Popover zu schließen.
   Der Standardwert ist **1**. Im Folgenden finden Sie Beschreibungen und Beispiele für jeden Quantor für dieses Beispiel.
   - **Größer oder gleich**: Gibt Problemdatensätze zurück, bei denen die Anzahl der zugehörigen Incidents größer oder gleich der eingegebenen Zahl ist. Ein Wert von **5** umfasst Probleme mit fünf oder mehr zugehörigen Incidents. Problemdatensätze mit 4 oder weniger Incidents werden nicht zurückgegeben.
   - **Größer als**: Gibt Problemdatensätze zurück, die mehr als diese Anzahl zugehöriger Incidents enthalten.
   - **Kleiner oder gleich**: Gibt Problemdatensätze zurück, die die Anzahl oder weniger als die angegebene Anzahl von zugehörigen Incidents aufweisen. Ein Wert von **1** enthält Problemdatensätze mit einem oder keinem zugehörigen Incident.
   - **Kleiner als**: Gibt Problemdatensätze mit weniger als der Anzahl der zugehörigen Incidents zurück. Ein Wert von **1** gibt Probleme ohne zugehörige Incidents zurück.
   - **Gleich**: Gibt Probleme mit dieser Anzahl zugehöriger Incidents zurück. Ein Wert von **5** enthält Problemdatensätze mit genau fünf zugehörigen Incidents.
   - **Keine**: Gibt Probleme zurück, die nicht mit der angegebenen Tabellenbeziehung übereinstimmen. Die Auswahl **Keine** gibt Probleme ohne zugehörige Incidents zurück.
   - **Zwischen**: Gibt Probleme mit einer beliebigen Anzahl zugehöriger Incidents zurück, die zwischen den beiden von Ihnen eingegebenen Zahlen liegt. Werte**zwischen5** und **10** umfassen Problemdatensätze mit 5, 6, 7, 8, 9 oder 10 zugehörigen Incidents.
7. **Wahlweise:** Geben Sie eine oder mehrere Bedingungen für die zugehörige Tabelle ein.
   Klicken Sie auf **Neue Kriterien**, um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.

Example

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Filterung nach Problemdatensätzen mit mehr als zwei zugehörigen Incidents mit kritischer Priorität.

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



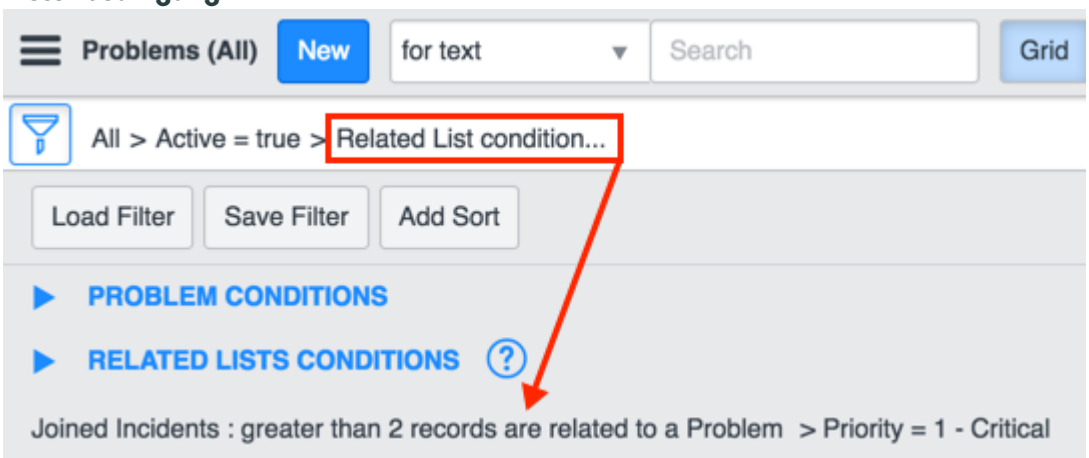
Hinweis:
Sie können keine Stichwortsuche in einer zugehörigen Tabellenbedingung durchführen.

8. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Filterabfrage auszuführen.

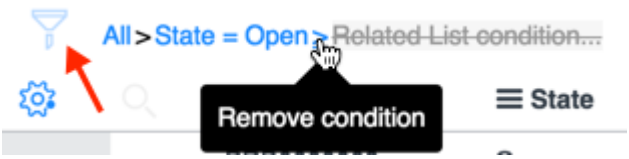
Ergebnisse

Der Breadcrumb zeigt die **Bedingung der zugehörigen Liste... an**. Öffnen Sie den Filter, um die Abfrageanweisung der zugehörigen Liste anzuzeigen.

Listen-Breadcrumb und die Abfrageanweisung für die zugehörige Listenbedingung



Hinweis:
Wenn List v3 für eine Liste mit einer zugehörigen Listenbedingungsabfrage im Standardfilter deaktiviert ist, ist die Filterbearbeitungsfunktion deaktiviert. Entfernen Sie die zugehörige Listenbedingung, um die Bearbeitung von Listenfiltern zu aktivieren.



ODER-Bedingungen

Der Bedingungsgenerator verwendet zwei verschiedene Arten von ODER-Bedingungen: oberste und abhängige Bedingungen.

Mit einer abhängigen ODER-Bedingung können Sie alternative Kriterien für einen einzelnen Vorgang angeben. Abhängige OR-Bedingungen funktionieren auf die Art und Weise A und (B oder C). Wenn die Abfrage eine OR-Bedingung enthält, ist die Lupe nicht mehr verfügbar. Die Bedingungen, die Sie in die Schnellsuchkopfzeilen eingeben, werden mit UND

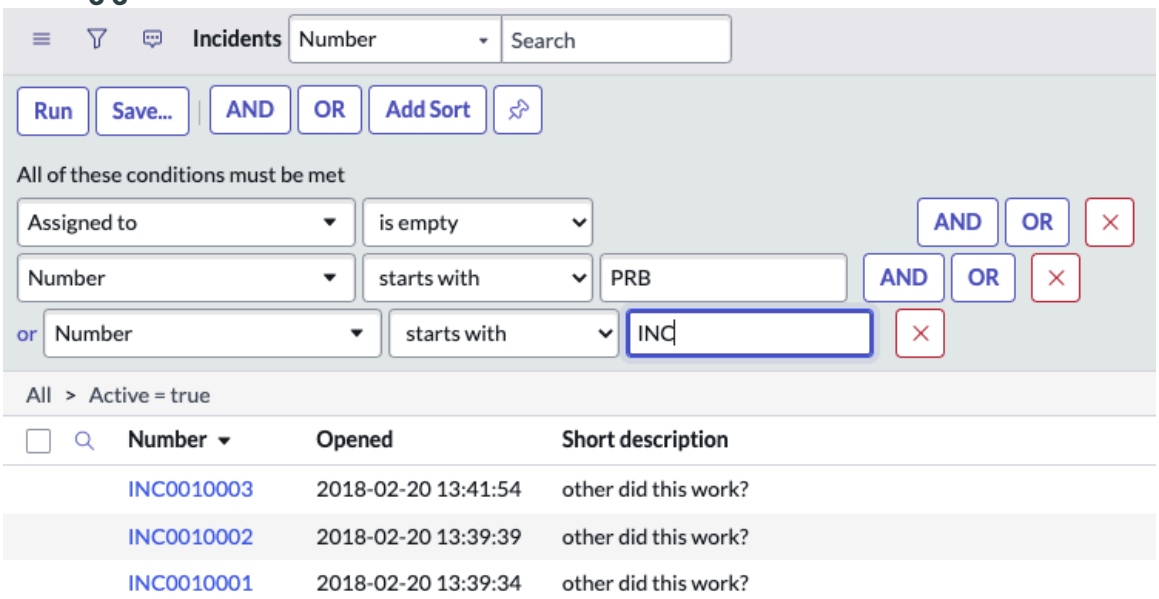
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

verknüpft. Durch einen OR ist es nicht eindeutig, wo die neue Bedingung stehen soll, z. B. vor oder nach OR.

Um beispielsweise eine Liste aller nicht zugewiesenen Problem- und Incident-Datensätze aus der Aufgabentabelle zurückzugeben, erstellen Sie einen Filter mit einem abhängigen OR im Feld **Nummer**.

[Zugewiesen an] [ist] [leer] UND **[Nummer] [beginnt mit] [PRB]** ODER **[Nummer] [beginnt mit] [INC]**.

Abhängiger ODER



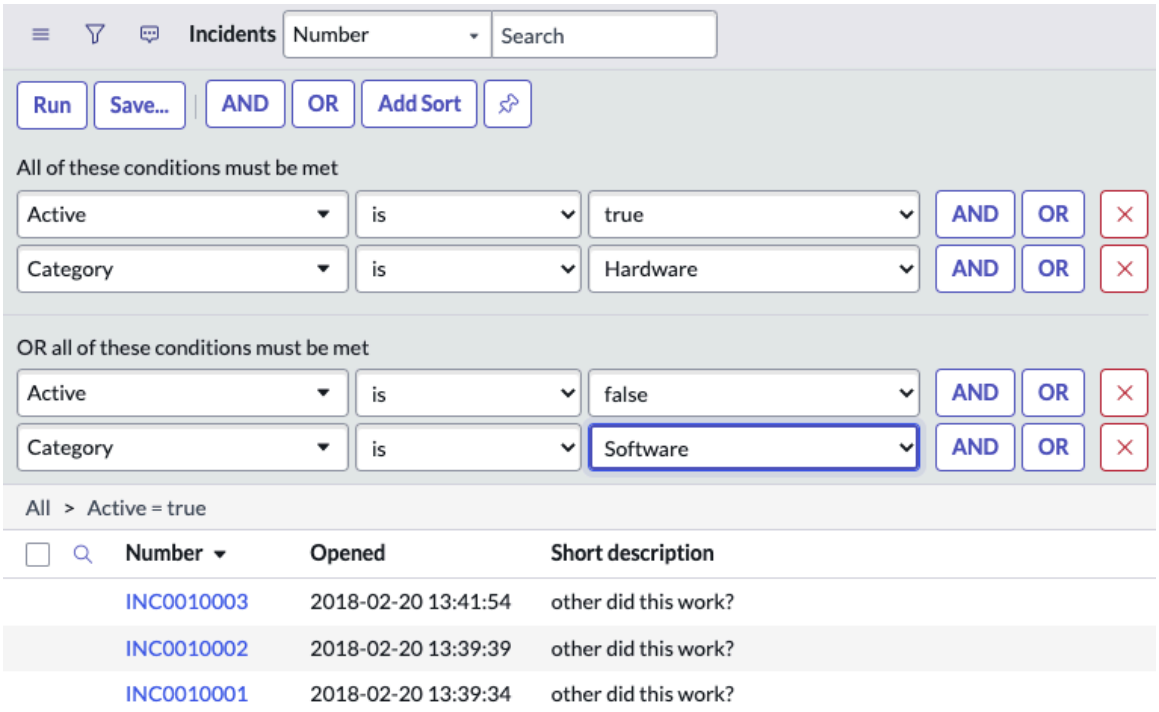
Mit einer OR-Bedingung auf oberster Ebene können Sie die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzigen Liste anzeigen. OR-Bedingungen der obersten Ebene funktionieren auf (A und B) oder (C und D).

Um beispielsweise eine einzelne Liste aller aktiven Incidents mit der Kategorie „Hardware“ und aller inaktiven Incidents mit der Kategorie „Software“ zurückzugeben, erstellen Sie zwei Bedingungssätze, die durch eine OR-Bedingung der obersten Ebene getrennt sind.

- **[Aktiv] [ist] [wahr]** UND **[Kategorie] [ist] [Hardware]**
- ODER-Bedingung der obersten Ebene
- **[Aktiv] [ist] [falsch]** UND **[Kategorie] [ist] [Software]**

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

OR auf oberster Ebene



Oberste Ebene und abhängige ODER-Bedingungen können zusammen verwendet werden. Filter, die beide Arten von OR-Bedingungen verwenden, funktionieren auf (A oder B) oder (C oder D). Durch das Vermischen von UND-Bedingungen mit übergeordneten und abhängigen ODER-Bedingungen können Sie sehr spezifische Filter erstellen.

Filtern Sie nach mehreren Zeichenfolgenwerten

Für ein Zeichenfolgenfeld können Sie einen Filter erstellen, der nach mehreren Werten sucht, indem Sie eine durch Kommas getrennte Liste erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dieser Funktion können Administratoren beispielsweise Suchkriterien aus einer Microsoft Excel-Tabelle kopieren und in einen Filter einfügen.

Hinweis:
Verwenden Sie den Operator **[ist einer von]** nicht für Felder, die Kommas enthalten, da die Abfrage nicht die erwartete Menge von Datensätzen zurückgibt. Erstellen Sie stattdessen einen Filter mit mehreren **[oder]** -Anweisungen.

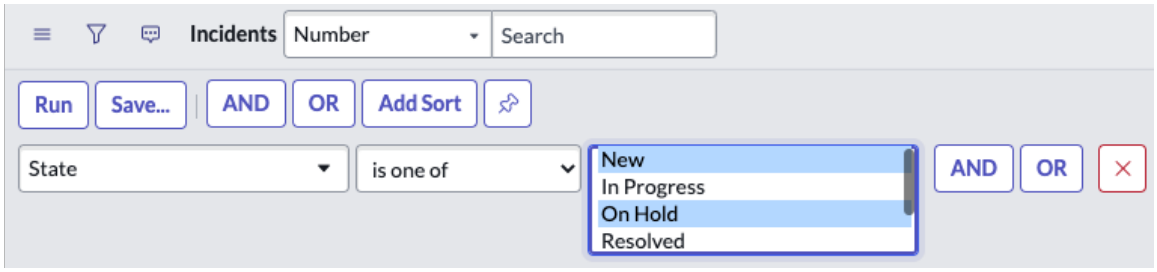
Prozedur

1. Erstellen Sie den Filter mit dem Operator **[ist einer von]** oder **[ist keiner von]**.
   Abhängig vom ausgewählten Feld wird eine Auswahlliste oder ein Textfeld angezeigt.
2. Wählen Sie eine oder mehrere der Optionen aus, indem Sie Tastenbefehle für die Mehrfachauswahl verwenden.

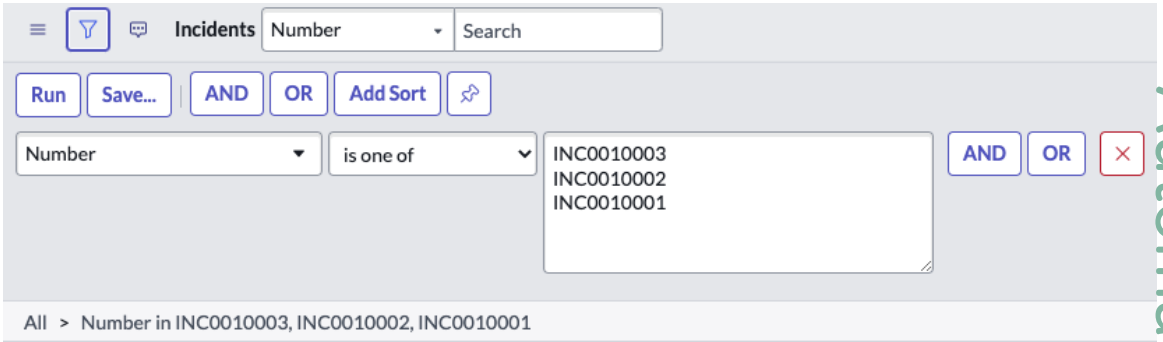
   Die Auswahlliste bleibt sichtbar.

Automatische Übersetzung

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

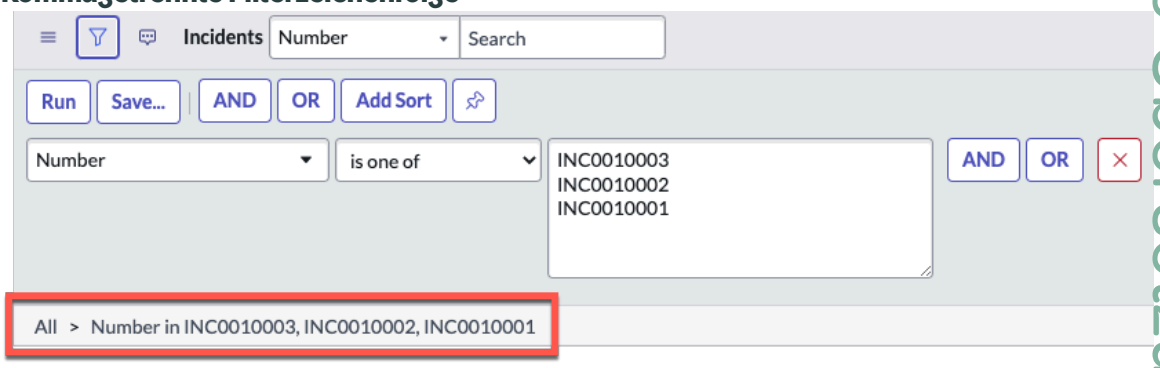


Alternativ können Sie für Text- oder Zahlenfelder Ihre Suchoptionen eingeben. Trennen Sie die Optionen durch Kommas, oder setzen Sie jede Option in eine separate Zeile, und schließen Sie die Auswahlmöglichkeiten nicht in Klammern ein.



3. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Liste zu filtern.
   Die Filterbedingungen werden als kommagetrennte Zeichenfolge oben in der Ergebnisliste angezeigt.

Kommagetrennte Filterzeichenfolge



Dynamische Operatoren

Der dynamische Operator **ist (dynamisch)**und listet vordefinierte dynamische Filteroptionen auf, bei denen der Bedingungswert aus einem Wert in einem Referenzfeld berechnet wird.

Die folgenden dynamischen Filteroptionen sind standardmäßig verfügbar.

Hinweis:
Administratoren können neue dynamische Filteroptionen 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.

Standardmäßige dynamische Filteroptionen

Zieltabelle des Referenzfelds	Optionsbezeichnung	Beschreibung
Benutzer [sys_user]	Mich	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer.
	Eine meiner Zuweisungen	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer oder eine Person, für die der aktuelle Benutzer ein Delegierter für Zuweisungen ist.
	Eine meiner Freigaben	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer oder eine Person, für die der aktuelle Benutzer ein Delegierter für Genehmigungen ist.
	Benutzer mit Rollen	Das Referenzfeld enthält Benutzer, die eine beliebige Rolle haben.
Gruppe [sys_user_group]	Eine meiner Gruppen	Das Referenzfeld enthält eine Gruppe, zu der der aktuelle Benutzer gehört.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele und Beschreibungen für dynamische Filterbedingungen.

Beispiel für die Verwendung des dynamischen Operators

Feld	Operator	Dynamische Filteroption	Beschreibung
Anrufer	ist (dynamisch)	Mich	Berechnet den Wert von Anrufer basierend auf dem aktuellen Benutzer, der die Liste anzeigt.
Zuweisungsgruppe	ist (dynamisch)	Eine meiner Gruppen	Berechnet den Wert der Zuweisungsgruppe basierend auf dem aktuellen Benutzer, der die Liste anzeigt.

Speichern und Filter in einer Listenansicht verwenden

Abhängig von Ihren Zugriffsrechten können Sie Filter für jeden, eine Benutzergruppe oder sich selbst speichern. Sie können gespeicherte Filter anwenden und bearbeiten oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: variiert je nach Aktion. Siehe Verfahren.

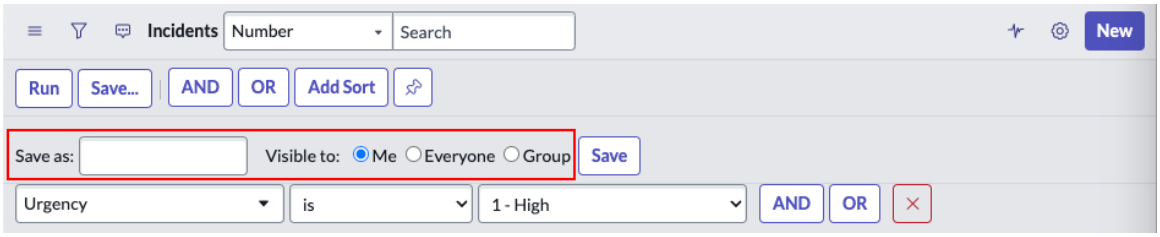
Hinweis:
Mit einer neuen ACL zum Erstellen können alle Benutzer standardmäßig Filter speichern. Diese ACL überschreibt vorhandene benutzerdefinierte ACLs, wenn Administratoren den Filterzugriff einschränken. Die neue ACL gibt allen Benutzern standardmäßig Zugriff auf das Feld Benutzer und nur dann Zugriff auf das Feld Gruppe, wenn Benutzer die Rolle „filter_group“ haben und sich in der aktuell ausgewählten Gruppe befinden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste, und erstellen oder ändern Sie einen Filter, wie in Erstellen Sie einen Filter in der Listebeschrieben.
2. Wählen **Sie Speichern... aus**.

   Zusätzliche Optionen zum Speichern der Filteranzeige.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Namen für den Filter in das Feld **Speichern unter:** ein.
4. Wählen Sie eine der folgenden Sichtbarkeitsoptionen aus.

Option	Bezeichnung
Mich	Erstellt einen persönlichen Filter, auf den nur Sie zugreifen können. Wenn Sie keinen Schreibzugriff auf das Feld Benutzer haben, ist diese Option nicht verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.
Jeder	Erstellt einen globalen Filter, auf den alle Benutzer zugreifen können. Diese Option ist für Benutzer mit der Rolle „filter_global“ verfügbar.
Gruppe	Erstellt einen Gruppenfilter, auf den nur Mitglieder der von Ihnen ausgewählten Benutzergruppe zugreifen können. Diese Option ist für Benutzer mit der Rolle „filter_group“ verfügbar. Wenn Sie keinen Schreibzugriff auf das Feld Gruppe haben, ist diese Option nicht verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Um Ihren gespeicherten Filter zu verwenden, kehren Sie zur Liste zurück, wählen Sie das Listensteuerungsmenü ( ) und dann Ihren Filter aus dem Untermenü Filter.
7. **Wahlweise:** Um Ihre persönlichen Filter zu bearbeiten oder zu löschen, kehren Sie zur Liste zurück, wählen Sie das Listensteuerungsmenü ( ) und dann im Menü Filter die Option **Persönliche Filter bearbeiten** aus.

   a. Überprüfen Sie die Filterliste, und wählen Sie den Titel des zu bearbeitenden Filters aus.

      Wenn keine Ergebnisse angezeigt werden, wählen Sie das Symbol „Filter anzeigen/ausblenden“ ( ), und entfernen Sie alle angewendeten Filter.

   b. Aktualisieren Sie den Filtertitel, oder fügen Sie Bedingungen hinzu oder entfernen Sie sie.

   c. **Wahlweise:** Um den Filter zu löschen, wählen Sie **Löschen**, und bestätigen Sie den Löschvorgang.

   d. Wenn Sie den Filter bearbeitet haben, wählen Sie **Aktualisieren**.

Filtern Sie Administratorfunktionen

Administratoren können mit Filtern in der Filtertabelle [sys_filter] arbeiten, einschließlich Erstellen, Bearbeiten und Löschen von 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.

Administratoren können auch geskriptete Filter erstellen, die im Bedingungsgenerator nicht erstellt werden können. Für geskriptete Filter sind JavaScript-Kenntnisse erforderlich. Geskriptete Filter können verwendet werden, um zusätzliche dynamische Filteroptionenzu erstellen.

Erstellen und bearbeiten Sie Filter

Richten Sie einen vom Administrator konfigurierten Filter ein und bearbeiten Sie ihn.

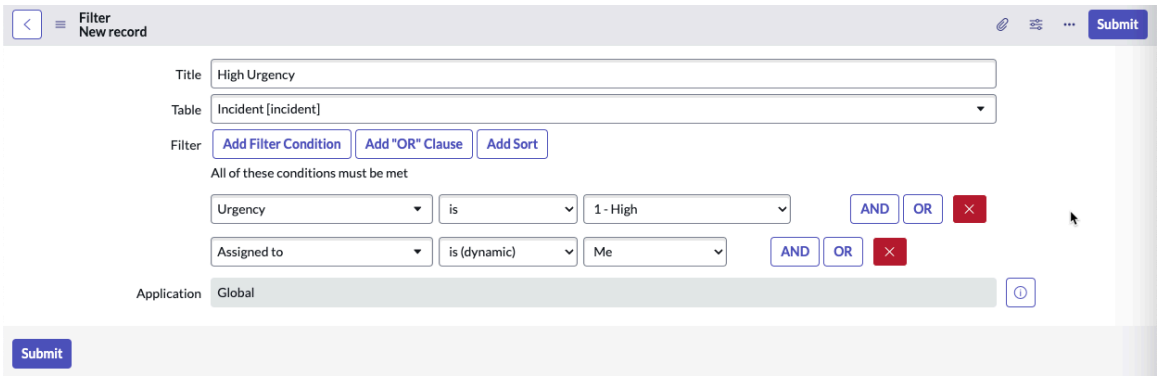
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Das folgende Verfahren ist für Administratoren gedacht. Benutzer mit anderen Rollentypen sollten sich stattdessen auf Speichern und Filter in einer Listenansicht verwendenbeziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Filter**.
2. Um einen Filter zu erstellen, wählen Sie **Neu**, und führen Sie die folgenden Schritte im Filterdatensatz aus.
   a. Geben Sie einen **Titel** ein, und wählen Sie die **Tabelle**aus.
   b. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   c. Wählen Sie **Absenden**.



3. Um einen gespeicherten Filter zu bearbeiten, wählen Sie den Filter aus der Liste Filter aus, um ihn zu bearbeiten, und führen Sie die folgenden Schritte im Filterdatensatz aus.
   a. Ändern Sie die **Filterbedingungen** nach Bedarf.
   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Filter in der Liste

Löschen Sie Filter

Sie können alle gespeicherten Filter löschen, einschließlich globaler, Gruppen- oder persönlicher Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Filter**.
2. **Wahlweise:** Um zu sehen, wer den Filter wann erstellt hat, personalisieren Sie die Liste, um die Felder **created_by** und **created** zur Liste hinzuzufügen.
3. **Wahlweise:** Um zu sehen, wer Zugriff auf den Filter hat, konfigurieren Sie die Liste, um die Felder **Benutzer**, **Gruppe**oder **Domäne** hinzuzufügen.
   Filter, die keinem Benutzer oder keiner Gruppe zugewiesen sind, sind global.
4. Wählen Sie den zu löschenden Filter aus.
5. Klicken Sie **auf Löschen**, und bestätigen Sie den Löschvorgang.

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Erstellen Sie geskriptete Filter

Der Bedingungsgenerator allein kann einige Filter nicht erstellen, z. B. das Anzeigen eines Datensatzes, der von einer nicht zugehörigen Tabelle abhängt. Wenn Sie JavaScript kennen, können Sie JavaScript-Funktionen zur Verwendung in erweiterten Filtern erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Skripteinbindung.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie dann **Absenden**aus.
2. Öffnen Sie die Skripteinbindung, und erstellen Sie im Feld **Skript** eine JavaScript-Funktion, die ein Array von sys_ids zurückgibt.
   - Stellen Sie sicher, dass die Funktion denselben Namen wie die Skripteinbindung verwendet.
   - Stellen Sie sicher, dass die Skripteinbindung **Aktiv** und vom **Client aufrufbar**ist.
3. Rufen Sie die JavaScript-Funktion über den Bedingungsgenerator auf.
   Weitere Informationen finden Sie unter GlideRecord- Abfragen und Skripteinbindungen .

Example:

Ein Unternehmen bietet Intensivpflege für eine Gruppe von Kunden an. Um diese Services nachzuverfolgen, benötigt der Servicemanager ein allgemeines Journal und Links zu allen Incidents, die von Kunden gemeldet werden.

Das Unternehmen erstellt eine Anwendung, Intensive Care, und eine Tabelle, [u_intensive_care]. Die Tabelle enthält zwar ein Referenzfeld für den Kundennamen, es gibt jedoch keinen direkten Link zur Benutzertabelle. Daher kann der Manager mit dem Bedingungsgenerator keinen Incident-Listenfilter für Kunden einrichten, die sich auf der Intensivstation befinden.

Die Lösung besteht darin, eine JavaScript-Funktion zu schreiben, die eine GlideRecord-Abfrage verwendet, um ein Array von Benutzer-sys_ids in der Tabelle [u_intensive_care]

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

zu erstellen, wie im folgenden Beispielcode gezeigt. Rufen Sie die Funktion über den Bedingungsgenerator in der Incident-Tabelle (**[Caller] [is] [javascript:myFunction()]**) auf.

```
function myFunction ( ) {
   var arrUsers  = [ ];
   gr  = new GlideRecord ( 'u_intensive_care' );
   now_GR. query ( );
   while (now_GR. next ( ) ) {
      arrUsers. push (now_GR. u_customer. toString ( ) );
   }
   return arrUsers;
}
```

Erstellen Sie eine dynamische Filteroption

Dynamische Filteroptionen verbessern die Filterung, indem Benutzer vorhandene Skripteinbindungen oder JavaScript für ein Referenzfeld in Bedingungsgeneratoren und dynamischen Referenzqualifizierern ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Aufgabe wird beschrieben, wie Sie eine neue dynamische Filteroption und eine zugehörige Skripteinbindung erstellen.

Dynamische Filteroptionen „objektisieren“ Skripteinbindungen/JavaScript, sodass sie in mehreren Bedingungsgeneratoren und dynamischen Referenzqualifizierern wiederverwendet werden können. Mit diesem Filtertyp können Sie ein Skript einmal ändern, und die Änderungen werden automatisch überall dort wirksam, wo die dynamische Filteroption verwendet wird.

Beim Definieren eines dynamischen Filters können Sie:

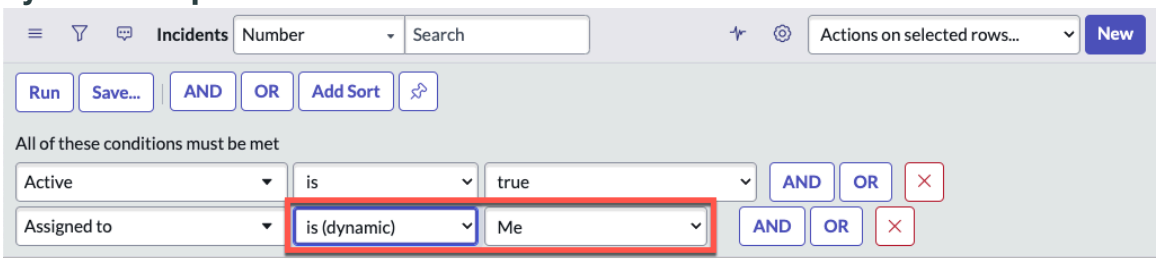
- vorhandene dynamische Filteroption „ **ist (dynamisch)** “ verwenden (nur Bedingungsgenerator)
- vorhandene dynamische Filteroption verwenden (OOB oder benutzerdefiniert)
- Erstellen Sie eine neue dynamische Filteroption und Skripteinbindung/JavaScript

Alle dynamischen Filter des Bedingungsgenerators verwenden den Operator **„ist (dynamisch)“** und rufen eine dynamische Filteroption auf. Im folgenden Beispiel wird die bereits vorhandene dynamische Filteroption **Me** verwendet. Eine Liste der verfügbaren dynamischen Filteroptionen für den bereits vorhandenen Bedingungsgenerator finden Sie unter Dynamische Operatoren.

Hinweis:
Dynamische Filter werden in bereichsbezogenen Anwendungen oder UI-Richtlinienbedingungen 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.

Dynamische Operanden



Prozedur

1. Erstellen Sie einen Skriptfilter als vom Client aufrufbare Skripteinbindung oder Business Rule.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Dynamische Filteroptionen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Dynamische Filteroptionen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die dynamische Filteroption ein.
Skript	Geben Sie den Namen der von Ihnen erstellten Funktion, JavaScript (keine Skripteinbindung erforderlich) oder den vollständigen Skripteinbindungs-/Business Rule-Aufruf ein, z. B. `new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()`.
Feldtyp	Wählen Sie **Referenz aus**.
Referenzierte Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die diese dynamische Filteroption gilt.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Platzierung dieser dynamischen Filteroption in der Auswahlliste der Filteroptionen anzugeben.
Rollen	Wählen Sie die Rolle aus, die ein Benutzer haben muss, damit diese Option angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option.
Referenzskript	Optional. Wählen Sie die vom Client aufrufbare Skripteinbindung oder Geschäftsregel aus, die Sie für den geskripteten Filter erstellt haben. Wenn das Feld **Skript** JavaScript, eine codierte Abfrage oder die gesamte Skripteinbindung/Business Rule-Referenz enthält, kann dieses Feld leer sein.
Verfügbar für Filter	Wählen Sie diese Option aus, um die dynamische Filteroption als Filter-Breadcrumb anzuzeigen.
Verfügbar für Standard	Wählen Sie diese Option aus, damit die dynamische Filteroption als Standard in einem Dictionary-Eintrag verwendet werden kann.
Verfügbar für Ref.qual.	Wählen Sie diese Option aus, damit die dynamische Filteroption als dynamischer Referenzqualifizierer ausgewählt werden kann.

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

Hinweis:
Dynamische Filter mit GET-Methoden der Tabellen-API in Skripts funktionieren nur, wenn derselbe Benutzer verwendet wird, der im Standardauthentifizierungsprofil konfiguriert ist. Um mehreren Benutzern den Zugriff auf die dynamischen Filter zu ermöglichen, verwenden Sie stattdessen globale JavaScript-APIs wie GlideRecord- und GlideQuery-APIs.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Codierte Abfragezeichenfolgen

Eine codierte Abfragezeichenfolge stellt einen komplexen Filter in einer Liste von Datensätzen dar.

Verwenden Sie codierte Abfragezeichenfolgen, um einen Filter als Teil eines URL-Parameters (z. B. Navigieren Sie mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul) oder als Referenzqualifizierer einzubeziehen, um die Daten einzuschränken, die für ein Referenzfeld ausgewählt werden können.

Um eine codierte Abfragezeichenfolge zu erstellen, generieren Sie eine Listenabfrage, und kopieren Sie sie aus dem Listenfilter. Dies ist die bevorzugte Methode, da die Alternative darin besteht, die Zeichenfolge manuell zu erstellen.

Um eine codierte Abfragezeichenfolge manuell zu erstellen, müssen Sie die relevanten Tabellen- und Feldnamen und Operatorenkennen.

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen

Titel	Beispiel

Bezieht sich auf boolesche Werte oder Zeichenfolgenwerte	Verwenden Sie die folgende Syntax, um eine Abfragezeichenfolge für boolesche Felder zu erstellen: field=true oder field=false. Um beispielsweise nur aktive Datensätze in einer Tabelle zurückzugeben, verwenden Sie:
	`active=true`
	Verwenden Sie die folgende Syntax, um eine Abfragezeichenfolge mit einem Feld zu erstellen, das einen bestimmten Zeichenfolgenwert enthält: field=value. Um beispielsweise Incident-Datensätze mit der Kategorie „Netzwerk“ zurückzugeben, verwenden Sie:
	`category=network`

Verweist auf Referenzfelder	Um eine Abfragezeichenfolge zu erstellen, die auf ein Referenzfeld in einer anderen Tabelle verweist, verwenden Sie diese Syntax: field_in_referenced_table=value. Um beispielsweise Benutzer mit der itil-Rolle im Referenzfeld **Zugewiesen** an im Incident-Formular zurückzugeben, verwenden Sie: `roles=itil`
Bezieht sich auf Auswahllistenwerte	Um eine Abfragezeichenfolge zu erstellen, die auf eine Auswahllistenoption verweist, verwenden Sie den Wert der Auswahlliste und nicht die Bezeichnung mit der folgenden Syntax: Auswahllistenfeld = Wert. Um beispielsweise Konfigurationselemente (CIs) mit dem Status **Installiert**zurückzugeben, die in der Auswahlliste den Wert 1 haben, verwenden Sie: `install_status=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.

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen (Fortsetzung)

Titel	Beispiel
	Informationen zu den Optionen für die Werte finden Sie unter Werte, die Auswahlbezeichnungen für die Skripterstellung zugeordnet werden sollen.

Verwendung mehrerer Bedingungen	Um zwei Bedingungen zu verwenden, die durch einen AND-Operator verbunden sind, verwenden Sie das Carat-Symbol ^ in der folgenden Syntax: field1=value1^field2=value2. Um beispielsweise alle aktiven Benutzer mit der Rolle „itil“ zurückzugeben, verwenden Sie:
	`active=true^roles=itil`
	Um zwei Bedingungen zu verwenden, die durch einen OR-Operator verbunden sind, verwenden Sie das Carat-Symbol mit OR mit der folgenden Syntax: field1=value1^ORfield1=value2. Um beispielsweise alle Benutzer mit den Rollen „itil“ oder „admin“ zurückzugeben, verwenden Sie:
	`roles=itil^ORroles=admin`
	Um mehrere Bedingungen hinzuzufügen, bei denen eine Bedingung eine JavaScript-Funktion ist, verwenden Sie diese Syntax: javascript:'field=value^' + function(). Die Funktion muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die mit der ersten Zeichenfolge verkettet werden kann, um eine gültige Abfragezeichenfolge zu erzeugen. Um beispielsweise alle aktiven Benutzer zurückzugeben und die Bedingungen der Funktion getGroupQualifier() zu erfüllen, verwenden Sie:
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Werte in der Reihenfolge auflisten	Um Daten nach einem bestimmten Feld zu sortieren, verwenden Sie die Bedingung ORDERBY mit der folgenden Syntax: field1=value^ORDERBYfield2. Um beispielsweise die Wochentage in der Reihenfolge aus der Tabelle „Wochentag“ [sys_cal_unit] zurückzugeben, verwenden Sie: `unit_name=day^ORDERBYvalue` In der Tabelle „Wochentag“ ist unit_name das Feld, das Tag, Woche oder Monat angibt, und value ist ein numerischer Wert für jeden Tag von 1 (Montag) bis 7 (Sonntag). Die Abfragezeichenfolge gibt eine Liste der Wochentage in der Reihenfolge vom niedrigsten Wert, der Montag darstellt, bis zum größten Wert, der Sonntag darstellt, zurück. **Hinweis:** Referenzqualifizierer unterstützen die ORDERBY-Bedingung nicht. In Referenzqualifizierern können Sie die Referenznachschlageliste mithilfe von Standardlistensteuerelementen sortieren. Um die Reihenfolge einer Autovervollständigungsliste für ein Referenzfeld anzugeben, verwenden Sie das Wörterbuchattribut ref_ac_order_by.
Einbindung einer zugehörigen Listenabfrage	Schließen Sie am Ende der Abfrageanweisung die zugehörigen Listeninformationen mit ^RLQUERY und ^ENDRLQUERY und der Menge ein. Verwenden Sie beispielsweise in einer Abfrage in der Problemtabelle, die Probleme mit mindestens einem zugehörigen Incident enthält, Folgendes:

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

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen (Fortsetzung)

Titel	Beispiel

	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	
	Sie können auch Bedingungen für die zugehörige Tabelle angeben. Um beispielsweise die Bedingung aufzunehmen, dass mindestens einer der zugehörigen Incidents eine kritische Priorität hat, verwenden Sie:
	
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	
	Hinweis:
	Abfragen zugehöriger Listen müssen in **Systemeigenschaftenliste v3**aktiviert sein. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Zulassen, dass **Abfragebedingungen für zugehörige Listen über den Filter hinzugefügt werden**, um dies zu aktivieren.
	
	Sie können eine zugehörige Listenabfrage für eine Liste erstellen, die die Liste v2 verwendet. Die Filterbedingungen können jedoch erst geändert werden, wenn Sie die zugehörige Listenbedingung im Breadcrumb entfernt haben.

Einschließlich einer Suchbegriffabfrage	Um einen Suchbegriff in eine Abfrage aufzunehmen, verwenden Sie die reservierte Variable 123TEXTQUERY321. Um beispielsweise Ergebnisse mit dem Suchbegriff „E-Mail“ zurückzugeben, verwenden Sie diese codierte Abfragezeichenfolge. `123TEXTQUERY321=email`
Einschließlich einer Textindex-Gruppenabfrage	Um eine Textindexgruppe in eine Abfrage aufzunehmen, verwenden Sie die reservierte Variable 123 TEXTINDEXGROUP321. Um beispielsweise Ergebnisse innerhalb der Textindexgruppe portal_index_group in der Tabelle „Textindexgruppen“ [ts_index_group] zurückzugeben, verwenden Sie diese codierte Abfragezeichenfolge. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter

Sie können eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter in einer beliebigen Liste generieren und die Zeichenfolge in eine URL-Abfrage oder einen Referenzqualifizierer einfügen.

Vorbereitungen

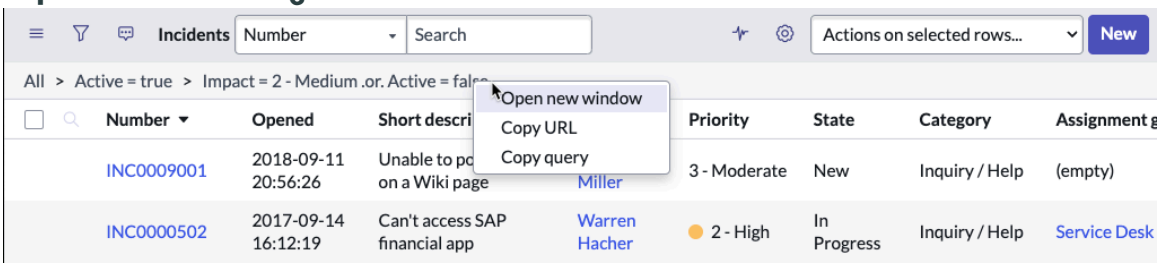
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste mit Datensätzen.
2. Konstruieren Sie den Filter.
3. Klicken Sie auf **Ausführen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Ende des Filter-Breadcrumbs, und wählen Sie im Kontextmenü die **Option Abfrage 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.

Kopieren Sie die Abfrage aus dem Breadcrumb



Wenn Sie sich in Liste v3 im Teilungsmodus befinden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den blauen Filtertext im linken Bereich.

5. Kopieren Sie die Abfrage in die Zwischenablage Ihres Systems.
6. Verwenden Sie die Abfragezeichenfolge für Navigieren Sie mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul oder einen Referenzqualifizierer .
   Wenn Sie den Operator CONTAINS für einen Listenfilter verwenden, übersetzt das System den Filter in eine LIKE-Abfrage. Wenn Sie beispielsweise nach aktiven Datensätzen mit Nummern filtern, die 123 enthalten, lautet die URL https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123.

Zugehörige Informationen

Referenzqualifizierer

Navigieren Sie mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul

Methoden für Listenbearbeitungen

Benutzer können Daten in Listen mit verschiedenen Methoden bearbeiten.

Schnellbearbeitungsfunktionen

Um einen Datensatz in einer Liste mit Schnellbearbeitungsfunktionen zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Feld, und wählen Sie die entsprechende Funktion aus.

Mir zuweisen

Platziert für Datensätze, die Zuweisungen verwenden, den Namen des angemeldeten Benutzers im Feld **Zugewiesen an**.

Genehmigen

Ändert für Datensätze, die Genehmigungen verwenden, den Genehmigungsstatus des Datensatzes in **Genehmigt**.

Ablehnen

Ändert für Datensätze, die Genehmigungen verwenden, den Genehmigungsstatus des Datensatzes in **Abgelehnt**.

Tag zuweisen

Für Datensätze, die Sie basierend auf einer benutzerdefinierten Bezeichnung nachverfolgen möchten, können Sie mit ein vorhandenes Tag auswählen oder ein Tag hinzufügen.

Listeneditor

Mit dem Listen-Editor können Sie Feldwerte in einer Liste bearbeiten, ohne ein Formular zu öffnen. Administratoren können den Listeneditor konfigurieren. Standardmäßig ist 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.

Bearbeitung von Listen für einige Tabellen deaktiviert. Felder bestimmter Typen können nicht aus Listen bearbeitet werden.

Mehrere Datensatzbearbeitungen

Sie können mehr als einen Datensatz gleichzeitig mit dem Listen-Editor oder einem Bearbeitungsformular bearbeiten.

Verwenden Sie den Listeneditor

Mit dem Listen-Editor können Sie Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

Verwenden Sie den Listeneditor

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Listen-Editor können Sie Feldwerte in einer Liste bearbeiten, ohne ein Formular zu öffnen. Administratoren können den Listeneditor konfigurieren. Standardmäßig ist die Bearbeitung von Listen für einige Tabellen deaktiviert. Felder bestimmter Typen können nicht aus Listen bearbeitet werden.

Vor dem Öffnen des Listeneditors werden die Zugriffsrechte zum Bearbeiten des Felds überprüft. Wenn dieser Vorgang länger als erwartet dauert, wird eine Ladeanzeige angezeigt. Wenn das Feld eine Abhängigkeitsbeziehung aufweist (z. B. Kategorie und Unterkategorie), wird ein zusammengesetzter Editor geöffnet, um die Bearbeitung aller abhängigen Felder zu ermöglichen. Sie müssen über Rechte zum Bearbeiten aller abhängigen Felder verfügen, um den Listen-Editor verwenden zu können.

Prozedur

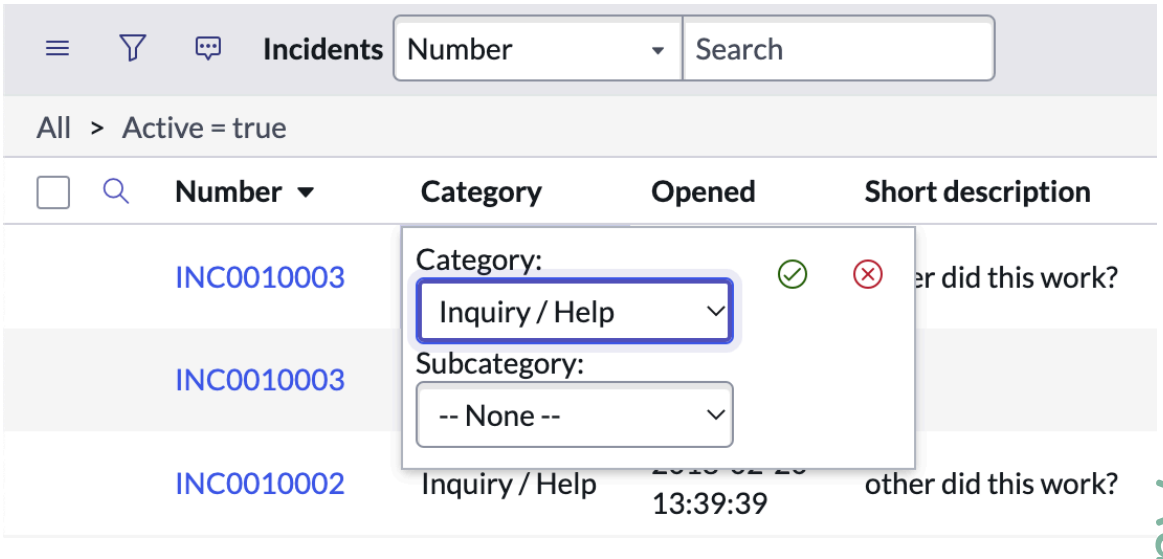
1. Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich des Felds.
   Der entsprechende Editor für den Feldtyp wird geöffnet.

   Hinweis:
   Sie können die Einzelklick-Bearbeitung über die Benutzeroberflächezur Listenpersonalisierung aktivieren. Sie können auch die Tastaturnavigation verwenden, um auf den Listeneditor zuzugreifen.

2. Geben Sie die entsprechenden Werte ein.
3. Speichern Sie die Datensätze, indem Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion ausführen.
   Klicken Sie auf das Speichern-Symbol ( ). Klicken Sie auf das Symbol „ “), oder drücken Sie die ESC-Taste, um den ursprünglichen Wert beizubehalten.

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

Listeneditor



4. Um die Tastaturnavigation zu verwenden, drücken Sie die Tabulatortaste, bis das erste Feld in der Liste ausgewählt ist, und wählen Sie dann das zu bearbeitende Feld auf eine der folgenden Arten aus.
   - Nach rechts verschieben: Tabulatortaste oder Rechtspfeiltaste.
   - Nach links verschieben: Umschalt + Tab oder linke Pfeiltaste.
   - Nach unten: die Nach-unten-Taste.
   - Nach oben: die Nach-oben-Taste.

   Um mehrere Felder in derselben Spalte auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt und drücken die Nach-unten- oder Nach-oben-Taste.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Listeneditor zu öffnen.
6. Geben Sie einen neuen Wert ein.
   Um einem mehrzeiligen Textfeld eine weitere Zeile hinzuzufügen, drücken Sie Umschalt + Eingabetaste.
7. Speichern oder stornieren Sie Ihre Änderungen auf eine der folgenden Arten:
   - Drücken Sie die Eingabetaste. Der neue Wert wird gespeichert, und das Feld unter dem bearbeiteten Feld wird ausgewählt.
   - Drücken Sie die Tabulatortaste. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass sie sofort gespeichert wird, wird der neue Wert gespeichert. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass Daten nach Zeilen gespeichert werden, wird neben dem Wert ein Indikator angezeigt, und der Listeneditor wird für das nächste Feld geöffnet. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn Sie die Zeile verlassen oder auf das Häkchensymbol neben der Zeile klicken.
   - Drücken Sie Strg + Eingabetaste. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass sie sofort gespeichert wird, wird der neue Wert gespeichert. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass Daten nach Zeilen gespeichert werden, wird neben dem Wert ein Indikator angezeigt, und das aktuelle Feld bleibt ausgewählt.
   - Drücken Sie die ESC-Taste. Der Listeneditor wird geschlossen, ohne die Änderungen zu speichern, und das Feld bleibt ausgewählt.

Hinweis:
Bestimmte Browser verwenden unterschiedliche Tastenkombinationen, um bestimmte Feldwerte zu bearbeiten. Um beispielsweise eine Auswahlliste mit Chrome zu bearbeiten, drücken Sie die Leertaste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mehrere Datensätze in einer Liste mit dem Listen-Editor

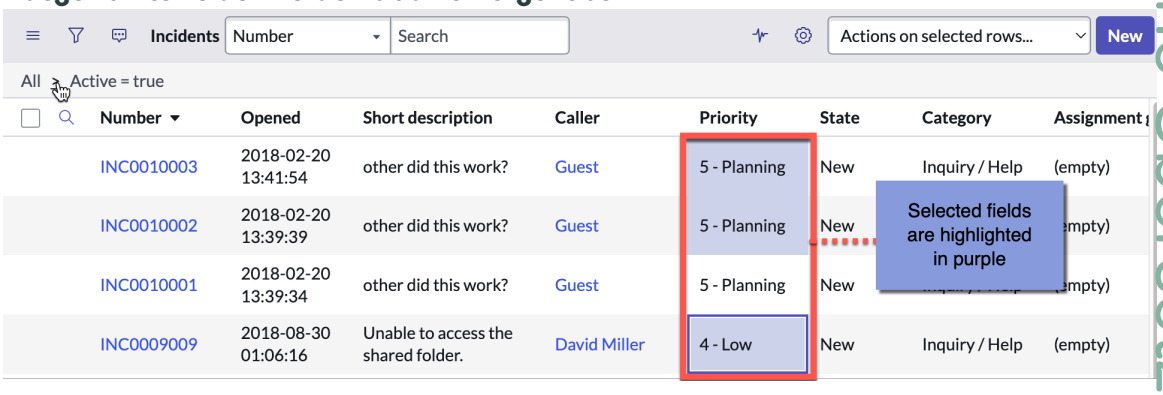
Sie können mehrere Datensätze gleichzeitig mit dem Listeneditor bearbeiten. Wenn Sie ein einzelnes Feld in mehreren Datensätzen so aktualisieren möchten, dass es denselben Wert hat, ist der Listeneditor die schnellste Methode.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie bearbeiten möchten, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
   - Um mehrere aufeinanderfolgende Felder auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und ziehen Sie die Maus in die gewünschten Felder, oder wählen Sie eine Zelle aus und drücken dann Umschalt+Pfeil nach oben oder Umschalt+Pfeil nach unten.
   - Um mehrere nicht aufeinanderfolgende Felder auszuwählen, drücken Sie die Umschalttaste, und klicken Sie in eines der gewünschten Felder. Halten Sie dann Umschalt + Strg (Umschalt + Befehlstaste auf einem Mac) gedrückt, und klicken Sie in die gewünschten Felder.
2. Öffnen Sie den Listen-Editor, indem Sie in einem leeren Bereich des Felds doppelklicken (oder, je nach Setup, auf klicken).
   Die Anzahl der ausgewählten Zeilen, die Sie bearbeiten, wird angezeigt. Wenn Zeilen aufgrund von Sicherheitsbeschränkungen nicht bearbeitet werden können, wird dies angegeben.

Ausgewählte Felder werden blau hervorgehoben



3. Geben Sie die entsprechenden Werte ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Bearbeiten Sie mehrere Datensätze in einer Liste mithilfe eines Bearbeitungsformulars

Sie können mehrere Datensätze gleichzeitig mit einem Bearbeitungsformular bearbeiten. Wenn Sie mehrere Felder oder Felder bearbeiten möchten, die nicht in der Listenansicht angezeigt werden, verwenden Sie ein Bearbeitungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: list_updater

Abhängig von Ihren ACL-Einstellungen sind einige dieser Optionen möglicherweise auch mit der richtigen Rolle nicht verfügbar. Beispiel: Wenn die Liste task.list ist und Benutzer versuchen, mehrere Incident-Datensätze aus dieser Aufgabenliste auszuwählen, verwendet das Formular das Aufgabenformular und nicht das Incident-Formular, sodass stattdessen ACLs für die Aufgabe erzwungen werden. Da Benutzer keinen Zugriff auf die Aufgabe haben, werden im Formular keine Felder 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. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Datensätze aktualisieren	**a.** Aktivieren Sie die Checkbox neben jeder Zeile, die Sie bearbeiten möchten. **b.** Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus: ▪ **Liste v3**: Öffnen Sie das Titelmenü der Liste, und wählen Sie Auswahl **aktualisieren**aus. ▪ **Liste v2**: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie Auswahl **aktualisieren**aus.
Aktualisieren Sie alle Datensätze in der Liste	**a.** Filtern Sie die Liste, sodass sie nur die Zeilen enthält, die Sie bearbeiten möchten. **b.** Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus: ▪ **Liste v3**: Öffnen Sie das Titelmenü der Liste, und wählen Sie **Alle aktualisieren** aus. ▪ **Liste v2**: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Alle aktualisieren**aus.

2. Geben Sie die entsprechenden Werte in eines der Felder ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen in allen ausgewählten Datensätzen zu speichern.

Persönliche Listen

Benutzer können persönliche Listen erstellen, um anzupassen, welche Spalten angezeigt werden und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden. Persönliche Listen ändern eine bestimmte Listenansicht gemäß den individuellen Einstellungen.

Persönliche Listenanpassungen wirken sich nicht darauf aus, was andere Benutzer in ihren Listen sehen. Administratoren können die Funktion für persönliche Listen verwalten .

Hinweis:
In der Liste v2 sind einige allgemeine Listeneinstellungen in der Benutzeroberfläche zur Listenpersonalisierung verfügbar. Die Liste v3-Schnittstelle zur Listenpersonalisierung enthält diese Einstellungen nicht. Einige der Voreinstellungen befinden sich im **Listenabschnitt** der Systemeinstellungen. Andere gelten nicht für Liste v3 oder werden nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Ansichtsverwaltung

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

Personalisieren Sie eine Liste

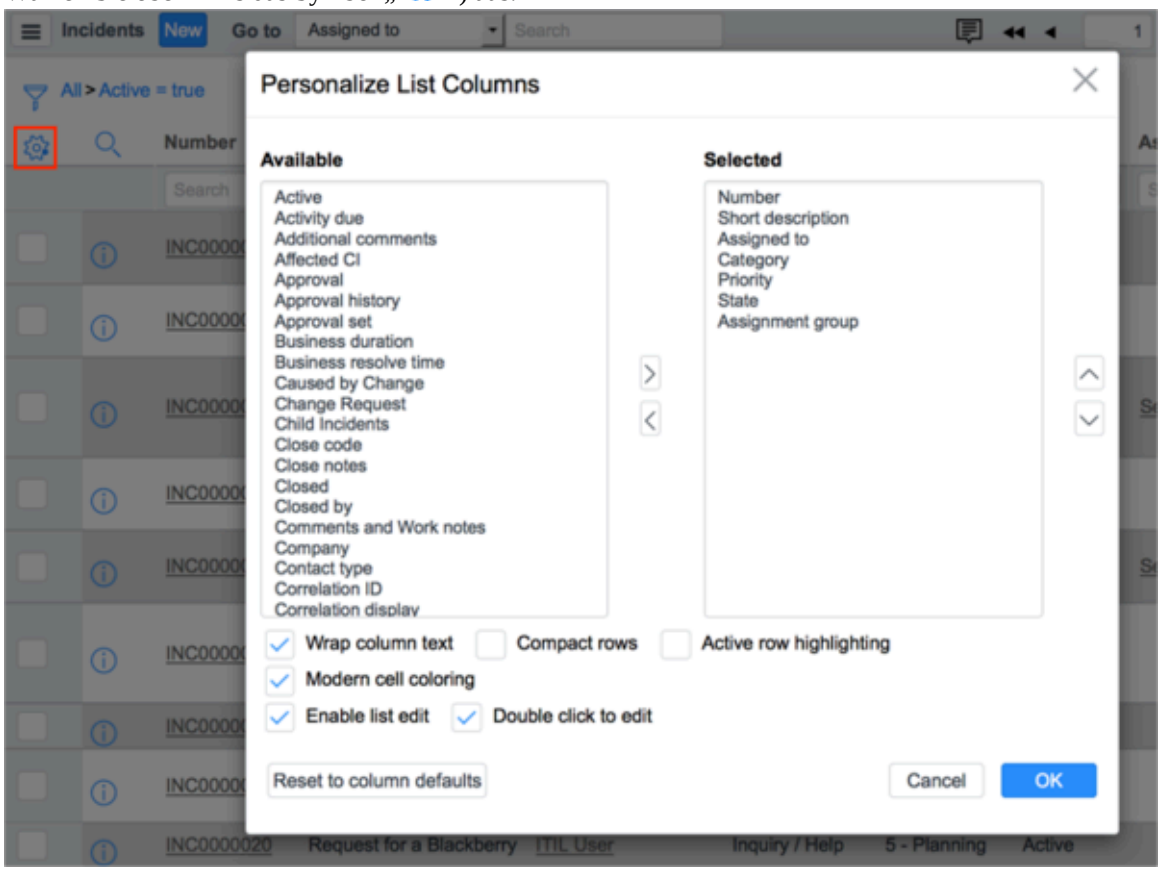
Sie können eine bestimmte Listenansicht basierend auf individuellen Einstellungen personalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste.
2. Wählen Sie oben links das Symbol „ “) aus.



3. Wählen Sie die Spalten und die gewünschte Reihenfolge aus.
   Werte in der ersten Spalte werden als Links angezeigt. Wenn die erste Spalte kein Referenzfeld ist, öffnet der Link den Datensatz erwartungsgemäß aus der Liste. Wenn die erste Spalte ein Referenzfeld ist, öffnet der Link den Datensatz aus der referenzierten Tabelle. Dieses Verhalten kann verwirrend sein. Vermeiden Sie es aus diesem Grund, ein Referenzfeld als erste Spalte zu verwenden.
4. Wählen Sie Anzeigeoptionen aus.

Hinweis:
Diese Optionen gelten für alle Listen, nicht nur für die Ansicht, die Sie personalisieren.

Option	Bezeichnung
Zeigen Sie Langtext in mehr als einer Zeile an	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Spaltentext umbrechen**. Deaktivieren Sie die Checkbox, um Text in einer Zeile 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.

Option	Bezeichnung
	In Core-UIist diese Option auch im **Listenab schnitt** der Systemeinstellungenverfügbar.
Reduzieren Sie den vertikalen Abstand zwischen den Zeilen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeilen** komprimieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den standardmäßigen Zeilenabstand zu verwenden.
Heben Sie Listenzeilen hervor, wenn der Mauszeiger darüber bewegt wird	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktive** Zeilenhervorhebung. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die statische, alternative Zeilenhervorhebung wiederherzustellen.
Verwenden Sie aktualisierte Feldstatusindikatoren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Moderne Zeilenfarbe**. In Core-UIist diese Option auch im **Listenab schnitt** der Systemeinstellungenverfügbar.

5. Wählen Sie Listenbearbeitungsoptionen aus (erfordert die Konfiguration des Listeneditors).

Hinweis:
Diese Optionen gelten für alle Listen, nicht nur für die Ansicht, die Sie personalisieren.

Option	Bezeichnung
Lassen Sie zu, dass der Listeneditor für die Liste geöffnet wird	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Listenbear beitung aktivieren**. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass der Listeneditor für die Liste geöffnet wird.
Öffnen Sie den Listeneditor mit einem Doppelklick	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zum Bearbeiten** doppelklicken. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Listeneditor mit einem einzigen Klick zu öffnen.

6. Wählen Sie **OK**.
Die Liste wird neu geladen, um die Änderungen anzuzeigen. Wenn Sie die Spalten personalisiert haben, wird auf dem Symbol „) ein Indikator angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um eine Liste auf das Standardlayout zurückzusetzen, wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ und dann die Schaltfläche Auf **Spaltenstandards zurücksetzen**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Elemente in Formularen oder in Listen mithilfe eines Listensammlers

Referenzfeldtyp

Verwaltung des Listeneditors

Formulare in der klassischen Umgebung

Ein Formular zeigt Informationen aus einem Datensatz in einer Datentabelle an.

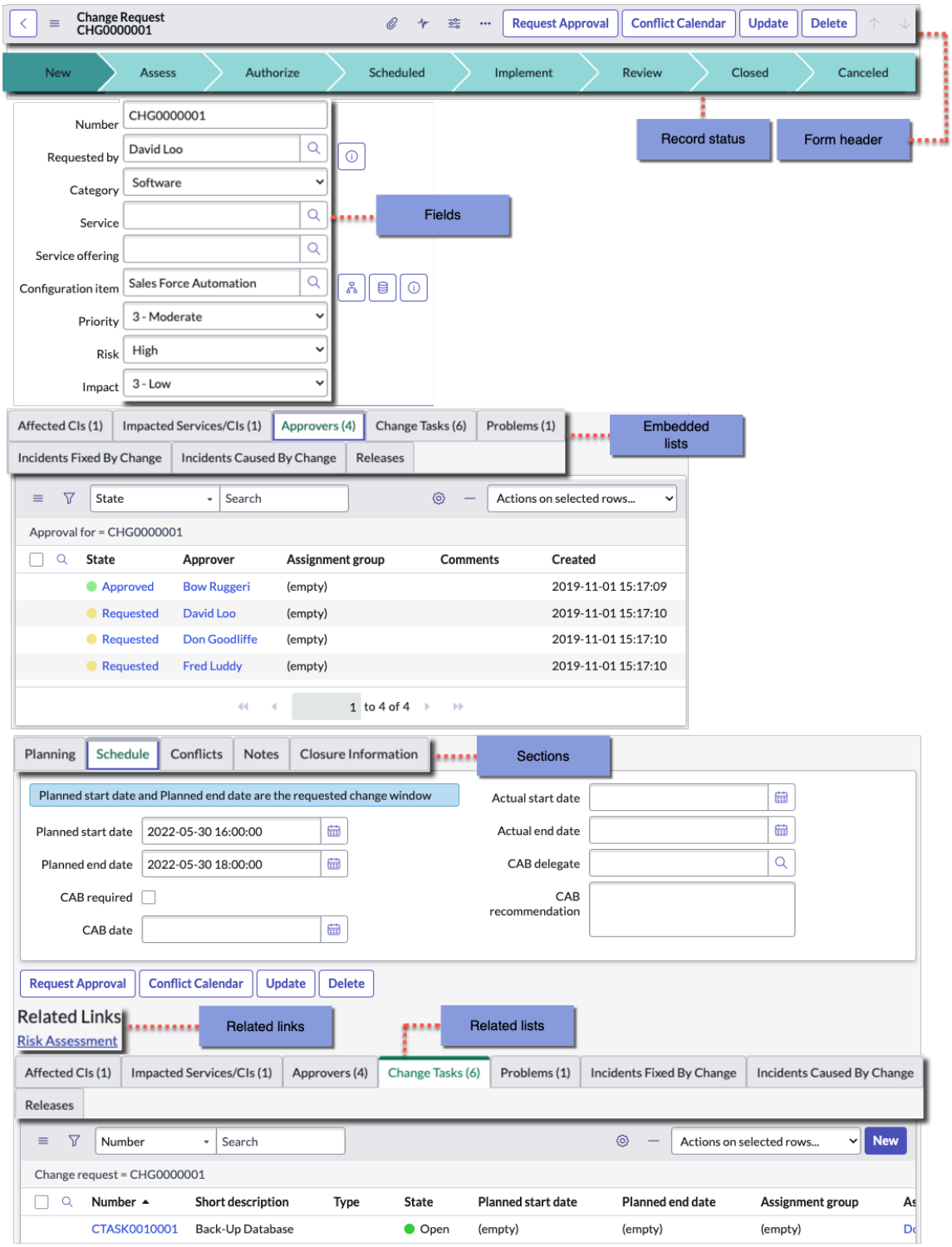
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das Arbeiten in Listen von Datensätzen und in Datensatzformularen direkt bezieht, nicht in der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktiver oder inaktiver Next Experience arbeiten, die als Core-UI bezeichnet wird (früher als UI16 bezeichnet).

Die spezifischen Informationen in einem Formular hängen vom Typ des angezeigten Datensatzes ab. Benutzer können Datensätze in Formularen anzeigen und bearbeiten. Administratoren können konfigurieren, was in Formularen angezeigt wird. Sehen Sie sich dieses zehnminütige Video an, um einen Überblick über die Features und Funktionen von ServiceNow Formularen zu erhalten: Benutzeroberfläche | Formulare, einschließlich Felder, zugehörige Listen, Ansichten, Personalisierung, Aktivitätenstrom, Anhänge, Formatierer, folgende Datensätze und andere Optionen für Formularheader.

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

Formularelemente



Automatische Übersetzung

Formularelemente

Formularelement	Funktion
Formularheader	Stellt Navigationstools und Aktionen bereit, die sich auf den Datensatz beziehen.
Felder	Speichert spezifische Daten zum 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.

Formularelemente (Fortsetzung)

Formularelement	Funktion
Abschnitte	Gruppiert zugehörige Informationen im Formular. Um Formularregisterkarten zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie im **Bannerframe** auf das Zahnradsymbol (), und schalten Sie die Option Formulare mit Registerkarten um. Benutzer können Symbole verwenden, um Formularabschnitte zu reduzieren (zum Reduzieren des Formularabschnitts) oder zu erweitern ( ), wenn Formulare mit Registerkarten deaktiviert sind. Wenn Sie einen Formularabschnitt reduzieren oder erweitern, wird Ihre Auswahl als Benutzereinstellung gespeichert. Wenn Sie das nächste Mal auf einen Datensatz zugreifen, der dasselbe Formular verwendet, werden dieselben Abschnitte reduziert oder erweitert.
Zugehörige Links	Bietet Zugriff auf zusätzliche Funktionen basierend auf Datensatztyp und System-Setup. Administratoren können mithilfe von UI-Aktionen zugehörige Links zu Formularen hinzufügen.
Zugehörige Listen	Zeigt Datensätze in anderen Tabellen an, die Beziehungen zum aktuellen Datensatz haben.
Eingebettete Listen	Ermöglicht die Bearbeitung zugehöriger Listen, ohne das Formular verlassen zu müssen. Änderungen werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.
Antwortzeitindikator	Wird am unteren Rand einiger Formulare angezeigt, um die Verarbeitungszeit anzugeben, die zum Anzeigen des Formulars erforderlich ist.

Formularheader für UI-Versionen

Core-UI und UI15 haben jeweils einen anderen Formular-Header, der verschiedene Navigationssymbole bietet.

Erfahren Sie mehr über die Navigation in Formularheadern, indem Sie das Formularheaderthema auswählen, das der UI-Version entspricht, die Ihre Organisation verwendet.

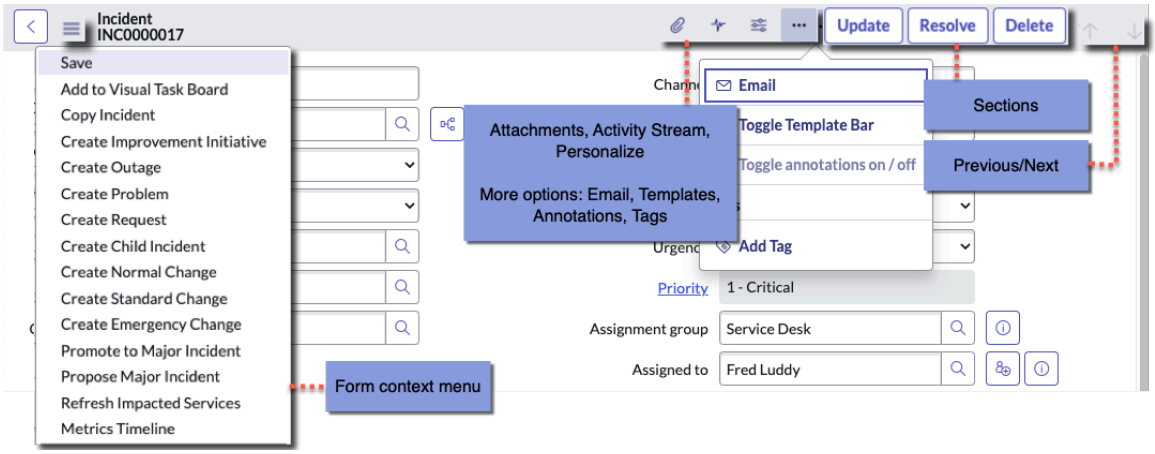
Core-UI Formularheader

Der Formular-Header zeigt den Titel des Formulars (Tabelle) an und bietet mehrere Steuerelemente.

Der Formularheader Core-UI enthält die folgenden Steuerelemente.

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



Core-UI Steuerelemente für Formularheader

Kontrolle	Symbol	Beschreibung
Zurück		Navigiert zur zuvor angezeigten Seite, ohne die Änderungen zu speichern.
Formular-Kontextmenü		Wird angezeigt, wenn ein Benutzer auf das Menüsymbol neben dem Formulartitel klickt oder mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klickt. Dieses Menü wird auch als Rechtsklick-Menü bezeichnet.
Anlagen		Ermöglicht Benutzern das Anzeigen und Hinzufügen von Anhängen zum Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten.
Aktivitätenstrom anzeigen		Verschiebt den Fokus in den Journaleintragsabschnitt des Formulars. Wenn sich die Journalfelder nicht im Formular befinden, wird der Aktivitätenstrom in einem Flyout-Fenster geöffnet.
Formular personalisieren		Öffnet das Formularpersonalisierungsmenü. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie ein Formular.
Weitere ooo für weitere Optionen		
E-Mail		Öffnet ein E-Mail-Fenster.
Vorlagenleiste		Öffnet eine Leiste am unteren Rand des Formulars und listet verfügbare Vorlagen auf.
Anmerkungen		Zeigt Formularanmerkungen an. Weitere Informationen finden Sie unter Formularanmerkungen verwalten .
Tags		Zeigt die Option zum Erstellen von benutzerdefinierten Tags und zur Kategorisierung von Dokumenten an. Weitere Informationen finden Sie unter Tags.
Verbleibende Steuerungen		
Absenden oder Aktualisieren		Speichert Änderungen und kehrt zur zuvor angezeigten Seite zurück.
Zugehörige Aktionen		Stellt Standardaktionen im Formular-Header für einige Tabellen bereit, z. B. Incident schließen oder Incident in Incident lösen.
Löschen		Löscht den Datensatz aus der Liste.

Automatische Übersetzung

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

Core-UI Steuerelemente für Formularheader (Fortsetzung)

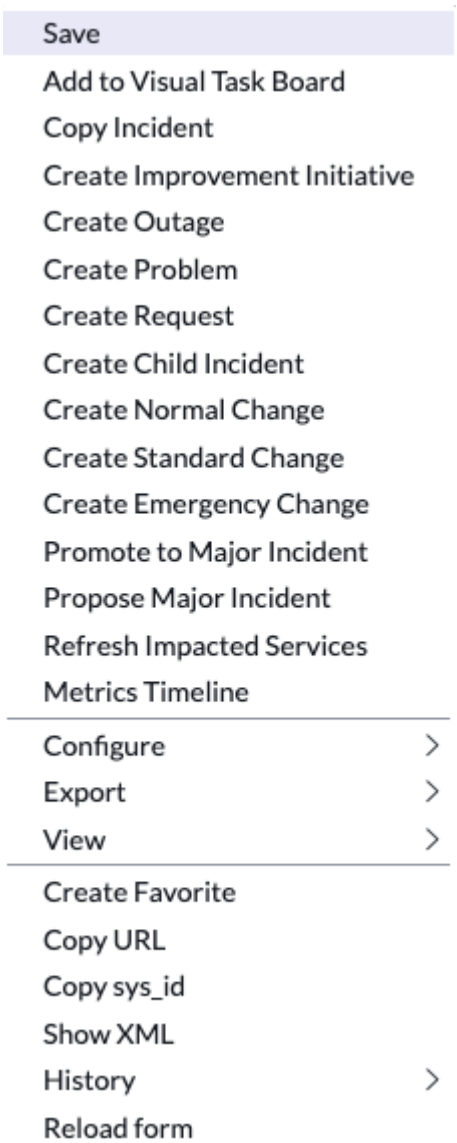
Kontrolle	Symbol	Beschreibung
Zurück und Weiter	↑ ↓	Öffnet den vorherigen und nächsten Datensatz in der Liste, aus der auf den Datensatz zugegriffen wurde.

Formular-Kontextmenü

Das Kontextmenü des Formulars bietet Steuerelemente basierend auf den Tabellen- und Benutzerzugriffsrechten. Administratoren können einige der in einem Kontextmenü verfügbaren Optionen mithilfe von UI-Aktionen anpassen.

Greifen Sie auf das Kontextmenü des Formulars zu, indem Sie auf ein Symbol neben dem Formulartitel klicken oder mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klicken ( ).

Core-UI Formular-Kontextmenü



Das Kontextmenü des Formulars enthält die folgenden Optionen.

Hinweis:
Einige der im Kontextmenü des Formulars angezeigten Optionen hängen von der Benutzerrolle, den installierten Anwendungen und der Version der Benutzeroberfläche ab.

Automatische Übersetzung

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

Formular-Kontextmenüoptionen

Option	Beschreibung
Speichern	Speichert Änderungen, ohne die Formularansicht zu verlassen.
Zugehörige Aktionen	Bietet Standardaktionen im Kontextmenü des Formulars für einige Tabellen, z. B. **Zu Visual Task Board** hinzufügen oder **Change in Incident erstellen**.
Einfügen	Speichert die Daten als neuen Datensatz und kehrt zur zuvor angezeigten Seite zurück.
Einfügen und bleiben	Speichert den neuen Datensatz und zeigt ihn an. Weitere Informationen zum Einfügen von Datensätzen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.
Konfigurieren	Bietet administrative Funktionen, z. B. das Konfigurieren von Formularen.
Leiste für Vorlage ein/aus	(Nur UI15) Zeigt die Vorlagenleiste an oder blendet sie aus. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenleiste umschalten .
Exportieren	Exportiert Daten in PDF. Administratoren können auch in XML exportieren. Weitere Informationen finden Sie unter Daten exportieren .
Ansicht	Ändert Felder in ein vordefiniertes Layout. Durch das Wechseln der Ansichten wird das Formular übermittelt, in dem alle Änderungen gespeichert werden. Administratoren können Ansichten anpassen.
Favorit erstellen	(NurCore-UI) Fügt den aktuellen Datensatz Ihrer Favoritenliste hinzu, die durch ein Sternsymbol auf der Registerkarte dargestellt wird.
Tag zuweisen	(Nur UI15) Ermöglicht dem Benutzer, einem Datensatz ein neues oder vorhandenes Tag zuzuweisen, was einen schnellen Zugriff auf häufig referenzierte oder dringende Informationen ermöglicht. Wenn einem Datensatz ein Tag zugewiesen wird, wird der Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Tags.
URL kopieren	Kopiert die URL für die Formularansicht des Datensatzes in die Zwischenablage. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
Sys-ID kopieren	Nur Administratoren. Kopiert die sys_id des Datensatzes in die Zwischenablage. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
XML anzeigen	Nur Administratoren. Zeigt Datensatzdaten im XML-Format an.
Verlauf	Nur Administratoren. Zeigt den Auditverlauf für den Datensatz an, der für die Tabelle aktiviert sein muss. Weitere Informationen finden Sie unter Auditing für eine Tabelle aktivieren .
Formular neu laden	Lädt Informationen aus der Datenbank neu, um die Formularansicht zu aktualisieren.

Zugehörige Informationen

UI-Aktionen

Formularfelder

Ein Feld stellt ein einzelnes Datenelement in einem Datensatz dar.

Benutzer können Felddaten in einem Formular anzeigen und ändern. Ausführlichere Informationen finden Sie unter Feldadministration .

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

Feldstatusindikatoren

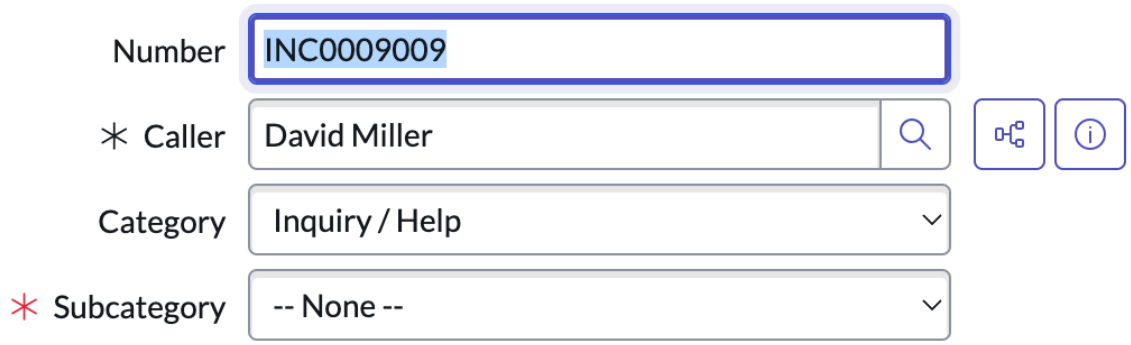
Indikatoren werden für einige Felder verwendet, um einen speziellen Feldtyp anzugeben.

Ein Feldstatusindikator ist ein farbiges Sternchen, das links von Pflichtfeldern angezeigt werden kann. Feldstatusindikatoren ändern die Farben, um verschiedene Status von Pflichtfeldern darzustellen.

Feldstatusindikatoren

Indikator	Beschreibung
Nicht ausgefüllt	Pflichtfeld ist leer. Der Benutzer muss einen Wert eingeben, um das Formular zu speichern. Die Standardfarbe ist rot.
Ausgefüllt – gespeichert Ausgefüllt – nicht gespeichert	Pflichtfeld enthält einen Wert, der gespeichert wurde oder gespeichert werden muss. Die Standardfarbe ist grau.

Core-UI Feldstatusindikatoren



Zugehörige Informationen

Definieren Sie Feldstile

Navigieren Sie mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul

Benutzer können direkt über eine URL zu einem Datensatz oder Modul navigieren. In diesem Thema wird das URL-Schema erläutert, nach dem das System Seiten rendert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Der Seitenparameter sysparm_query verhält sich für eine Liste anders als für ein Formular.

- Liste: Gibt Datensätze zurück, die den Abfragebedingungen entsprechen.
- Formular (mit sys_id = -1): Wendet die Werte auf den neuen Datensatz 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. Um auf die eindeutige, sichere Webadresse für jede Instanz zuzugreifen, geben Sie das Standardformat ein: https://<instancename> .service-now.com .

   Hinweis:
   Um eine benutzerdefinierte Basis-URL in E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft `glide.email.override.url` fest. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte E-Mail-Eigenschaften .

2. Geben Sie für andere URL-Anzeigen eines der folgenden Schemas ein:

Aktion	Schema
So zeigen Sie die Seite in der Standardschnittstelle an, mit dem Bannerrahmen oben und dem Anwendungsnavigator auf der linken Seite	nav_to.do?uri=
So öffnen Sie ein Formular, eine Liste, eine UI-Seite oder eine andere Seite	<page name>.do?
Zum Anzeigen einer Liste	<table name>_list.do
So öffnen Sie einen Datensatz in der Formularansicht	<sys_id>
Zum Erstellen eines neuen Datensatzes	sys_id ist -1.
Zum Angeben einer Abfrage, einer Ansicht, einer Umleitungsseite und mehr.	<page parameters> Parameter umfassen die folgenden Beispiele: ○ sysparm_view=ess: Gibt eine Ansicht (ess) an. ○ sysparm_query=number=INC00040: Gibt eine Abfrage an (Nummer ist INC00040). ○ sysparm_query=priority=2^active=true: Gibt eine komplexe Abfrage mit zwei Begriffen an (Priorität ist 2 und aktiv ist true). ○ sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory: Gruppiert Abfrageergebnisse (nach Kategorie). ○ sysparm_order=number: Gibt das Feld an, nach dem sortiert werden soll (Nummer). ○ sysparm_order_direction=desc: Gibt eine Sortierreihenfolge an (absteigend). ○ sysparm_force_row_count=5: Begrenzt die maximale Anzahl von Ergebnissen (5 Datensätze). ○ sysparm_result_view=viewname: Gibt die Ansicht für Suchergebnisse 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.

Aktion	Schema
Zum Angeben eines Dateiformats. (CSV, XML, PDF oder UNL (Entladen))	%26CSV
Zum Trennen von Seitenparametern	&
So erstellen Sie mehrere Begriffsabfragen oder geben mehrere Feldwerte an	^(Karat)

Zugehörige Informationen

Seitennavigation nach URL

Aktivieren Sie die Unterstützung für Kurz-URLs

Die Standard-URLs, mit denen das System Seiten rendert, überschreiten möglicherweise die Zeichenbegrenzung von Microsoft Internet Explorer, was zu einer Fehlermeldung führt. Um diesen Fehler zu vermeiden, können Sie den Kurz-URL-Support aktivieren, der verkürzte interne URLs generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Mini URL Support“ wird automatisch aktiviert, ist jedoch nicht aktiviert. Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Microsoft Internet Explorer während Routinevorgängen in Now PlatformFehler beim Öffnen der Seite anzeigt.

Hinweis:
Das System konvertiert nicht alle URLs in Kurz-URLs. Nur einige URLs, die das System als Umleitungen generiert, werden konvertiert. Beispielsweise wird eine URL, die der Browser generiert, wenn ein Benutzer einen Datensatz öffnet, nicht in eine Kurz-URL konvertiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Wählen Sie **Kurz-URLs verwenden, wenn eine Umleitungs-URL zu groß wird. Dadurch wird sichergestellt, dass keine URLs verwendet werden, die für IE zu groß sind (größer als 2083). Stattdessen werden sie in eine Kurz-URL konvertiert, um das IE-Problem zu umgehen.** (Eigenschaft`glide.use_tiny_urls`).
3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie bei Bedarf den Wert in der Eigenschaft **Mindestlänge einer Umleitungs-URL, die in eine Kurz-URL umgewandelt wird (Standard = 1024)** (`glide.tiny_url_min_length`).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beispiele für die Navigation nach URL

Eine Liste von Beispiel-URLs, die Möglichkeiten zum Öffnen von Seiten in der Anwendung ServiceNow 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.

Öffnen Sie ein Formular mit voreingestellten Werten

Schema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

Beschreibung	Beispiel
Öffnet ein neues Incident-Formular in der Standardschnittstelle mit einer Priorität von **1** und dem Incident-Status **Problem ausstehend**.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3
Sie können auch JavaScript verwenden, um auf GlideSystem- Methoden zuzugreifen. Im folgenden Beispiel wird derselbe Incident-Typ wie oben erstellt. Außerdem wird die Anrufer-ID mit der aktuellen Benutzer-ID ausgefüllt.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID()

Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz mit voreingestellten Werten

Schema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=<sys_id>

Beschreibung	Beispiel
Öffnet den Incident-Datensatz mit der sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c	https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
Öffnet den Incident-Datensatz mit der Nummer INC0010001	https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

Zeigen Sie eine Liste der Incidents an

Schemata für die folgenden Beispiele:

- https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do
- https://<table name><baseURL> /_list.do_

Automatische Übersetzung

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

Beschreibung	Beispiel
Öffnet eine Liste aller Incidents mit dem Navigationsframe. (Beispiel 1)	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
Öffnet eine Liste aller Incidents ohne Navigationsframe.	https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do

Zeigen Sie eine Liste der Anhänge an

Schema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do

Beschreibung	Beispiel
Öffnet die Tabelle „Anhänge“ in der Listenansicht.	https://<instance name> .service-now.com/sys_attachment_list.do

Zeigen Sie eine gefilterte Liste an

Schema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do?sysparm_query=<field=value>

Beschreibung	Beispiel
Gibt eine Liste aktiver Incidents mit hoher Eskalation in der Standardschnittstelle zurück.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalation=2

Gibt eine Datei zurück

Schema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value> &CSV

Beschreibung	Beispiel
Gibt eine kommagetrennte Wertdatei mit Datensätzen in der Incident-Tabelle zurück, die die Abfragebedingungen erfüllen.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV

Verwenden Sie den Aktivitätsfilter

Verwenden Sie den Aktivitätsfilter, um Felder ein- oder auszublenden, für die Sie Aktivität anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Felder in der Aktivitätenliste werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Sie können die Reihenfolge ändern, in der Felder im Formular angezeigt werden, indem Sie die Option **Verfügbare Felder konfigurieren** im Aktivitätsformatierer 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.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Filter, indem Sie im Header Aktivität auf das **Aktivitätsfiltersymbol** ( ) klicken.
2. Wählen Sie die Felder aus, für die Sie Aktivitäten anzeigen möchten.
   Felder werden dynamisch hinzugefügt oder entfernt, wenn die Auswahl getroffen wird.
3. Klicken Sie erneut auf das Aktivitätsfiltersymbol, um den Filter zu schließen.

Eingebettete Listen

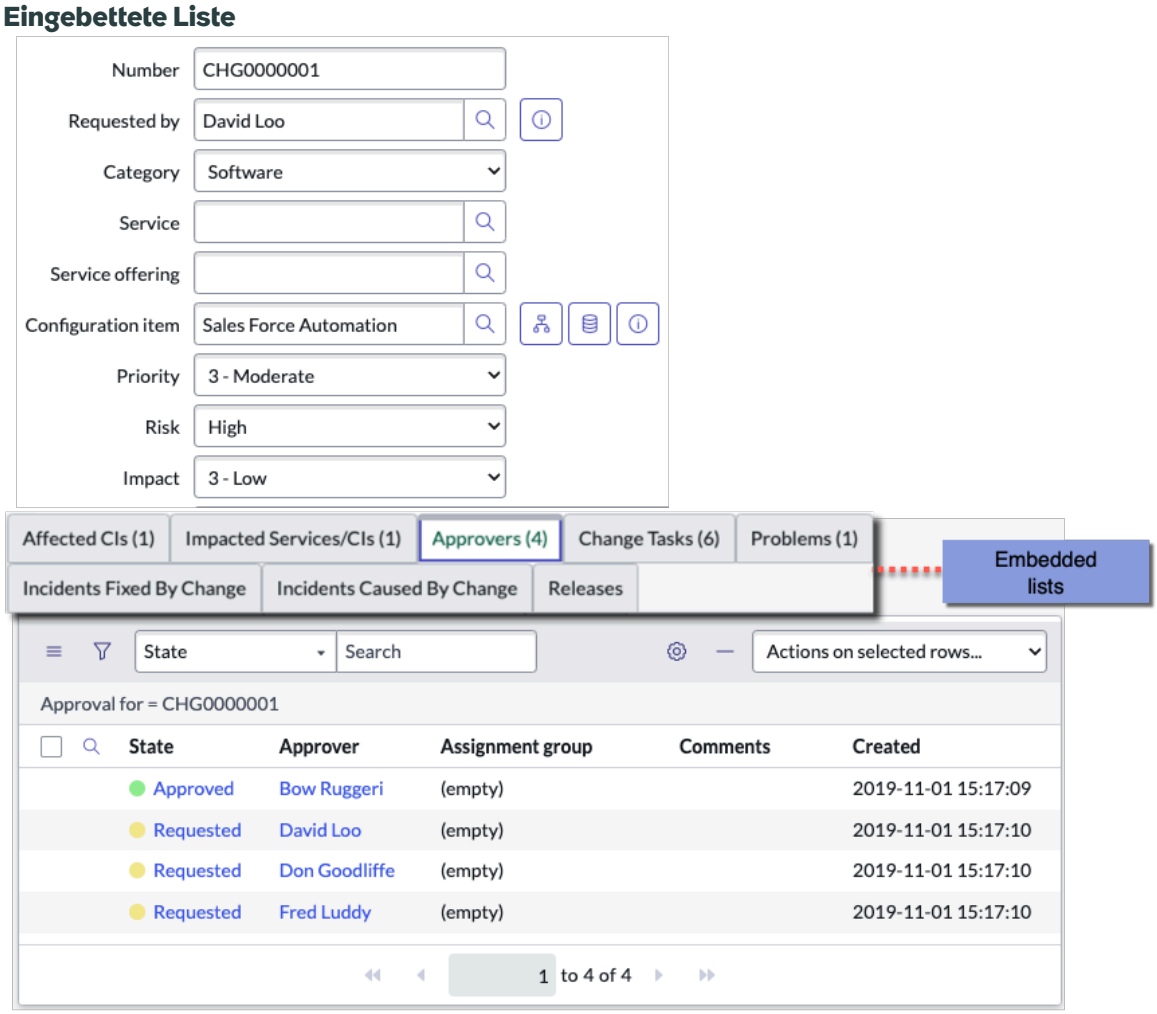
Einige Formulare zeigen zugehörige Listen möglicherweise als eingebettet an. Änderungen an eingebetteten Listen werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

Verwenden Sie diese Steuerelemente, um mit einer eingebetteten Liste zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.

Arbeiten mit eingebetteten Listen

Aufgabe	Symbol	Aktion
Erweitern Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie in der Listenkopfzeile auf das Erweiterungssymbol.
Reduzieren Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie in der Listenkopfzeile auf das Reduzieren-Symbol.
Neue Zeile einfügen		Wählen **Sie Hinzufügen** aus, und geben Sie den Datensatz an, den Sie der eingebetteten Liste hinzufügen möchten.
Bearbeiten Sie eine Zeile		Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich dieses Felds. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Listeneditor.
Eine Zeile löschen		Klicken Sie auf das Löschen-Symbol neben der Zeile. Neue Zeilen werden sofort entfernt. Vorhandene Zeilen werden beim Speichern des Datensatzes zum Löschen festgelegt. Um diese Bezeichnung zu löschen, klicken Sie erneut 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.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Listen

Zugehörige Listen werden in Formularen angezeigt und zeigen Datensätze in Tabellen an, die Beziehungen zum aktuellen Datensatz haben.

Benutzer können Informationen in zugehörigen Listen wie in jeder anderen Liste anzeigen und ändern. Administratoren können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie in Formularen und in hierarchischen Listen angezeigt werden, indem sie ein Formular konfigurieren. Zugehörige Listen haben keine Größenbeschränkung.

Hinweis:

Wenn Sie einen Datensatz mit einer zugehörigen Liste erstellen, wird der Listenfilter auf den Datensatz angewendet und das zugehörige Feld automatisch ausgefüllt. Dieses Verhalten gilt für Referenz-, Zeichenfolgen-, boolesche und Menüfelder, wenn die Kriterien im Filter auf **ist** oder **=**festgelegt sind.

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Listen in der klassischen Umgebung

Wählen Sie Datensätze in einer zugehörigen Liste aus, oder erstellen Sie sie

Wenn ein Formular eine zugehörige Liste enthält, z. B. die zugehörige Liste „ **Incidents** “ im Problemformular, können Sie vorhandene Datensätze auswählen oder neue in der zugehörigen Liste hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz, um mit Datensätzen in einer zugehörigen Liste zu arbeiten, z. B. einem Problemdatensatz.
2. Suchen Sie die zugehörige Liste, z. B. **Incidents**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um vorhandene Datensätze auszuwählen.

   a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie mit dem Slushbucket die Datensätze aus, die dem aktuellen Datensatz zugeordnet werden sollen.
   Wenn Sie einen Datensatz auswählen, werden Informationen dazu unter der Liste **Sammlung** angezeigt, damit Sie den auszuwählenden Datensatz identifizieren können.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen neuen zugehörigen Datensatz zu erstellen.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   Ein neues Formular für die zugehörige Tabelle wird geöffnet, z. B. das Incident-Formular.

   b. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Der neue Datensatz wird der zugehörigen Tabelle und der zugehörigen Liste des Datensatzes hinzugefügt.

Konfigurieren Sie, wann eine zugehörige Liste geladen wird

Wenn ein Formular viele zugehörige Listen oder viele Datensätze in den zugehörigen Listen enthält, wird das Formular möglicherweise langsam geladen. Sie können die Antwortzeiten von Formularen verbessern, indem Sie zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie manuell, bei Bedarf oder automatisch geladen werden, nachdem der Rest des Formulars geladen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Benutzermenü** > **Einstellungen** > **Bildschirm**.
2. Wählen Sie im Menü **Zugehörige Listen in klassischen Formularen** laden eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Mit dem Formular	Zugehörige Listen werden geladen, wenn Sie das Formular öffnen. Dies ist die Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Benutzereinstellung glide.ui.rela–

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	ted_list_timer auf den Standardwertfestge–legt.
Nach dem Laden des Formulars	Zugehörige Listen werden geladen, nachdem der Rest des Formulars geladen wurde. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Benutzereinstellung glide.ui.rela–ted_list_timing auf deferredfestgelegt.
Bei Bedarf	Zugehörige Listen werden bei Bedarf geladen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird am unteren Rand jedes Formulars, das zugehörige Listen enthält, die Schaltfläche **Zugehörige Listen** laden angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um zugehörige Lis-ten zu laden. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Benutzereinstellung glide.ui.rela–ted_list_timer auf ondemand festgelegt.

3. Schließen Sie das Menü „Anzeigeeinstellungen“.

Erstellen Sie einen Standardfilter für eine zugehörige Liste

Erstellen Sie einen Standardfilter für die Datensätze, die geladen werden, wenn die zugehörige Liste angezeigt wird.

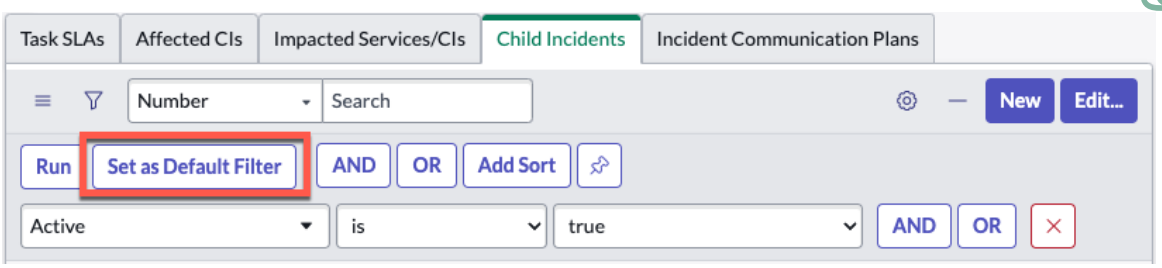
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Funktionalität wird in zugehörigen Listen der Version 3 nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste (z. B. **Incidents** in einem Problemdatensatz).
2. Erstellen Sie den gewünschten Filter mit dem Bedingungsgenerator (Beispiel: **[Aktiv] [ist] [wahr]**).



3. Klicken **Sie auf Als Standardfilter festlegen**.

Konfigurieren Sie die Bearbeitungsoption

Sie können die Bearbeitungsoption konfigurieren, mit der Benutzer Datensätze zu zugehörigen Listen in Formularen hinzufügen können.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Schaltfläche **Bearbeiten** ist für zugehörige Listen verfügbar, die m:n- und 1:n-Beziehungen darstellen. Definierte zugehörige Listen verfügen möglicherweise nicht über die Schaltfläche **Bearbeiten**, da zugehörige Datensätze diesen Listen basierend auf der Beziehung zwischen den Datensätzen automatisch hinzugefügt werden.

Prozedur

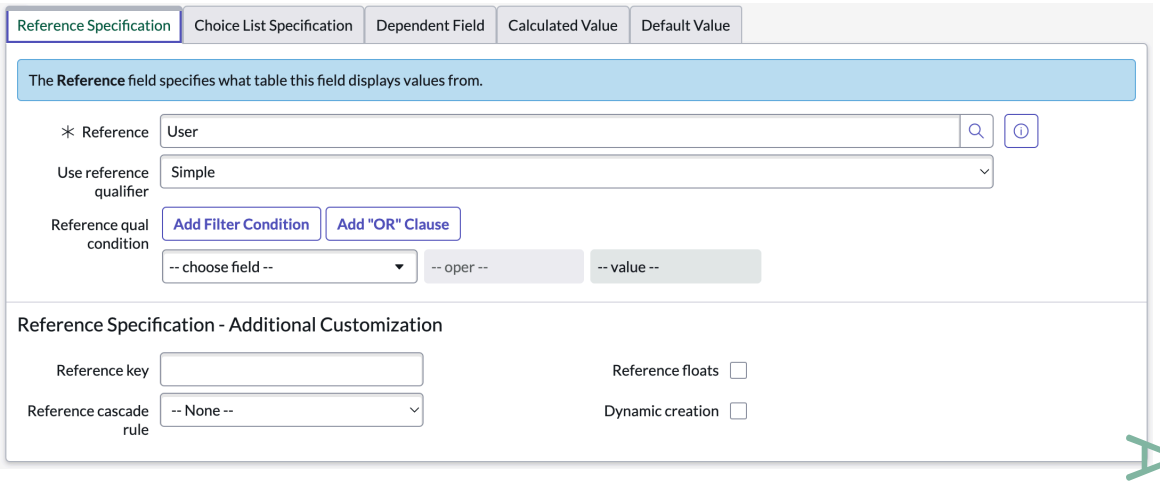
1. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste, z. B. zur zugehörigen Liste **Incidents** in einem Problemdatensatz.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zeigen Sie die Option Bearbeiten an	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bearbeitungsschaltfläche auslassen**.
Blenden Sie die Option Bearbeiten aus	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bearbeitungsschaltfläche auslassen**.
Zeigen Sie die Option Bearbeiten an, wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist und die Schaltfläche nicht angezeigt wird.	Klicken Sie **auf Bearbeiten aktivieren**.

4. Wenn die Liste eine 1:n-Beziehung darstellt (z. B. können Incidents nur einem Problem zugeordnet werden, Probleme jedoch vielen Incidents), führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Öffnen Sie einen Datensatz in der Zieltabelle (z. B. Incident).
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
   c. Öffnen Sie den Dictionary-Eintrag für das Referenzfeld (Beispiel: **Problem-ID** bei **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.

d. Aktivieren Sie im Abschnitt „Referenzspezifikation“ das Kontrollkästchen **Referenz-Floats**.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie definierte zugehörige Listen

Sie können dem Formular standardmäßig zugehörige Listen hinzufügen, die alle Benutzer beim Anzeigen von Datensätzen sehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise eine Liste zugehöriger Incidents am Ende eines Problemdatensatzes oder eine Liste von Mitgliedern am Ende eines Gruppendatensatzes einfügen. Diese Funktionalität hängt von Referenzfeldern oder m:n-Tabellenbeziehungen ab. Wenn zwei Tabellen über das System-Dictionary verknüpft sind, kann eine als zugehörige Liste auf der anderen angezeigt werden.

Definierte zugehörige Listen ermöglichen es, Beziehungen zwischen beliebigen Tabellen als zugehörige Liste auszudrücken. Zwei beliebige Tabellen, die eine logische Beziehung haben können, können über eine zugehörige Liste als übergeordnetes/untergeordnetes Paar angezeigt werden. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

- Zeigen Sie in einem Incident-Datensatz alle Incidents an, die vom gleichen Anrufer geöffnet wurden.
- Zeigen Sie in einem Benutzerdatensatz die letzten 20 Transaktionen an, die der Benutzer durchgeführt hat.
- Zeigen Sie in einem Incident-Datensatz alle Probleme an, die für das gemeldete CI geöffnet wurden.

Diese Beziehungen gehen über die Beziehungen hinaus, die normalerweise im System-Dictionary durch Referenzfelder und m:n-Beziehungen definiert sind.

Jede zugehörige Liste erfordert einen Beziehungsdatensatz. Stellen Sie vor dem Erstellen einer Beziehung sicher, dass kein Beziehungsdatensatz vorhanden ist, der die erforderlichen Informationen bereits bereitstellt. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Beziehungsdatensatz zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Klicken **Systemdefinition** > **Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Beziehungsdatensatzfelder an.

Felder des Beziehungsdatensatzes

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der zugehörigen Liste ein. Auf der Formularkonfigurationsseite wird dieser Name in der Liste der verfügbaren Listen angezeigt.
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um JavaScript anstelle der Felder **Betrifft Tabelle** und **Abfragen aus Tabelle** zu verwenden.
Betrifft Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die zugehörige Liste angezeigt wird. Um beispielsweise dem Benutzerformular eine zugehörige Liste hinzuzufügen, wählen Sie die Benutzertabelle [sys_user] aus. Dieses Feld ist in erweiterten Beziehungsdatensätzen ausgeblendet.
Abfragen aus Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, aus der diese zugehörige Liste Daten abruft. Um beispielsweise zugehörige Aufgabendatensätze der zugehörigen Liste hinzuzufügen, wählen Sie die Aufgabentabelle [Aufgabe] aus. Dieses Feld ist in erweiterten Beziehungsdatensätzen ausgeblendet.
Anwenden auf	Geben Sie ein Skript ein, das die *`Antwortvariable`* auf „ **true** “ setzt, wenn ein Benutzer ein Formular in der gewünschten Tabelle öffnet. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Abfrage von	Geben Sie ein Skript ein, das die *`Antwortvariable`* auf den Namen der Tabelle festlegt, aus der die zugehörige Liste Daten abruft. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Abfrage mit	Geben Sie die einzubeziehenden Datensätze an, indem Sie ein Skript eingeben. Beispiel: `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ○ Das `aktuelle` Objekt gibt den aktuellen Datensatz an, für den das Skript ausgelöst wird. ○ Die `addQuery-` Methode fügt einen Filter hinzu, der Datensätze zurückgibt, die eine bestimmte Bedingung erfüllen. ○ Die `opened_by-` Variable ist der Feldname, den Sie in der Tabelle unter **Abfragen aus Tabelle**abfragen. ○ Die Variable `parent.sys_id` verweist auf die **Tabelle** „Betrifft“ und die ID des angezeigten Datensatzes.

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

Feld	Beschreibung
Fügen Sie Rückruf ein	Geben Sie ein Skript ein, das nach einer erfolgreichen Einfügeaktion ausgeführt werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie Incidents nach der zugehörigen Liste „Anrufer“ hinzu

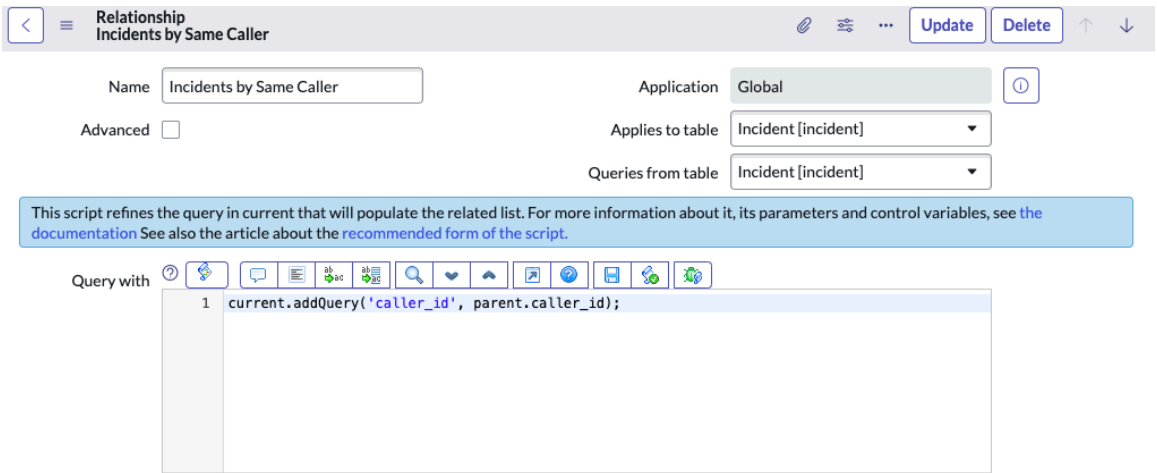
In diesem Beispiel wird die vorhandene Beziehung Incidents desselben Anrufers zu Incident-Formularen hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Gilt für Tabelle**: Diese Liste wird als verfügbare zugehörige Liste angezeigt, wenn ein Incident-Datensatz angezeigt wird.
- **Abfragen aus Tabelle**: Diese Liste zeigt eine Liste von Incidents an.
- **Abfrage mit**: Dieses Skript wählt Datensätze aus, bei denen die **caller_id** mit der **caller_id** des übergeordneten Datensatzes (des angezeigten Incident) übereinstimmt.

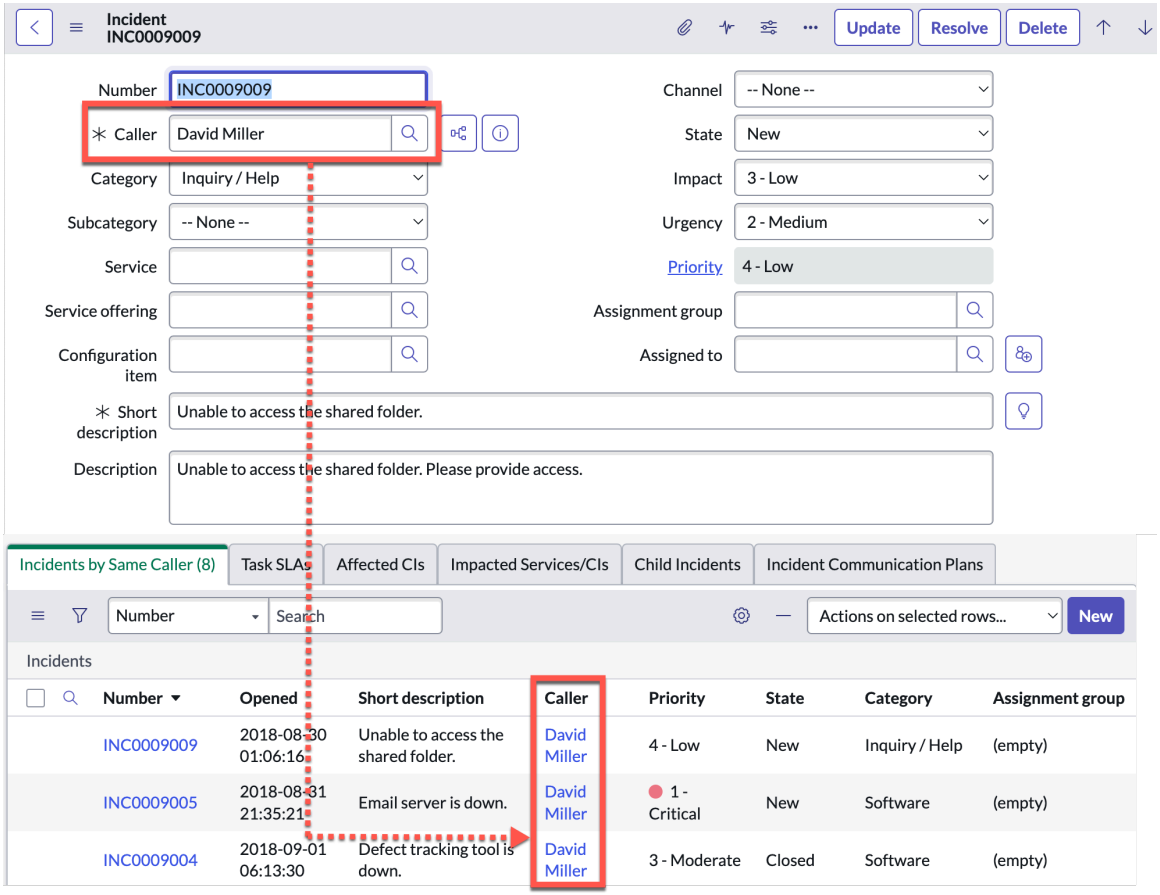


Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
   Der Name der vorhandenen Beziehungen wird in Ihrer Liste der verfügbaren Listen angezeigt.
3. Verschieben Sie die Liste **Incidents desselben Anrufers** in die Liste **Ausgewählt**.

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.



Nächste Maßnahme

Hinweise und Einschränkungen:

- Wenn Sie einen Datensatz mit einer zugehörigen Liste erstellen, wird der Listenfilter auf den Datensatz angewendet und das zugehörige Feld automatisch ausgefüllt. Dieses Verhalten gilt für Referenz-, Zeichenfolgen-, boolesche und Menüfelder, wenn die Kriterien im Filter auf **ist** oder **=**festgelegt sind.
- Wenn Sie beispielsweise in einer dieser neuen Beziehungen auf die Schaltfläche **Neu** klicken, versucht das System sicherzustellen, dass der neue Datensatz den Listenbedingungen entspricht. Wenn Sie beispielsweise in der Beispielliste auf **Neu** klicken, wird ein Incident angezeigt, bei dem die **caller_id** vorab mitbud **Richman**ausgefüllt ist.
- Beim Skripting Ihrer Bedingung ist „ **current** “ der Datensatz, zu dem Sie Abfragen hinzufügen möchten, während „ **parent** “ der Hauptdatensatz ist, der angezeigt wird.
- Diese Beziehungen werden erst aktualisiert, wenn Sie ein Formular aktualisieren. Wenn Sie in diesem Beispiel den Anrufer von „ **Bud Richman** “ in „ **Fred Luddy**“ geändert haben, werden in der Liste am unteren Rand des Bildschirms weiterhin die Incidents angezeigt, die zu „Bud Richman“ gehören, bis Sie den Incident speichern.
- Sie sind nicht auf eine einzelne Abfragebedingung beschränkt. Es ist beispielsweise möglich, eine zugehörige Liste aller Incidents zu erstellen, die in der letzten Woche vom selben Anrufer geöffnet wurden, oder alle **offenen** Incidents, die vom selben Anrufer geöffnet 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.

- Das **aktuelle** und das **übergeordnete** Objekt können nicht mit dem Feld **Abfragen von** verwendet werden. Stattdessen ist das **gs** -Objekt für GlideSystem-Aufrufe verfügbar.
- Die Schaltfläche **Bearbeiten** ist für definierte Beziehungen nicht verfügbar, da die Beziehung geskriptet ist.

Zusätzlicher Anwendungsfall: Sie können eine ähnliche Beziehung für die Anforderungstabelle aktivieren, um **Anforderungen desselben Anrufers** mit **Angefordert für** in der Anforderungstabelle anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

GlideSystem

Fügen Sie Transaktionen nach Benutzer zugehöriger Liste hinzu

In diesem Beispiel wird dem Benutzerformular die Beziehung Letzte 20 Transaktionen hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neue Beziehung erstellt eine Liste von Aufgabendatensätzen, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Erstellen Sie eine Beziehung mit den folgenden Werten.

Option	Bezeichnung
Name	Letzte 20 Transaktionen
Betrifft Tabelle	Benutzer [sys_user]
Abfragen aus Tabelle	Aufgabe [task]
Abfragen mit	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzer**.
6. Wählen Sie einen beliebigen Benutzer aus.

   Example
   Wählen Sie beispielsweise David Loo aus.
7. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen für das Benutzerformular, und fügen Sie die zugehörige Liste **Letzte 20 Transaktionen**hinzu.
8. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzer**.
9. Wählen Sie einen beliebigen Benutzer 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
Wählen Sie beispielsweise David Loo aus.

10. In der zugehörigen Liste „ **Letzte 20 Transaktionen** “ werden alle Aufgabendatensätze angezeigt, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden.

Nächste Maßnahme

Hinweise und Einschränkungen:

- Diese Abfrage gibt alle vom Benutzer geöffneten Aufgabendatensätze zurück. In der zugehörigen Liste werden standardmäßig 20 Aufgabendatensätze pro Seite angezeigt.
- Die übergeordnete Variable verweist auf die **Tabelle Betrifft**. In diesem Fall gilt dies für die Benutzertabelle [sys_user].
- Das Abfragen einer Datensatz-sys_id ist eine gängige Abfragemethode für Beziehungen.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu

Fügen Sie Felder zu Auswahlen in einer zugehörigen Liste hinzu

Wenn Sie in einer zugehörigen Liste auf **Bearbeiten** klicken und ein Element auswählen, werden Informationen zum Element unterhalb der Liste angezeigt. Sie können die Felder erweitern, die für das Element angezeigt werden, um weitere Informationen bereitzustellen.

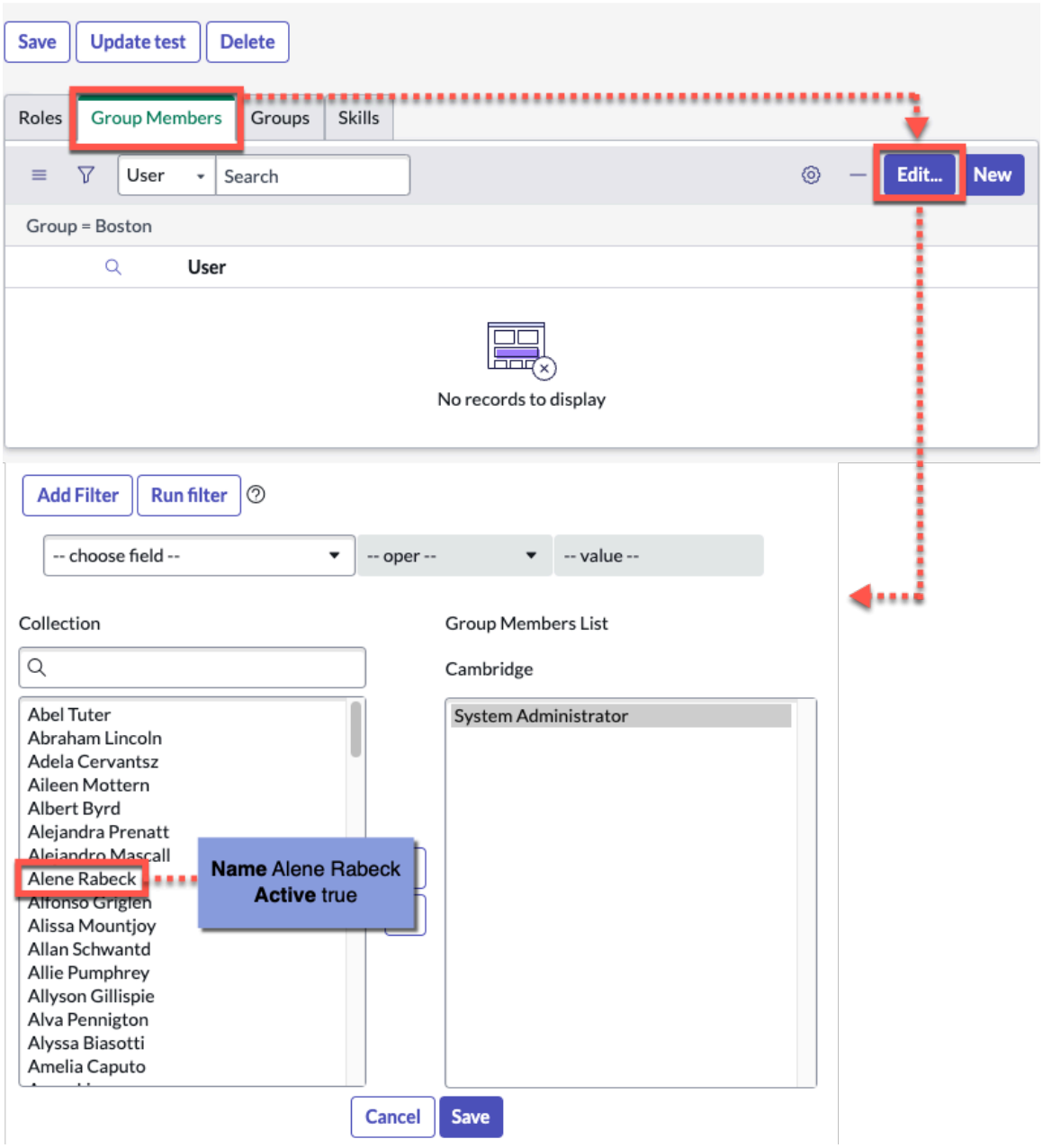
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für den ausgewählten Datensatz aufgelistete Felder



Um Felder zu Auswahlen in einer zugehörigen Liste hinzuzufügen, notieren Sie den genauen Feldnamen oder das Element, nicht den Bezeichnungsnamen. In diesem Beispiel wird das Hinzufügen von Feldern zur zugehörigen Liste „ **Gruppen** “ [sys_user_group] veranschaulicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Ansichten**.
2. Wählen **Sie sys_ref_list aus**.
3. Um Felder aus der Gruppentabelle hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen Liste **Listen** die **Option sys_user_group aus**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen **Liste „** Listenelemente“ auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

5. Geben Sie den Feldnamen und seine relative Position ein, wenn er in der Beschreibung angezeigt wird. Felder werden von oben nach unten angezeigt, von der niedrigsten zur höchsten Zahl.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Standardfilter für Listenauswahldatensätze

Sie können einen Standardfilter festlegen, um einzuschränken, welche zugehörigen Datensätze Benutzer beim Bearbeiten eines Referenzfelds auswählen können. Standardfilter sind einfach einzurichten, ihnen fehlt jedoch ein dynamisches Filterelement, das verhindert, dass der Endbenutzer den Standardfilter ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Filter wird verwendet, um die Datensätze einzuschränken, die im Slushbucket aufgeführt sind, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer in einer zugehörigen Liste auf **Bearbeiten** klickt.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
2. Konfigurieren Sie das Formular „Listensteuerung“, um bei Bedarf das Feld **Standardfilter bearbeiten** hinzuzufügen.
3. Verwenden Sie im Feld **Standardfilter bearbeiten** den Bedingungsgenerator, um einen Standardfilter zu erstellen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn Benutzer in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken, wird die Liste der Datensätze, die sie auswählen können, gemäß dem Standardfilter gefiltert.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Referenzqualifizierer

Bedingungsgenerator

Bearbeiten Sie ein Formular

Sie können einen Datensatz in der Formularansicht bearbeiten. Sie können auch einen Datensatz einfügen, eine Vorlage anwenden und Änderungen am Datensatz abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular.
   Wenn ein anderer Benutzer denselben Datensatz ansieht, sehen Sie seinen Avatar mit einem grünen Punkt in der Formularkopfzeile. Wenn mehr als ein Benutzer den Datensatz anzeigt, ist der Avatar eine Zahl, und Sie können mit dem Cursor darauf zeigen, um die Namen anzuzeigen.
2. Geben Sie die entsprechenden Daten ein.
   Abhängig vom System-Setup können sich die in ein Formular eingegebenen Daten auf andere Optionen im Formular auswirken oder dessen Darstellung ändern. Wenn Sie beispielsweise für einen Incident den Status **Geschlossen** auswählen, wird möglicherweise ein erforderliches **Feld Abschlussnotizen** 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.

Administratoren können benutzerdefinierte Formulareffekte auf verschiedene Arten erstellen, einschließlich UI-Richtlinien und Client-Skripts.

3. Speichern Sie den Datensatz mit einer der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern und zur zuvor angezeigten Seite zurückzukehren.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen **Sie Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern, ohne die Formularansicht zu verlassen.

In Core-UI -Formularen werden Felder dynamisch aktualisiert und zeigen ein an, um Änderungen anzuzeigen, die von anderen Benutzern vorgenommen wurden. Sie können auf das Feldaktualisierungssymbol zeigen, um zu sehen, welcher Benutzer die Aktualisierung vorgenommen hat. Diese dynamische Angabe trägt dazu bei, zu verhindern, dass Benutzer versehentlich die Arbeit anderer Benutzer überschreiben.

Hinweis:
Wenn Sie einen anderen Wert als den vom anderen Benutzer gespeicherten Wert eingegeben haben, aktualisiert das System das Feld nicht automatisch. Ändern Sie Ihren Wert manuell, damit er dem vom anderen Benutzer eingegebenen Wert entspricht. Andernfalls überschreiben Sie die Änderung, wenn Sie den Datensatz speichern.

Fügen Sie einen Datensatz ein

Einfügen bietet eine Methode zum Erstellen mehrerer ähnlicher Elemente, z. B. E-Mail-Benachrichtigungen, Benutzer, Gruppen oder Geschäftsregeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die Funktion **Einfügen** für Aufgabendatensätze aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfügeoptionen für Aufgabendatensätze zulassen.

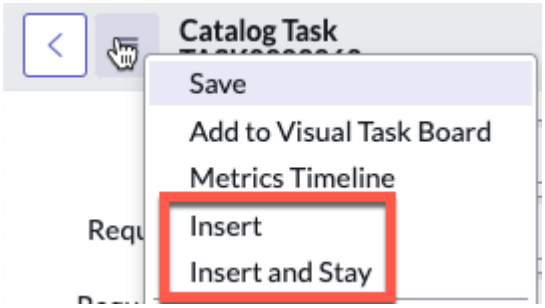
Prozedur

1. Öffnen Sie ein ähnliches Element.
2. Bearbeiten Sie das Element, und geben Sie ihm einen neuen **Namen**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Einfügen	Speichert das Element als neuen Datensatz und kehrt zur zuvor angezeigten Seite 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.

Option	Bezeichnung
Einfügen und bleiben	Speichert den neuen Datensatz und zeigt ihn an.



Wenden Sie eine Vorlage in einem Formular an

Ihre Organisation verwendet möglicherweise Vorlagen, um bei häufig angeforderten Aufgaben zu helfen. Eine Vorlage enthält vorab ausgefüllte Felder, die standardmäßig verwendet werden, wenn die Vorlage ausgewählt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus.
   a. Klicken Sie im Header des Formulars auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ooo).
   b. Wählen Sie **Vorlagenleiste ein/aus**.
3. Wählen Sie die anzuwendende Vorlage aus.
   Wenn ein Konflikt zwischen der ausgewählten Vorlage und dem Formular besteht, wird eine Konfliktmeldung mit einem Link angezeigt, um die Details des Konflikts anzuzeigen. Wenn beispielsweise ein Feld, das nicht im Formular angezeigt wird, in der Vorlage ausgefüllt wird, identifizieren die Details der Konfliktnachricht das fehlende Feld, und der Wert wird nicht festgelegt. Wenn Sie eine Konfliktnachricht haben, überprüfen Sie die Details, und benachrichtigen Sie gegebenenfalls Ihren Administrator.
   Bestimmte Felder werden mit Werten aus der Vorlage ausgefüllt.
4. Füllen Sie das Formular aus.
   Sie können jeden Wert ändern, der aus der Vorlage ausgefüllt wurde.
5. Klicken Sie auf **Submit (Absenden)**, um den Datensatz zu erstellen.

Änderungen an einem Formular abbrechen

Brechen Sie Änderungen an einem Formular ab, indem Sie das Formular verlassen, ohne es zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren Sie aus der Formularansicht, ohne den Datensatz zu speichern.
2. Wenn eine Meldung angezeigt wird, klicken Sie auf **Diese Seite verlassen**, um den Abbruch zu bestätigen.

Hinweis:
Administratoren können die Bestätigungsnachricht deaktivieren, indem sie die Eigenschaft `glide.ui.dirty_form_support` auf „false“ setzen.

Personalisieren Sie ein Formular

Wenn die Funktion zur Formularpersonalisierung aktiviert ist, können Benutzer Felder so personalisieren, dass sie in einer bestimmten Formularansicht gemäß den individuellen Einstellungen angezeigt werden. Formularpersonalisierung ist in Core-UIverfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, personalize_form oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Persönliche Formularanpassungen wirken sich nicht auf das aus, was andere Benutzer in ihren Formularen sehen.

Im Gegensatz zur Konfiguration eines Formulars können Benutzer beim Personalisieren eines Formulars nicht die folgenden Aktionen ausführen:

- Ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Formular.
- Fügen Sie Felder hinzu, die nicht für die Anzeige im Formular konfiguriert sind.
- Blenden Sie Pflichtfelder aus.

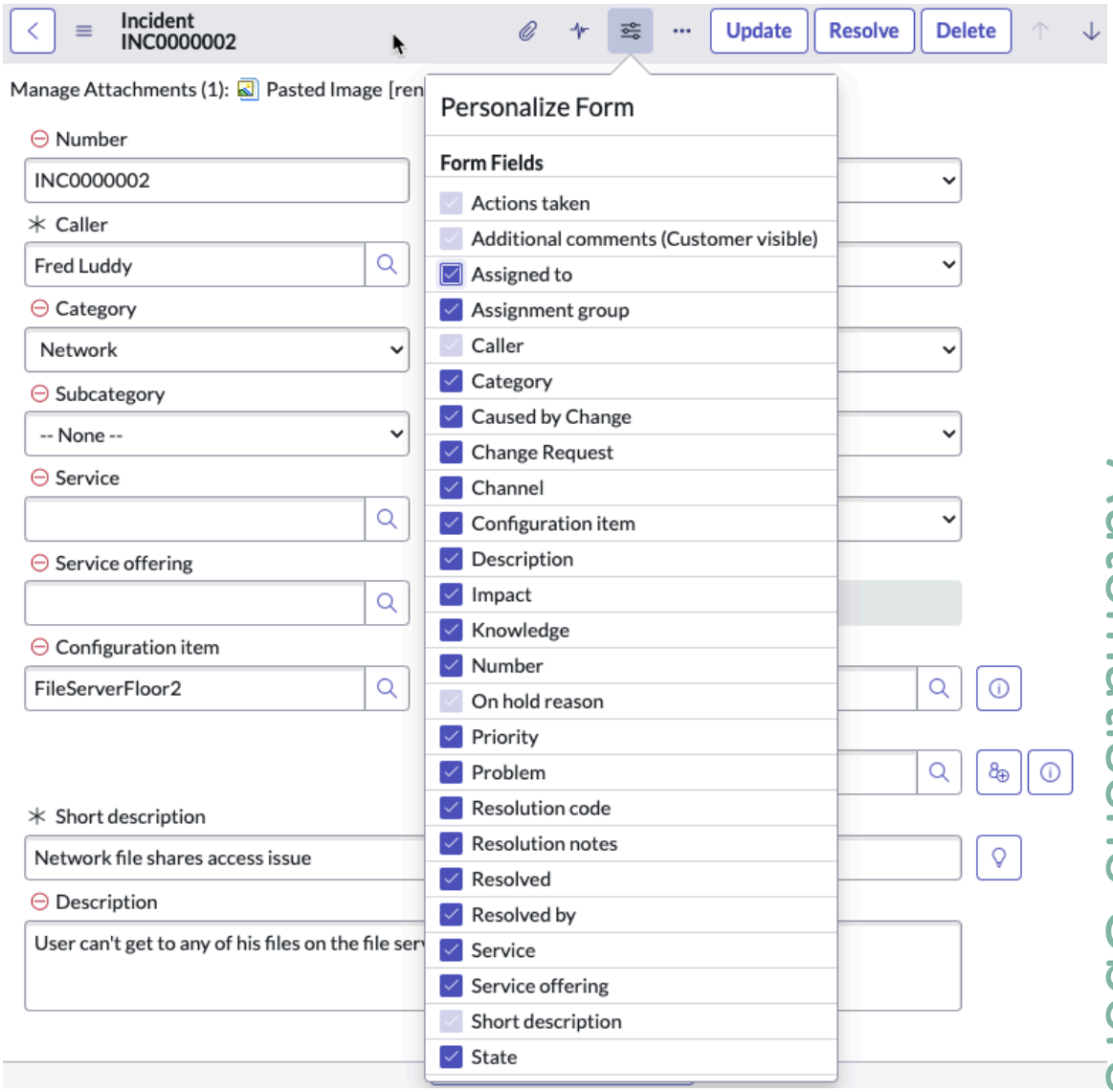
Hinweis:
Wenn Sie ein Formular auf diese Weise personalisieren, wird das Formular nur für Sie geändert. Um Änderungen an einem Formular vorzunehmen, die für alle Benutzer sichtbar sind, müssen Sie das Formular konfigurieren .

Prozedur

1. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz.
2. Klicken Sie im Header des Formulars auf das Symbol zum Personalisieren des Formulars.
   Das Menü „Formular personalisieren“ wird angezeigt, und Symbole zum Ausblenden von Feldern werden im Formular 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.

Personalisieren Sie das Formular



Ein deaktiviertes graues Kontrollkästchen zeigt Felder an, die Sie zuvor ausgeblendet haben.

Hinweis:
Nur die Felder, für deren Anzeige das Formular konfiguriert ist, sind im Menü „Formular personalisieren“ verfügbar. Um dem Formular Felder hinzuzufügen, müssen Sie das Formularlayout konfigurieren.

3. Deaktivieren Sie ein Kontrollkästchen, oder klicken Sie auf das Symbol zum Ausblenden von Feldern (Symbol zum ⊖ von Feldern) neben einem Feld.
   Einige Checkboxen sind grau und aktiviert. Diese Kontrollkästchen kennzeichnen Felder, die nicht ausgeblendet werden können, da sie erforderlich sind oder bereits durch UI-Richtlinien oder Client-Skripts ausgeblendet wurden.
4. Klicken Sie außerhalb des Menüs Formular personalisieren, um Ihre Änderungen zu speichern.
   Wenn Sie das Formular verlassen, müssen Sie beim nächsten Personalisieren des Formulars Ihre Anpassungen zurücksetzen, um ausgeblendete Felder anzuzeigen.
5. Um die Standardformularansicht wiederherzustellen, personalisieren Sie das Formular und klicken auf **Zurücksetzen**.

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

Formularpersonalisierung verwalten

Anhänge hinzufügen und verwalten

Sie können eine Datei als Anhang zu einem Incident, einem Wissensartikel, einer Change-Anforderung oder in eine andere Art von Datensatz hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können Anhänge und ihre Funktionsweise im System konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Die standardmäßige maximale Größenbegrenzung für eine Anhangdatei, die einem Datensatz auf Now Platform hinzugefügt werden kann, beträgt 1024 MB für eine neue vordefinierte Instanz. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird das Standardlimit (derzeit auf 1 GB festgelegt) als maximale Anhangsdateigröße verwendet.

Hinweis:
Verwenden Sie das Modul „ **Datei** hochladen“ nicht in der Anwendung **„Systemdefinition“**. Sie ist nicht mit Instanzen mit mehreren Knoten kompatibel.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz.
   Zum Beispiel ein Incident-Datensatz.
2. Klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ).
3. Klicken Sie je nach Browser auf **Dateien** auswählen oder **Durchsuchen**, und navigieren Sie zu einer Datei.
4. **Wahlweise:** Laden Sie mehrere Dateien auf eine der folgenden Arten hoch.
   - Wählen Sie im Dateibrowser mehrere Dateien gleichzeitig aus. Internet Explorer unterstützt diese Funktion nicht.
   - Fügen Sie jede Datei in einer separaten Zeile hinzu, indem Sie auf **Weiteren Anhang hinzufügen**und dann in der nächsten Zeile auf **Dateien wählen** klicken. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis alle gewünschten Dateien ausgewählt sind. Diese Funktion ist in allen unterstützten Browsern verfügbar.
5. Klicken Sie auf **Anhängen**.
   Angehängte Dateien werden in der Liste **Aktuelle Dateianhänge** und oben im Formular angezeigt. Es gibt mehrere häufige Fehlermeldungen, die ein Benutzer in bestimmten Fällen erhalten kann, wenn er versucht, einen Anhang zu einem Datensatz in einer ServiceNow-Instanz hochzuladen. Häufige Beispiele für diese Fehler sind:
   - Beim Versuch, einen Anhang zu einem bestimmten Datensatz hinzuzufügen, erhält der Benutzer möglicherweise eine Fehlermeldung, dass die Datei eine unzulässige Dateierweiterung enthält.
   - Beim Versuch, einen Anhang zu einem Datensatz hochzuladen, erhält der Benutzer eine Meldung, dass ein Dateityp nicht zulässig ist oder dass der MIME-Typ nicht mit dem tatsächlichen Dateinamen übereinstimmt.
   - Beim Versuch, einen Anhang zu einem Datensatz in einer Instanz hinzuzufügen, erhält der Benutzer einen Dateigrößenfehler.
6. **Wahlweise:** Um diese Fehler zu beheben, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Sicherheit**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Versuchen Sie bei einem Fehler beim unzulässigen Dateityp, die Datei in einem anderen Format zu speichern.
Die ZIP-Dateierweiterung wird häufig als zulässige Dateierweiterung angegeben, und eine Datei kann komprimiert und dann angehängt werden.

b. Suchen Sie für einen nicht zulässigen Dateityp oder einen MIME-Typfehler nach **. Diese Eigenschaft muss festgelegt werden, um die MIME-Typprüfung für Uploads zu aktivieren (alle Versionen ab EUREKA). Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Überprüfung des Mime-Typs für Dateianlagen. Über „glide.attachment.extensions" konfigurierte Dateierweiterungen werden während des Uploads auf den MIME-Typ überprüft.**, und aktivieren Sie die Eigenschaft, indem Sie **Ja**aktivieren.

Hinweis:
Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft in einer vordefinierten Instanz ist Nein (nicht aktiviert).

c. Informationen zu Dateigrößenfehlern finden Sie unter Anhänge verwalten.

7. Schließen Sie das Pop-up-Fenster, um zum Formular zurückzukehren.

Nächste Maßnahme
Begrenzen Sie die Benutzer, die Anhänge anzeigen können, indem Sie ACL-Regeln anwenden. Weitere Informationen zu ACL-Regeln finden Sie unter Regeln der Zugriffskontrollliste .

Anhänge verwalten

Sie können die Anhänge in einem Datensatz anzeigen, umbenennen und entfernen sowie zusätzliche Anhänge hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. zu einem Incident-Datensatz).

2. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ) oder den Link **Anhänge verwalten** aus, wenn bereits Dateien angehängt sind.
Die Anzahl der Anhänge für einen Datensatz wird unter dem Link **Anhänge verwalten** aufgelistet.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Anhänge hinzuzufügen.

a. Wählen **Sie Dateien auswählen**.

b. Wählen Sie die anzuhängende Datei und dann **Öffnen**aus.

c. Wählen Sie **Anfügen aus**.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Anhang umzubenennen.

a. Wählen Sie **[Umbenennen]** neben dem Dateinamen oben im Formular (oder im Popup-Fenster) aus.

a. Bearbeiten Sie den Dateinamen, bewegen Sie den Cursor an eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm oder im Popup-Fenster, und drücken Sie einmal die Maus, um die Änderungen zu speichern.

Hinweis:
Drücken Sie die ESC-Taste oder **X**, um das Umbenennen abzubrechen und zum Hauptbildschirm 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.

5. Um Anhänge zu entfernen, klicken Sie auf den Link Anhänge **verwalten**, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den zu löschenden Anhängen.

   b. Wählen Sie **Entfernen**.
   Der Anhang wird ausgeblendet, und das Popup-Fenster bleibt geöffnet.

   Hinweis:
   Nachdem ein Datensatz geschlossen wurde, können Sie die Anhänge für diesen Datensatz nicht löschen.

6. Schließen Sie das Pop-up-Fenster, um zum Formular zurückzukehren.

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die maximal zulässige Größe eines Anhangs an einen Datensatz anzupassen.

   a. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Sicherheit**.

   b. Suchen Sie **nach Maximale Dateianhanggröße in Megabyte:,** und geben Sie die Dateigröße ein.

   Hinweis:
   Die standardmäßige maximale Größenbegrenzung für eine Anhangdatei, die einem Datensatz auf Now Platform hinzugefügt werden kann, beträgt 1024 MB für eine neue Basissysteminstanz. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird das Standardlimit (derzeit auf 1 GB festgelegt) als maximale Anhangsdateigröße verwendet.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Hängen Sie Dateien per Drag-and-Drop an

Sie können Dateien von Ihrem lokalen Computer in Ihr Browserfenster ziehen, um sie an den aktuellen Datensatz anzuhängen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Funktionalität wird in Firefox 3.6 oder höher und Chrome unterstützt. Unterstützung für andere Webbrowser wird hinzugefügt, da sie die HTML5-Spezifikation implementieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz.
2. Navigieren Sie auf Ihrem Computer zu den anzuhängenden Dateien.
3. Wählen Sie die Dateien im Dateibrowser aus, und ziehen Sie sie über das Formular.
4. Lassen Sie die Maustaste los, um den Upload zu starten.

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

Wenn der Upload abgeschlossen ist, wird der Dateiname dem Header der Anhänge hinzugefügt. Die Upload-Geschwindigkeit hängt von der Dateigröße und der Geschwindigkeit Ihrer Netzwerkverbindung ab.

Warnung:
Verlassen Sie den Datensatz nicht, während ein Upload ausgeführt wird. Der Upload muss abgeschlossen sein, damit die Datei angehängt werden kann.

Dokument-Viewer

MitDokument-Viewer können Sie Dokumente direkt in Now Platform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen.

Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform, einschließlich UTF-8-Zeichen codierter PDF-Dateien. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Um Dokument-Viewerzu verwenden, aktivieren Sie es auf Instanzebene und für die Tabellen, für die Sie es verwenden möchten.

Hinweis:
Dokument-Viewer unterstützt jetzt FedRAMP-Instanzen.

Sie können die folgenden Dateitypen anzeigen:

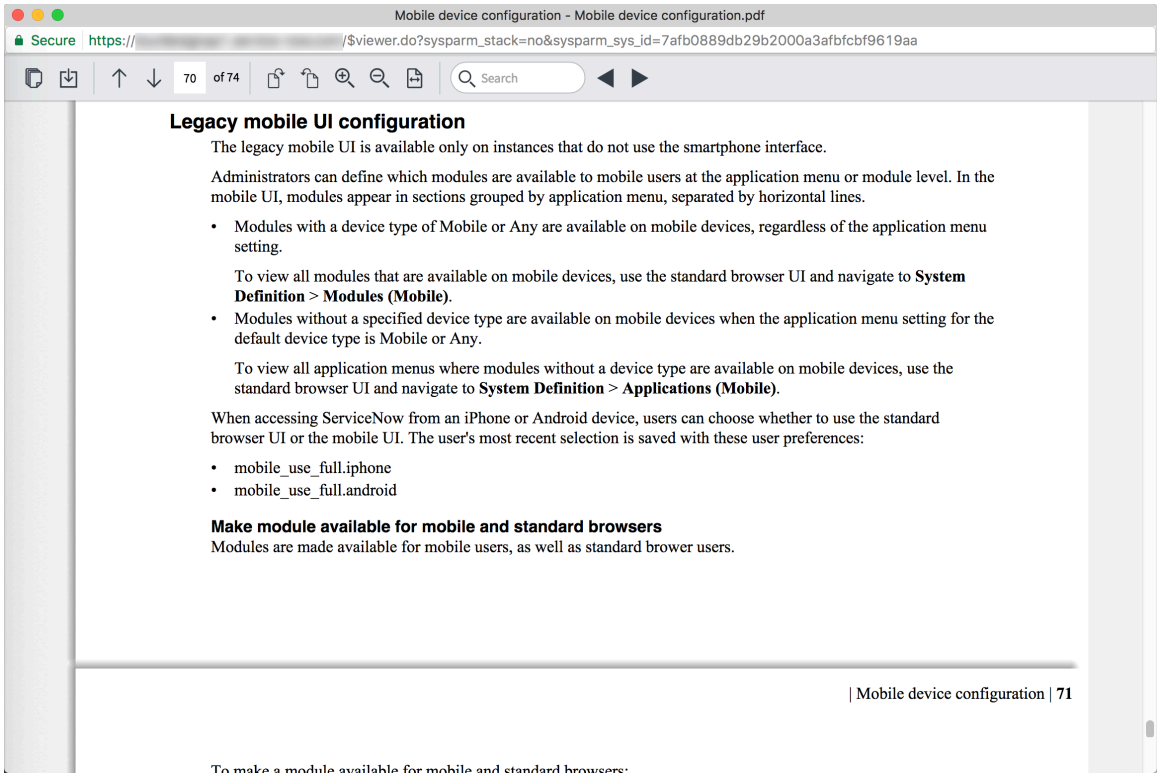
- MS Word (.doc) und (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) und (pptx)
- MS Excel (.xls) und (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Hinweis:
Die Option „Rotieren“ funktioniert nicht für Bilder.

Andere Dokumenttypen, z. B. ZIP- oder .exe-Dateien, werden automatisch heruntergeladen, ohne dass Dokument-Viewererforderlich 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.

PDF-Ansicht in Dokument-Viewer



In der folgenden Tabelle werden die im Dokument-Viewer verwendeten Symbole beschrieben.

Symbole im Dokument-Viewer

Symbol	Beschreibung
	Schalten Sie die Seitenleiste um, um eine Vorschau aller Seiten im Dokument anzuzeigen.
	Laden Sie den Anhang herunter.
	Mit den Pfeiltasten nach oben oder unten blättern. Sie können auch scrollen oder die Pfeiltasten Ihrer Tastatur verwenden.
	Drehen Sie die Seite nach rechts.
	Rotieren Sie die Seite nach links.
	Vergrößern oder verkleinern Sie das Dokument.
	Erhöhen Sie die Seite auf die volle Breite des Dokument-Viewers.
	Suchen Sie im Dokument nach Stichwörtern. Verwenden Sie die Pfeile, um zum nächsten Suchergebnis zu wechseln.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Aktivieren Dokument-Viewer

Automatische Übersetzung

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

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Sie den Dokument-Viewer, um Dokumente direkt anzuzeigen, anstatt sie herunterzuladen, um sie in ihren nativen Anwendungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokument-Viewer ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie sie auf Instanzebene und aktivieren Sie sie dann auf Tabellenebene für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** auf „true“ festgelegt ist, oder erstellen Sie sie, wenn sie noch nicht vorhanden ist. Um den Dokument-Viewer zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manuell und legen sie auf „false“ fest.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
   b. Geben Sie ServiceNow Document Viewer oder com.snc.documentviewer in das Suchfeld ein.
   c. Wählen Sie **Installieren** aus.
2. Aktivieren Sie Dokument-Viewer für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**.
   b. Suchen Sie nach der Tabelle, und öffnen Sie den Datensatz mit dem Feld Typ **Sammlung**.
   c. Geben Sie Dokument-Viewer verwenden in das Feld **Attribut** ein.
   d. Geben Sie true in das Feld **Wert** ein.
   Dokument-Viewer ist auf Tabellenebene aktiviert. Wiederholen Sie dieses Verfahren für jede Tabelle, für die Sie Dokument-Vieweraktivieren möchten.

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer deaktivieren

Dokument-Viewer-Plugins

Mit Dokument-Viewerkönnen Sie Dokumente direkt in der ServiceNow -Plattform anzeigen, anstatt sie herunterzuladen. Zwei neue Plugins verbessern die -Experience und bieten mehr Optionen für die Dokumentanzeige. Sie können mit anderen Personen zusammenarbeiten, den Versionsverlauf kopieren, löschen, wiederherstellen und direkt in einer ServiceNow -Instanz anzeigen.

Übersicht

In früheren ServiceNow -Releases konnten nicht alle Dokumente freigegeben und für die Teamzusammenarbeit verwendet werden. Mit den neuen Plugins für die Plattform Dokument-Viewerkönnen Sie jetzt:

- Arbeiten Sie mit Microsoft OneDrive zusammen (bearbeiten, freigeben), und kopieren Sie Dokumente in Ihre ServiceNow -Instanz.
- Laden Sie ein in Ihrer Instanz [ServiceNow erstelltes Richtliniendokument als Microsoft 365 -Dokument in Microsoft 365 SharePoint hoch.

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

- Hängen Sie freigegebene Links an einen Datensatz an. Durch Klicken auf den Link wird das Dokument in Microsoft 365 SharePoint geöffnet.
- ○ Der Link kann für einen Kollegen freigegeben werden, der das Dokument in Echtzeit anzeigen und bearbeiten kann
  - ○ Die aktuelle Version kann auch in der Instanz ServiceNow angezeigt werden
- Verwenden Sie Tools für die Zusammenarbeit wie Microsoft 365, um Dokumente zu überprüfen und gemeinsam zu erstellen

Plugins

Um diese Funktion zu verwenden, installieren Sie die folgenden Plugins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Dokumentservice-Spoke
- Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub
- Dokumentenservice-Framework für mehrere Anbieter

Unter Liste der Plugins (Rome) finden Sie eine vollständige Liste der ServiceNow -Plugins.

Nach der Installation können Sie die Basissystem-Subflows verwenden oder anpassen. Konfigurieren Sie die Subflows in der Tabelle „Dokumentaktionen“. Nach der Konfiguration können sie als UI-Aktionen aus Listenansichten oder über Skripteinbindungs-APIs aufgerufen werden.

Microsoft OneDrive -Integrations-Plugin

Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen und führen Sie Kopier-, Lösch-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz durch. Diese Integration ist bidirektional (funktioniert in beide Richtungen): Änderungen werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz berücksichtigt.

Microsoft Azure AD -Spoke für IntegrationHub

Die Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Benutzern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst die Anwendung von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.

Plugin „Multi Provider Document Service Framework“ (Glide-Plugin)

Das Plugin enthält das Datenmodell, das für die Integration mit Drittanbieter-Dokumentserviceanbietern erforderlich ist.

Hinweis:
So aktivieren Sie ein Plugin:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin**.
2. Geben Sie den Plugin-Namen in das Suchfeld ein.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Tabellen

mp_provider_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.

- Name der Anbieterdetails
- Providername
- Attribute

mp_document_version

- Version☒
- Dokument
- Version geändert von☒
- Zuletzt geänderte Version☒

mp_document_activity

- Dokumentname
- sys_id des Dokuments
- sys_id der Dokumentversion
- Dokumentaktion
- Provider-Detail☒
- Hinweise

mp_documents

- Dokumentname
- Provider-Details
- Anhang
- URL
- Beschreibung

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- Subflow
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entitäts-ID
- Attribute
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- Berechtigung

mp_provider_permission

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

- Berechtigung
- Anbieter
- Attribute
- Beschreibung

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- Anwender

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Zeigen Sie Dokumente innerhalb der Plattform mit Dokument-Viewer an, anstatt sie in Ihr eigenes Dateisystem herunterladen zu müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Dokument-Viewer für die Tabelle mit dem Datensatz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-Viewer aktivieren.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokument-Viewer unterstützt die Inline-Anzeige bestimmter Dokumenttypen innerhalb der Plattform.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz (Incident, Formular, Liste usw.) mit einem Anhang.
2. Klicken Sie neben dem Namen des Dateianhangs auf Ansicht.

   Dokument-Viewer zeigt das Dokument an.

   Wenn das Dokument nicht angezeigt wird, unterstützt Dokument-Viewer in Ihrer Situation keine Inline-Anzeige, und Sie werden in einer Meldung aufgefordert, das Dokument herunterzuladen. Mögliche Gründe:

   - Das hochgeladene Dokument ist plattform- oder Edge-verschlüsselt.
   - Die Dateigröße überschreitet den maximal zulässigen Wert von 50 MB.
   - Das Dokument ist passwortgeschützt, aber keine PDF-Datei.

   Klicken Sie auf **Dokument herunterladen**, um das Dokument in der entsprechenden externen Anwendung 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.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Dokument-Viewer deaktivieren

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft Add a (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) in Ihrer Instanz vorhanden ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Prüflisten

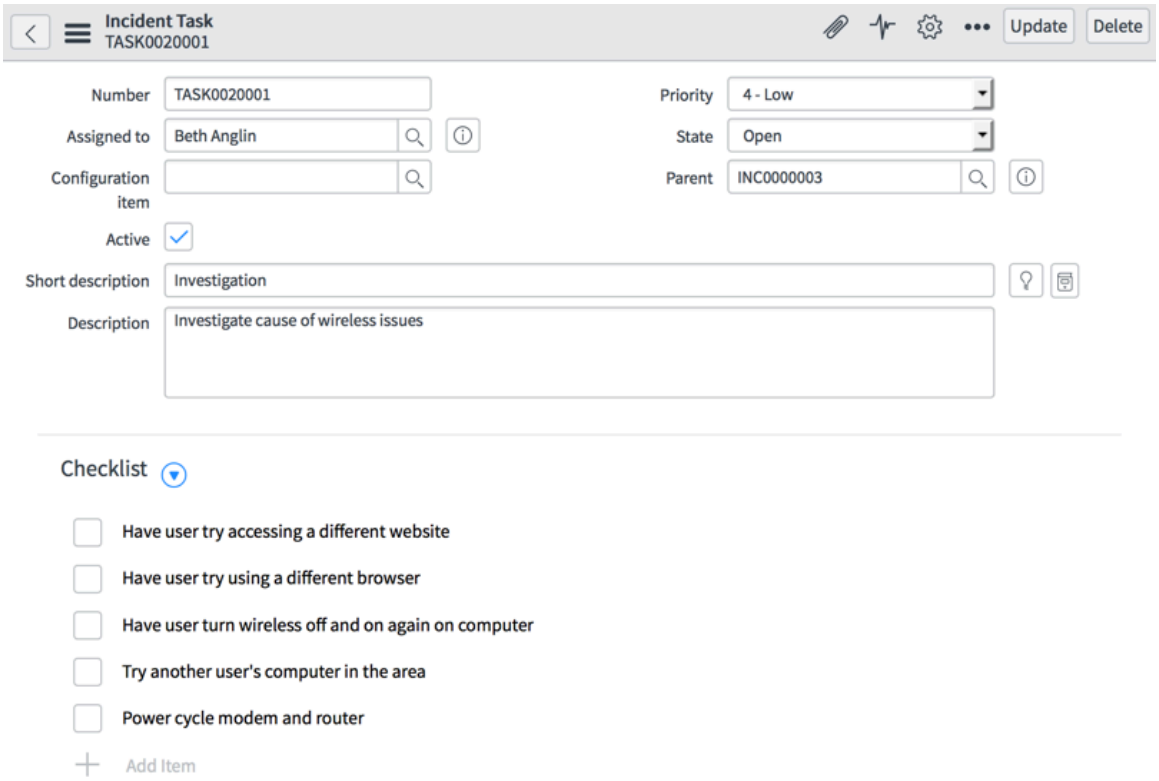
Prüflisten bieten eine einfache Möglichkeit, den Fortschritt von Aufgaben nachzuverfolgen, ohne zusätzliche Datensätze zu erstellen. Prüflisten können der Formularansicht jeder Tabelle hinzugefügt werden, die Aufgabe [task] erweitert.

Wenn einem Support-Mitarbeiter beispielsweise eine Incident-Aufgabe zur Untersuchung eines WLAN-Problems zugewiesen wird, kann eine Prüfliste verwendet werden, um die einzelnen Schritte zu dokumentieren.

Prüflisten werden Datensätzen hinzugefügt, nachdem sie übermittelt wurden. Sie können beim Erstellen eines Datensatzes keine Prüfliste 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.

Musterchecklist



Prüflisten in Formularen aktivieren

Um Prüflisten zu aktivieren, navigieren Sie zum Formular, und fügen Sie den **Prüflisten**-Formatierer hinzu. Anweisungen finden Sie unter Formatierer hinzufügen .

Prüflisten verwenden

Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, entfernen oder neu anordnen. Sie können eine Prüfliste auch als Vorlage zur späteren Verwendung für andere Datensätze speichern. Jeder Benutzer kann eine Prüfliste erstellen oder bearbeiten und abgeschlossene Elemente abhaken.

Aktivieren Sie Prüflisten

Prüflisten sind bei neuen Instanzen standardmäßig aktiv. Für Instanzen, die von einer früheren Version aktualisiert werden, muss das Checklist-Plugin aktiviert sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Checklist mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie **Installieren** 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>.

Erstellen Sie eine Prüfliste

Sie können für jeden Aufgabendatensatz eine eindeutige Prüfliste erstellen. Sie können schnell eine Prüfliste aus einer zuvor erstellten Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Der Prüflisten-Formatierer muss dem Formular von einem Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Für die Schreib-, Lese- und Löschrolle muss der angemeldete Benutzer sys_created_by sein.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Explicit roles“ installiert ist, wird die Rolle „sn_internal“ für die Plugins „Customer Service Management“ und „Vendor Risk Management“ (und möglicherweise auch für andere) benötigt. Das Plugin „Explicit roles“ erstellt automatisch die Rolle „sn_internal“ und weist sie allen Benutzern zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vorlage spart Zeit, indem Checklisten-Elemente automatisch erstellt werden. Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, ohne die Vorlage zu beeinflussen. Sie können jede Prüflistenvorlage verwenden, auch wenn sie in einer anderen Tabelle erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, der noch keine Prüfliste enthält.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflisten** -Formatierer.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
So erstellen Sie eine neue Prüfliste	Wählen Sie **Neu erstellen**.
So erstellen Sie eine Prüfliste mithilfe einer Vorlage	Wählen Sie unter **Aus Vorlage erstellen**eine Vorlage aus. Die Prüflistenelemente in der Vorlage werden angezeigt. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Elemente in der Prüfliste zu verwalten.

4. Klicken Sie auf **Element hinzufügen**.
5. Geben Sie den Text für das Checklisten-Element ein.
6. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
7. Erstellen Sie beliebig viele weitere Checklisten-Elemente.
8. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Minuszeichen (-), um ein Prüflistenelement zu löschen.

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

9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Ziehen-Symbol ( ), und ziehen Sie ein Prüflistenelement an eine andere Position in der Liste.
10. **Wahlweise:** Speichern Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage.
    a. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflisten** -Formatierer.
    b. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
    Ein Dialogfeld wird angezeigt.
    c. Geben Sie einen beschreibenden Vorlagennamen ein, um die Prüfliste zu identifizieren.
    Wenn ein Benutzer eine Checkliste aus einer Vorlage erstellt, werden alle Vorlagen in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Es gibt keine Möglichkeit, die Vorlage zu filtern. Um eine bessere Benutzererfahrung zu bieten, sollten Sie ein Benennungssystem für Checklistenvorlagen implementieren. Geben Sie beispielsweise den Namen der Tabelle oder einen anderen Bezeichner an, um zu klären, wie die Checkliste verwendet werden soll.
    d. Wählen Sie in der Liste Benutzergruppe eine Gruppe aus, auf die die Prüflistenvorlage beschränkt werden soll.
    Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.
    e. Klicken Sie auf **Speichern**.
11. Speichern Sie das Formular.

Löschen Sie eine Prüfliste oder eine Vorlage

Sie können eine Prüfliste aus einem Datensatz entfernen und nicht mehr benötigte Prüflistenvorlagen löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Für die Schreib-, Lese- und Löschrolle muss der angemeldete Benutzer sys_created_by sein.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Explicit roles“ installiert ist, wird die Rolle „sn_internal“ für die Plugins „Customer Service Management“ und „Vendor Risk Management“ (und möglicherweise auch für andere) benötigt. Das Plugin „Explicit roles“ erstellt automatisch die Rolle „sn_internal“ und weist sie allen Benutzern zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Löschen einer Prüflistenvorlage hat keine Auswirkungen auf Prüflisten, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.

Prozedur

1. Um eine Prüfliste zu löschen, navigieren Sie zu dem Datensatz, der die Prüfliste enthält.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflisten** -Formatierer.
3. Wählen Sie **Checkliste entfernen**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Prüflistenvorlage zu löschen.

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

a. Geben Sie im Navigationsfilter checklist_template.listein.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Prüflistenvorlage, die Sie löschen möchten.

c. Wählen Sie in der Auswahlliste „Aktionen“ unten auf der Seite die Option **Löschen**aus.

d. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

Allgemeine UI-Elemente

Diese Seite listet allgemeine UI-Elemente für die Standardbenutzeroberfläche auf.

Melden Sie sich bei einer Instanz an

Jede ServiceNow -Instanz verfügt über eine eindeutige, sichere Webadresse. Die Basis-URL für jede Instanz hat das Standardformat: https://<instancename> .service-now.com .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer melden sich über einen Webbrowser bei der Instanz an. Administratoren können eine benutzerdefinierte URL zuordnen, z. B. support.myurl.com, die so auflöst, dass sie auf instancename.service-now.com verweist.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt keine anderen Methoden zum Zuordnen einer benutzerdefinierten URL oder einer Vanity-URL. Wenn Sie eine benutzerdefinierte URL oder Vanity-URL haben, die einer Instanz vor dem Release Madrid zugeordnet ist, wenden Sie sich an den Support.

Prozedur

1. Geben Sie die Basis-URL in einen beliebigen Webbrowser ein.
   - Wenn Ihr System eine externe Authentifizierung verwendet, werden Sie automatisch angemeldet. Beispielsweise können Sie sich bei Unternehmensservices anmelden, wenn Sie sich bei Ihrem Computer anmelden.
   - Wenn Ihr System keine externe Authentifizierung verwendet, wird die Willkommensseite angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzernamen speichern**, um angemeldet zu bleiben, bis Sie sich manuell abmelden.
   Der Administrator kann diese Option aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für das Kontrollkästchen Benutzernamen speichern und Cookies ändern .
4. Drücken Sie die Eingabetaste, oder klicken Sie auf **Anmelden**.

Navigieren Sie direkt zu einer Tabelle

Sie können Befehle im Navigationsfilter verwenden, um direkt zur Listen-, Formular- oder Konfigurationsansicht einer Tabelle zu navigieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befehle funktionieren nur für Tabellen, auf die Sie zugreifen dürfen.

Hinweis:
Der Tabellenname muss mit dem Namen im Wörterbucheintrag für die Tabelle 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.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators einen der folgenden Befehle ein.

   Geben Sie beispielsweise `change_request.form` ein, um eine neue Change-Anforderung zu öffnen.

   Hinweis:
   Sie können die obigen Befehle auch in Großbuchstaben eingeben, um die Liste oder das Formular in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte zu öffnen. Geben Sie beispielsweise `change_request.FORM` ein, um eine neue Change-Anforderung in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte zu öffnen.

2. Drücken Sie in Core-UIdie Eingabetaste.

Strukturauswahl

Die Strukturauswahl ist eine spezielle Referenzsuche, die Sie einem Formular als Attribut hinzufügen können. Fügen Sie die Strukturauswahl der klassischen Umgebung oder den Arbeitsbereichen hinzu.

Die Strukturauswahl ist eine spezielle Referenzsuche für die folgenden Elemente.

- Konfigurationselemente (CIs) für ein Feld, das von einem anderen CI-Feld abhängt.
- Referenzelemente für eine beliebige hierarchische Tabelle. Eine hierarchische Tabelle ist eine Tabelle, bei der ein übergeordnetes Feld auf sich selbst verweist.
- Werte für eine Benutzerreferenz, die von der Gruppe abhängt.

Zugehörige Informationen

Referenzsuche

Fügen Sie das Strukturauswahl-Attribut hinzu

Für die Anzahl der an die Strukturauswahl zurückgegebenen Knoten wurde ein Grenzwert von 1.000 festgelegt. Dieser Grenzwert kann mit der Eigenschaft *`glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`* konfiguriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Baumanzeigehierarchie wird bei Verwendung von Mobile-Anwendungen nicht in Referenzfeldern angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Wörterbuchattribute für das Feld.
2. Fügen Sie dem Feld **Attribute**`tree_picker=true` hinzu.
   Wenn mehrere Attribute vorhanden sind, trennen Sie sie durch ein Komma ohne Leerzeichen.

   Example

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

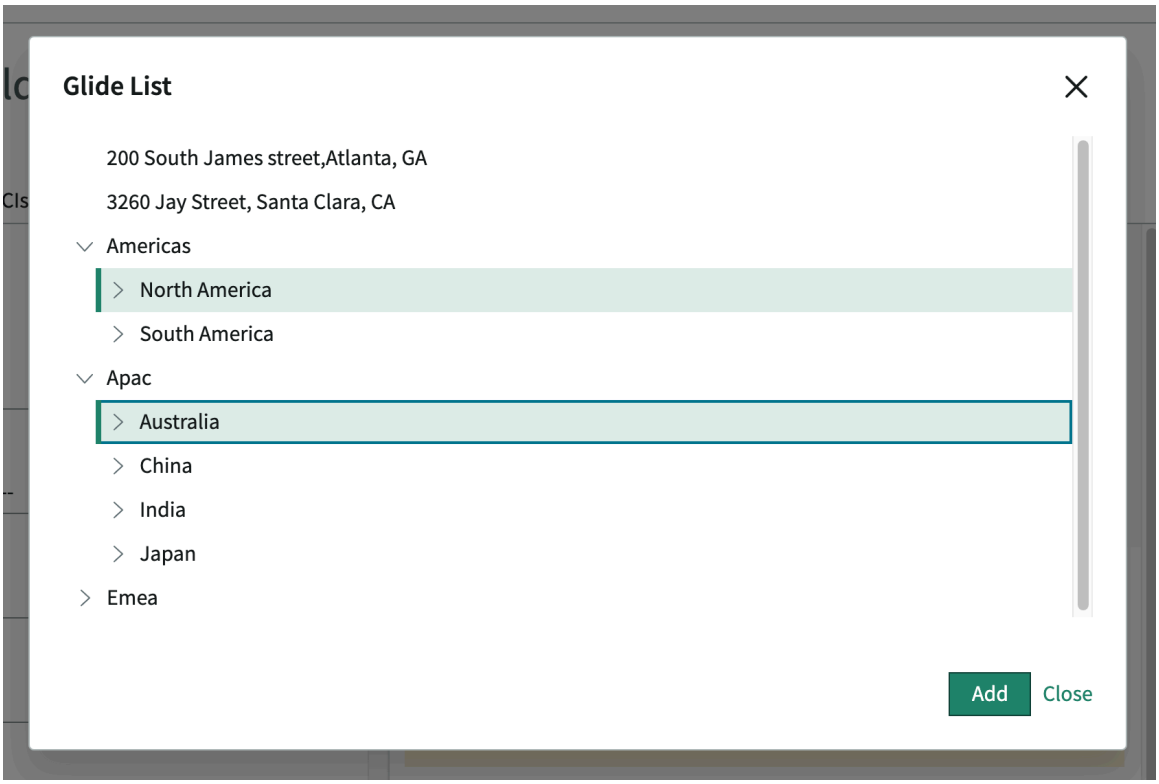
Beispiele für Strukturauswahl

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die Strukturauswahl.

Einfache abhängige Felder

Es ist auch möglich, das Verzeichnisauswahl-Attribut einem Referenzfeld hinzuzufügen, das von einem Referenzfeld eines anderen Typs abhängt. Beispiel: Wenn **Zugewiesen an** von der **Zuweisungsgruppe**abhängt, ist es möglich, das Strukturauswahl-Attribut zu **Zugewiesen an**hinzuzufügen. Das Ergebnis ist eine Struktur mit einem Knoten für die Gruppe und ihre Mitglieder.

Strukturauswahl in einem Referenzfeld

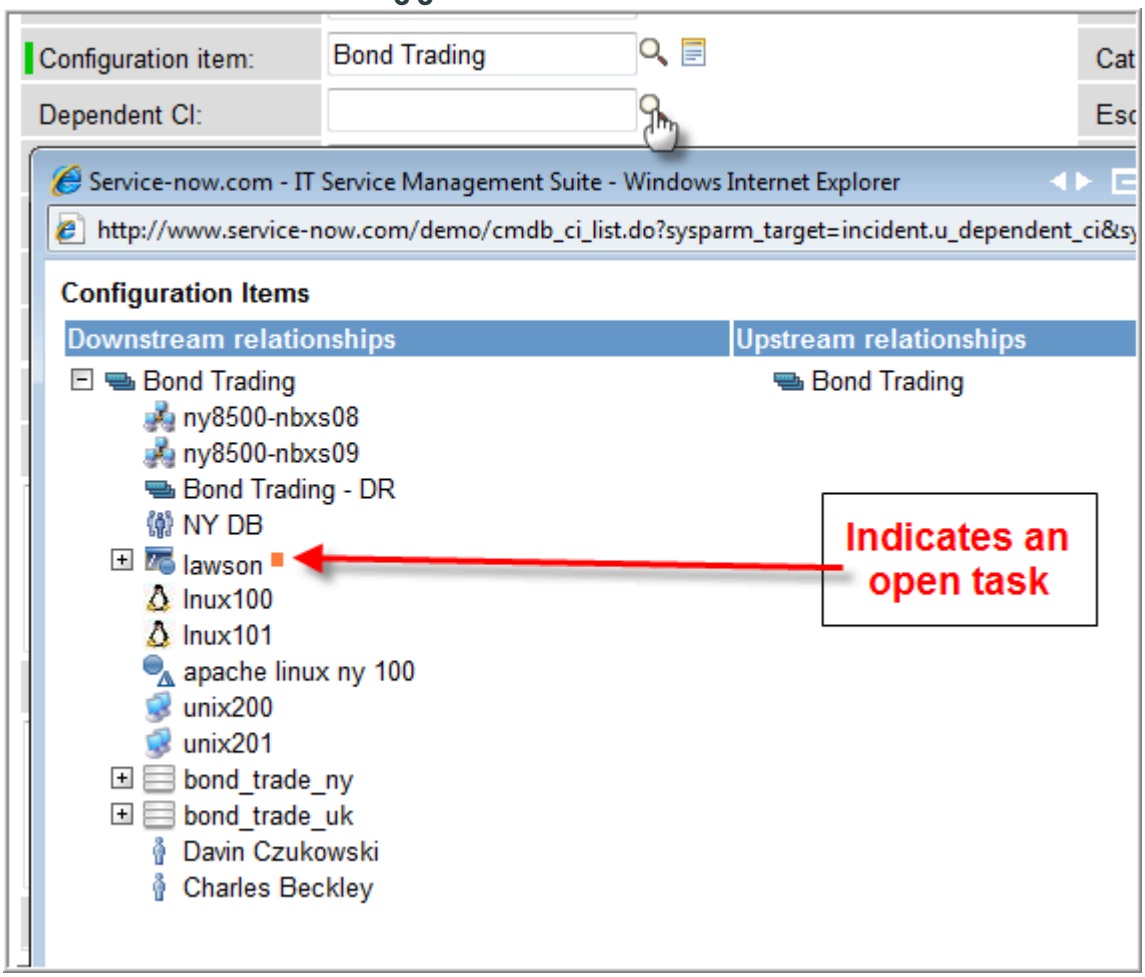


Abhängige Felder

In diesem Beispiel gibt es zwei CI-Referenzfelder, und eines hängt vom anderen ab. Der abhängige hat das Attribut `tree_picker` :

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

Strukturauswahl für ein abhängiges Feld



In diesem Beispiel lautet das Konfigurationselement „Bond Trading“. Die Strukturauswahl für das Feld **Abhängiges CI** zeigt alle nachgelagerten und vorgelagerten Beziehungen für dieses CI an. Das kleine orangefarbene quadratische Symbol über einer Beziehung zeigt an, dass für das CI, **Lawson**, bereits eine offene Aufgabe vorhanden ist. Wenn Sie auf das orangefarbene Quadrat zeigen, wird ein Popup-Fenster mit Informationen zur offenen Aufgabe angezeigt.

Hinweis:
Abhängigkeiten für CIs werden nur erzwungen, wenn der Dictionary-Eintrag für das Referenzfeld `tree_picker=true` im Feld **Attribute** enthält.

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Dot-Walking bietet Zugriff auf Felder in zugehörigen Tabellen aus einem Formular, einer Liste oder einem Skript.

Wenn die aktuelle Tabelle einen Verweis auf eine andere Tabelle enthält, kann per Dot-Walking auf jedes Feld in der referenzierten Tabelle zugegriffen werden.

Dot-Walking verweist auf ein Feld, indem eine Kette von Feldnamen durch Punkte (Punkte) getrennt wird. `incident.assigned_to.company` verweist beispielsweise auf die Firma des Benutzers, der einem Incident zugeordnet ist. Das empfohlene Limit für die Kettenlänge ist drei Stufen.

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

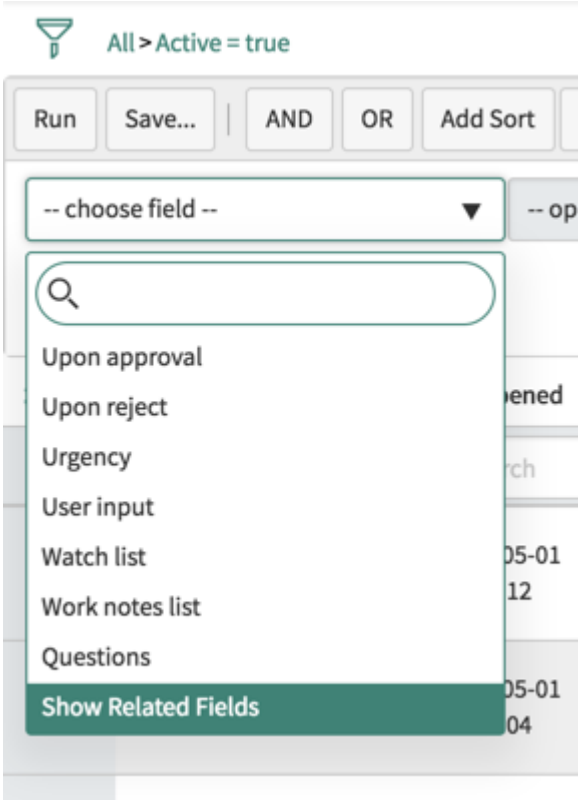
Dot-Walking-Beispiele

Greifen Sie per Dot-Walking über ein Formular, eine Liste oder ein Skript auf Felder in einer zugehörigen Tabelle zu. Dieses Thema enthält Beispiele für die verschiedenen Möglichkeiten, wie Sie Dot-Walking durchführen können.

Listenfelder

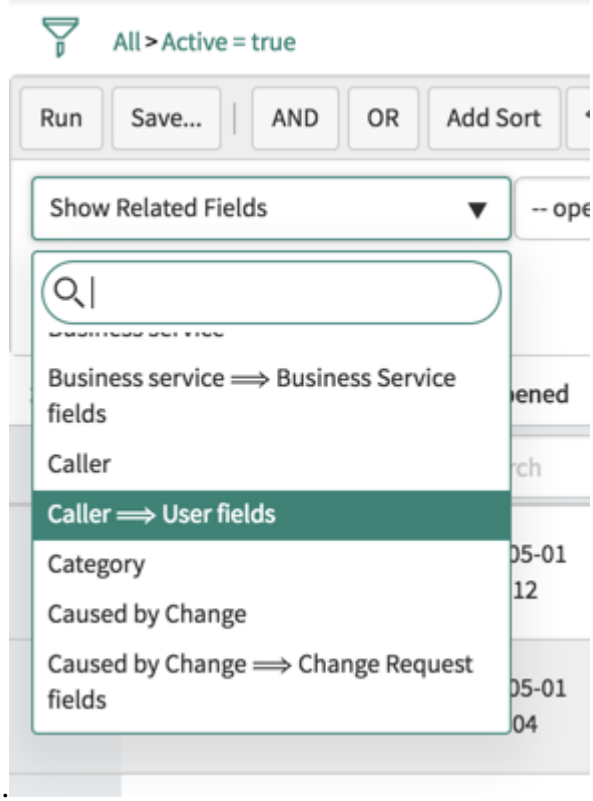
Sie können per Dot-Walk zu zugehörigen Feldern in einer Liste gelangen, z. B. zur Feldliste in einem Filter. Dieses Beispiel zeigt, wie die Incident-Tabelle [incident] nach dem Unternehmen des Anrufers gefiltert wird, der den Incident registriert hat.

Wenn Sie die Liste der Felder öffnen, die Sie filtern möchten, sehen Sie die Liste der verfügbaren Incident-Tabellenfelder. Auf die Referenzfelder folgen die zugehörigen Felder. Beispiel: Auf **Anrufer** folgt **Anrufer** > **Benutzerfelder**, was bedeutet, dass **Anrufer** ein Referenzfeld ist und die zugehörigen Felder Benutzerfelder im **Anrufer** -Datensatz sind. Wenn die zugehörigen Felder nicht in der Liste vorhanden sind, wählen Sie **Zugehörige Felder anzeigen** am Ende der Liste aus.

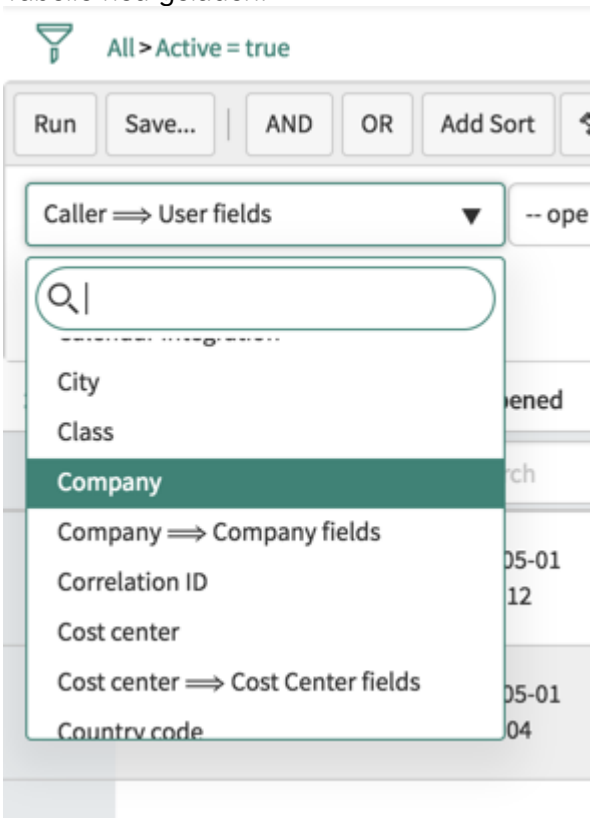


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wenn Sie **Zugehörige Felder**anzeigen auswählen, wird das Menü neu geladen, um zugehörige Felder anzuzeigen.



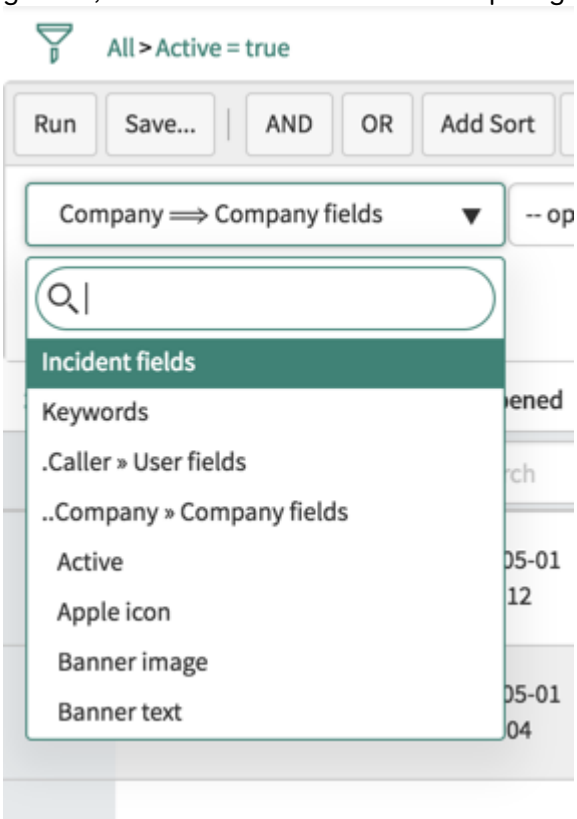
Wenn Sie ein zugehöriges Feld auswählen, wird das Menü mit den Feldern der zugehörigen Tabelle neu geladen.



Wenn Sie **Unternehmen** unter **Anrufer** > Benutzerfelder auswählen, wird das Feld zu **Caller.Company**.

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

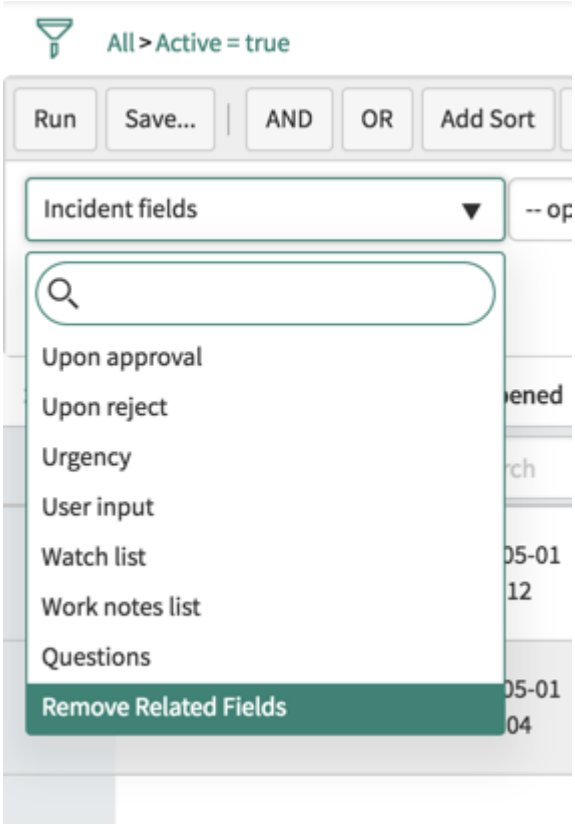
Das folgende Beispiel zeigt, wo Sie sich im Dot-Walk befinden. Jede ausgewählte Referenz wird oben im Feldermenü gespeichert, und die Anzahl der Punkte vor der Feldbezeichnung gibt an, wie viele Punkte aus dem ursprünglichen Datensatz der Benutzer erreicht hat.



Das Beispiel zeigt, dass sich der Benutzer bei **Incident.Caller.Company**befindet. Sie können zu höheren Ebenen in der Hierarchie zurückkehren, indem Sie Felder oben im Menü auswählen. Wenn Sie beispielsweise **Incident-Felder** auswählen, kehren Sie zur Liste der Incident-Felder zurück.

Die zugehörigen Felder können entfernt werden, indem **Sie Zugehörige Felder entfernen** am Ende der Liste auswählen.

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



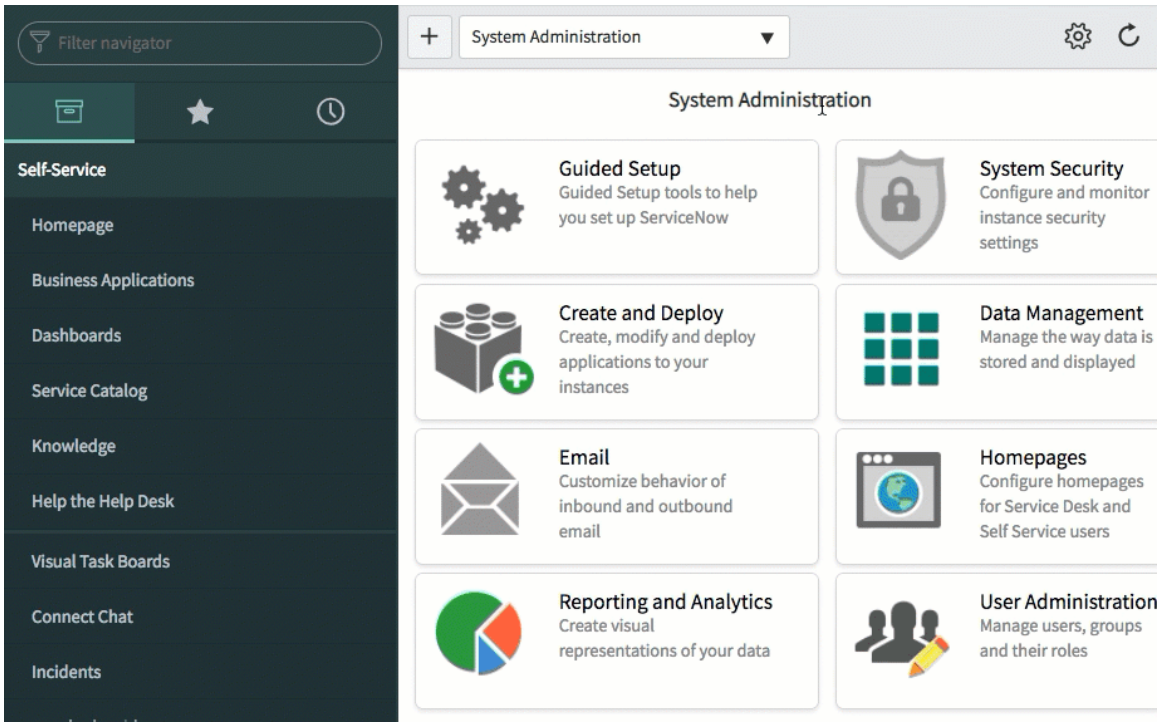
Bedingungsgeneratoren

Sie können eine detaillierte Abfrage für eine Tabelle erstellen, indem Sie im Bedingungsgenerator Dot-Walking durchführen.

Um einen Dot-Walk in einem Bedingungsgenerator durchzuführen, wählen Sie zuerst im Menü „Felder“ die Option **Zugehörige** Felder anzeigen aus. Mit dieser Aktion können Sie Ihrer Abfrage Felder aus zugehörigen Tabellen hinzufügen.

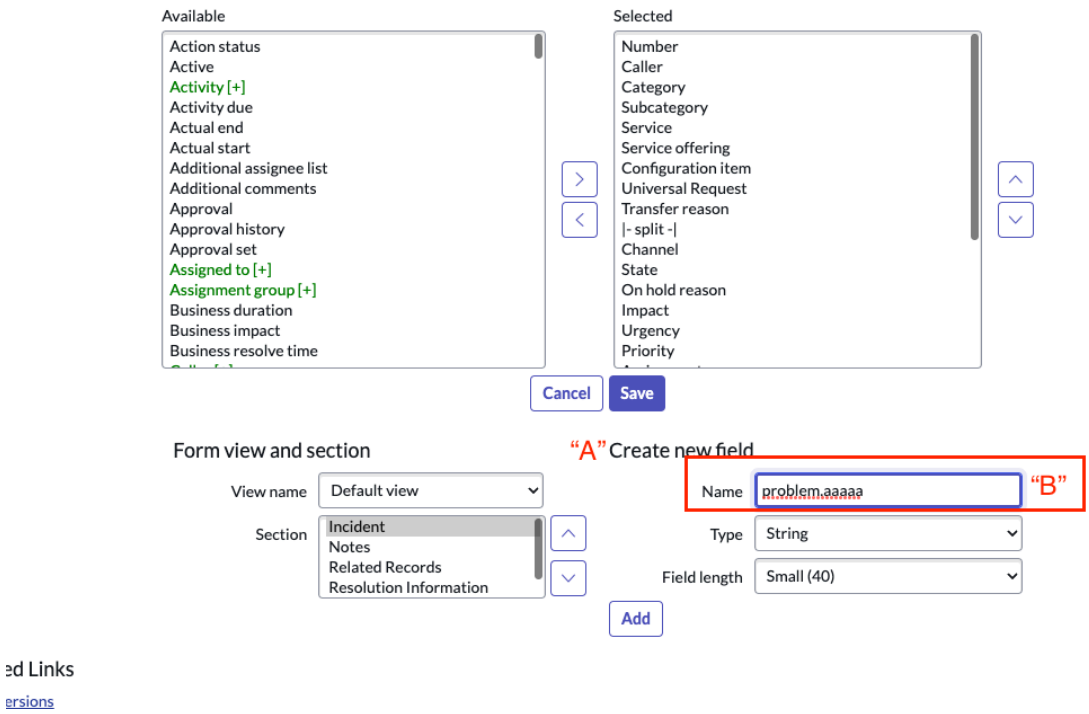
Das folgende GIF zeigt, wie Sie Dot-Walk-Felder in einem Bedingungsgenerator verwenden, um alle Incident-Datensätze zu finden, die einer bestimmten Benutzerin, Beth Anglin, zugewiesen sind. Im Beispiel navigiert der Benutzer zu **Incident** > **Offen** und öffnet dann den Bedingungsgenerator. Im Feldermenü wählt der Benutzer zuerst **Zugehörige Felder anzeigen aus** und öffnet dann das Feldermenü erneut, um **Zugewiesen an > Benutzerfelder**auszuwählen. Der Benutzer öffnet das Feldermenü erneut, um **Nachname**auszuwählen. Der Benutzer erstellt die folgende Bedingung: [Nachname] [ist] [Anglin]. Nachdem der Benutzer **Ausführen**ausgewählt hat, werden in der Incident-Liste nur die Datensätze angezeigt, die Beth Anglin 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.



Listensammler

Hinweis:
Das Hinzufügen neuer Felder per Dot-Walking durch Ausfüllen des Abschnitts „Neues Feld erstellen“ (im Beispiel „A“) im Feld „Name“ (im Beispiel „B“) wird nicht unterstützt. Das Hinzufügen nicht autorisierter Felder und das Hinzufügen von Feldern für Empfehlungen über Dot-Walking kann zu unerwartetem Verhalten in der Plattform führen.

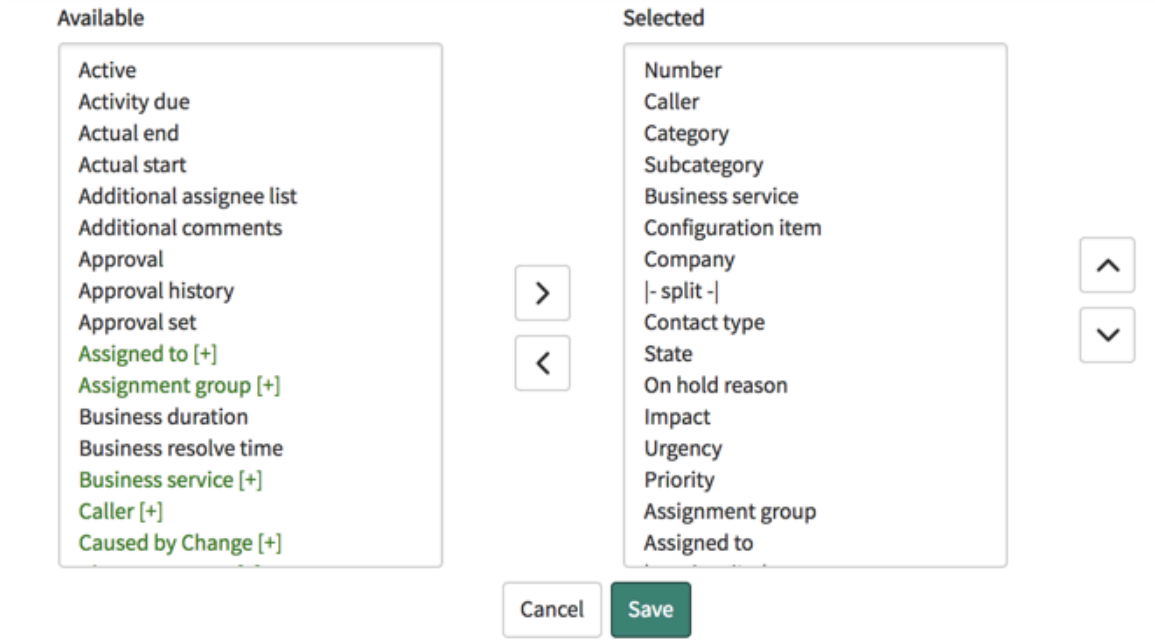


Wenn Sie eine Liste von Feldern aus einem Listensammler auswählen (z. B. beim Konfigurieren eines Formulars), können Sie per Dot-Walk zu Feldern aus anderen Formularen gelangen.

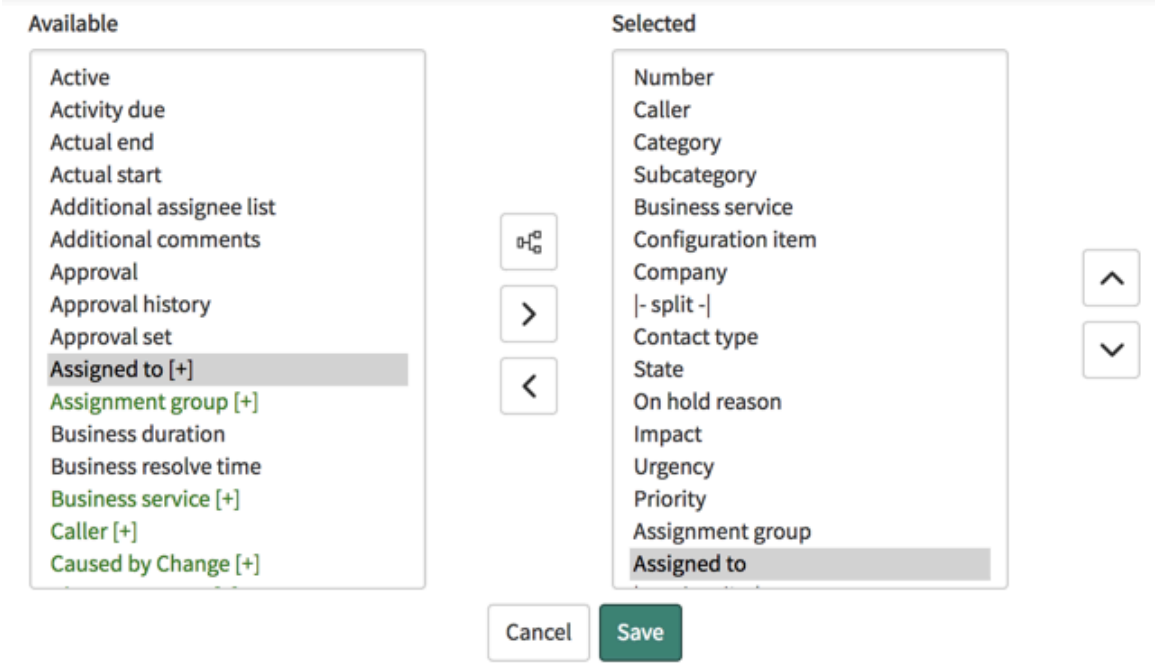
Automatische Übersetzung

© 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.

Um zu sehen, welche Felder Referenzfelder sind und für die ein Dot-Walk durchgeführt werden kann, suchen Sie nach grünen Feldern mit einem Plus-Symbol.

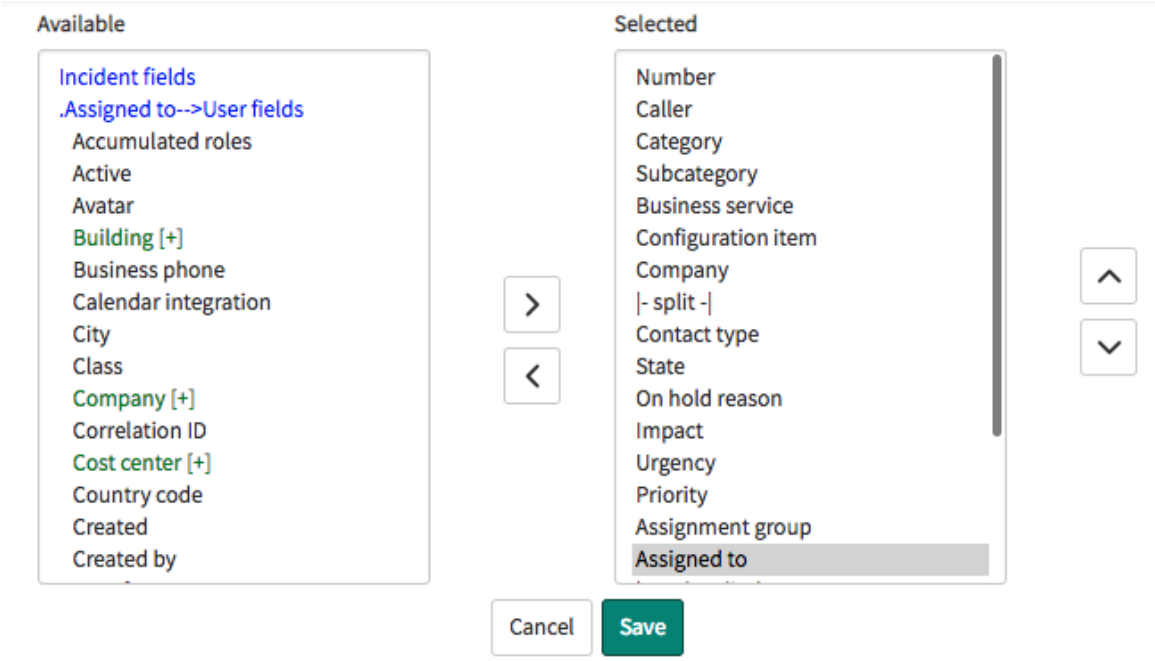


Sobald ein Referenzfeld hervorgehoben ist, wird das Erweiterungssymbol ( ) über dem Hinzufügen-Symbol angezeigt.

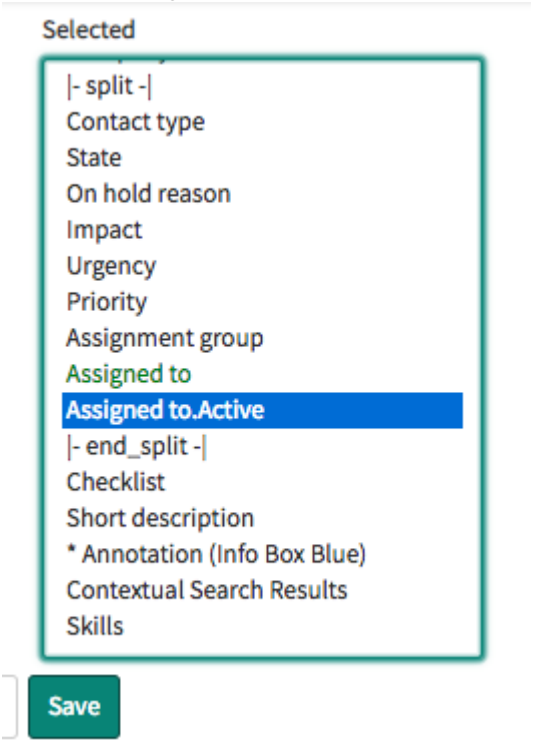


Wenn Sie auf das Erweiterungssymbol klicken, wird die Liste der Felder aus der zugehörigen Liste im Bereich **Verfügbar** geöffnet. Das folgende Beispiel zeigt, dass die Felder **Zugewiesen an** ausgewählt wurden. Die vorherigen Feldlisten werden oben in der Liste angezeigt.

© 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.



Sobald das Feld dem Bereich **Ausgewählt** hinzugefügt wurde, wird es mit seiner vollständigen Dot-Walking-Syntax angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt, dass **Zugewiesen an.Aktiv** ausgewählt wurde.



Skripts

Sie können innerhalb eines Skripts Dot-Walking durchführen, indem Sie die Dot-Walk-Syntax aufrufen. Diese Funktionalität erfordert Kenntnisse in JavaScript.

Für Skripts, die auf der Serverseite ausgeführt werden, z. B. Business Rules, ist das Hinzufügen von `current` 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.

Das folgende Skript ist beispielsweise eine geskriptete Genehmigungsregel, die eine Genehmigung vom Manager des Benutzers anfordert, der das Ticket geöffnet hat.

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Für Skripts, die auf der Client-Seite ausgeführt werden, z. B. Client-Skripts, ist „ current “ nicht erforderlich. Beispielsweise wird das folgende Skript „VIP-Anrufer hervorheben“ auf der Clientseite ausgeführt.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
     document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

    if(callerField)
      document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
    }
  }
}
```

Variablen

Häufig können Sie Variablen zu Vorlagen, Benachrichtigungen oder anderen Formularen hinzufügen, in denen ein Wert aus dem Formular aufgerufen wird.

Beispiel: *`${assigned_to}`* ist die Variable für das Feld **Zugewiesen an**.

Wie im Beispiel gezeigt, können Sie per Dot-Walk zu Feldern im ursprünglichen Datensatz eines beliebigen Referenzfelds gelangen. Es ist möglich, per Dot-Walk zu jedem Feld im Datensatz „assigned_to“ zu gelangen, z. B. *`${assigned_to.manager}`*.

Beim Dot-Walking können Sie bei Bedarf eine längere Kette haben, wie in diesem Beispiel: *`${assigned_to.department.manager.mobile_phone}`*.

Manchmal können Sie diese Variable aus einer Strukturauswahl 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.

Strukturauswahl

Die Strukturauswahl-Schnittstelle verfügt über eine erweiterbare, hierarchische Ansicht, in der Sie nach den folgenden Elementen suchen können:

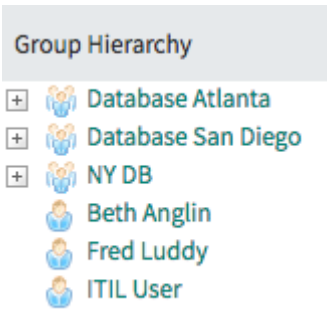
- Konfigurationselemente (CIs), die einem anderen, übergeordneten CI untergeordnet sind.
- Mitglieder einer bestimmten Gruppe. Beispielsweise würden Sie eine Strukturauswahl verwenden, um nach einem Benutzer in der Service Desk-Gruppe zu suchen.
- Referenzelemente für eine beliebige hierarchische Tabelle. Eine hierarchische Tabelle ist eine Tabelle, bei der ein übergeordnetes Feld auf sich selbst verweist. Die Gruppentabelle [sys_user_group] wird beispielsweise als hierarchische Tabelle betrachtet, da bestimmte Gruppen untergeordnete Elemente von übergeordneten Gruppen sind.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Strukturauswahl verwenden, um einem Benutzer in der Datenbankgruppe einen Incident-Datensatz zuzuweisen.

Sie navigieren zuerst zu einem beliebigen Incident-Datensatz und geben dann `Datenbank` in das Feld **Zuweisungsgruppe ein**.

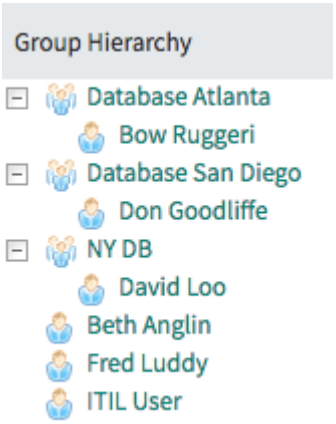


In diesem Beispiel ist die Datenbankgruppe eine übergeordnete Gruppe mit mehreren untergeordneten Gruppen. Wenn Sie das Suchsymbol ( ) neben dem Feld **Zugewiesen an** auswählen, werden in einem Fenster Referenzfelder in der Datenbankgruppe angezeigt.



Referenzfelder weisen neben ihrem Namen das Erweiterungssymbol (+) auf. Durch Klicken auf das **+** wird eine Liste der Felder in diesem referenzierten Feld erweitert. In diesem Beispiel wird durch Erweitern der Felder **Datenbank Atlanta** oder **Datenbank San Diego** eine Liste von Benutzerdatensätzen in jeder untergeordneten Gruppe 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.



Wählen Sie einen der Benutzerdatensätze aus, um ihn als Wert im Feld **Zugewiesen an** hinzuzufügen.



Hinweis:
Sie können die Strukturauswahl so konfigurieren, dass sie bis zu 1.000 Knoten erfasst, wenn Sie die Eigenschaft `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes` konfigurieren. Um die Eigenschaft festzulegen, öffnen Sie die Wörterbuchattribute für das Feld, und fügen Sie `tree_picker=true` zum Feld **Attribute** hinzu. Wenn mehrere Attribute vorhanden sind, trennen Sie sie durch ein Komma ohne Leerzeichen.

Konfigurieren Sie Elemente in Formularen oder in Listen mithilfe eines Listensammlers

Verwenden Sie einen Listensammler, um Elemente in einem Formular oder einer Liste hinzuzufügen, zu entfernen oder zu verschieben. Mit Listensammlern können Sie mehrere Elemente aus einer Liste verfügbarer Elemente auswählen und Elemente aus einer Liste ausgewählter Elemente entfernen. Einige Listensammler bieten Filter- und Suchsteuerungen für verfügbare Elemente, z. B. Hinzufügen von Elementen zu zugehörigen Listen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Listensammler, um Listen zu personalisieren, Elemente zu zugehörigen Listen hinzuzufügen und Servicekatalog Listensammler-Variablen aufzulisten. Bei einigen Listensammlern können Benutzer die Reihenfolge der Auswahl anpassen, z. B. beim Konfigurieren eines Formulars oder einer Liste.

Die Listensammler-Schnittstelle verfügt über zwei Spalten: die verfügbaren Elemente auf der linken Seite und die ausgewählten Elemente auf der rechten Seite.

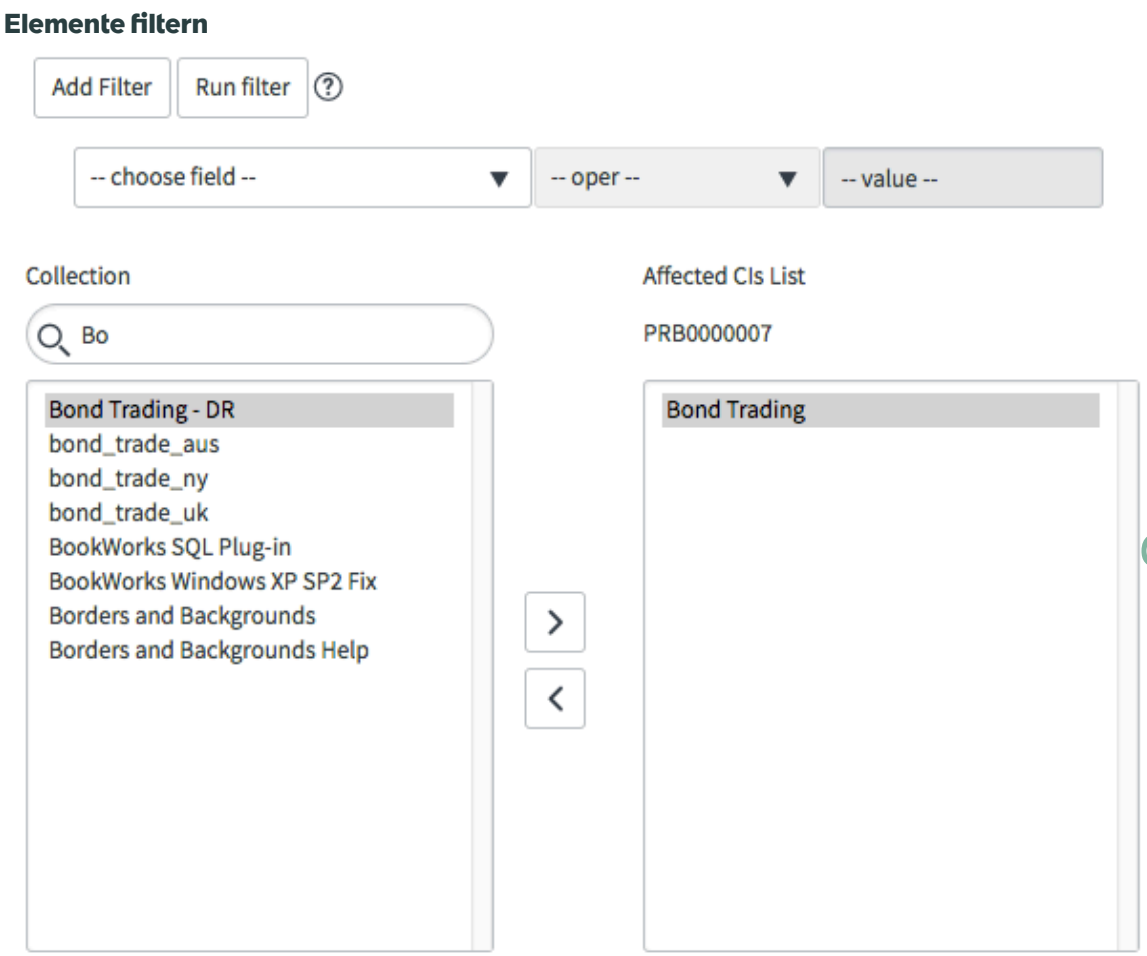
Informationsfelder für das hervorgehobene verfügbare Element werden unter einigen Listensammlern angezeigt. Die Informationsfelder entsprechen der Referenzsuche für ein Referenzfeld in einem Formular. Um zu ändern, welche Felder angezeigt werden, konfigurieren Sie die Referenznachschlageliste.

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

Prozedur

- Um der Auswahl Elemente hinzuzufügen, doppelklicken Sie auf der linken Seite auf ein verfügbares Element, oder wählen Sie ein Element aus, und klicken Sie auf das Hinzufügen-Symbol (**>**).
  Das neue Element wird am Ende der Spalte mit den ausgewählten Elementen auf der rechten Seite hinzugefügt.
- Um Elemente aus der Auswahl zu entfernen, doppelklicken Sie auf das Element auf der rechten Seite, oder wählen Sie das Element aus, und klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen (**<**).
- Um mehrere aufeinanderfolgende Elemente auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und klicken Sie auf das erste und letzte Element.
- Um mehrere nicht aufeinanderfolgende Elemente auszuwählen, halten Sie die Strg-Taste (Befehlstaste auf einem Mac) gedrückt und klicken Sie auf die gewünschten Elemente.
- Um mehrere Elemente barrierefrei auszuwählen, navigieren Sie mit der Tabulatortaste zu jedem Element und drücken die Leertaste, um jedes Element auszuwählen.
  Verwenden Sie die Pfeiltaste oder die Tabulatortaste zur Schaltfläche **Hinzufügen**, um Elemente von einer Liste in eine andere zu verschieben.
- Um verfügbare Elemente zu filtern, erstellen Sie Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator und klicken auf **Filter ausführen**.
- Um verfügbare Elemente zu durchsuchen, geben Sie Text in das **Suchfeld** ein.

  Die Liste der verfügbaren Elemente wird während der Eingabe gefiltert.



- Um Elemente um eine Position zu verschieben, wählen Sie die Elemente aus, und klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol.

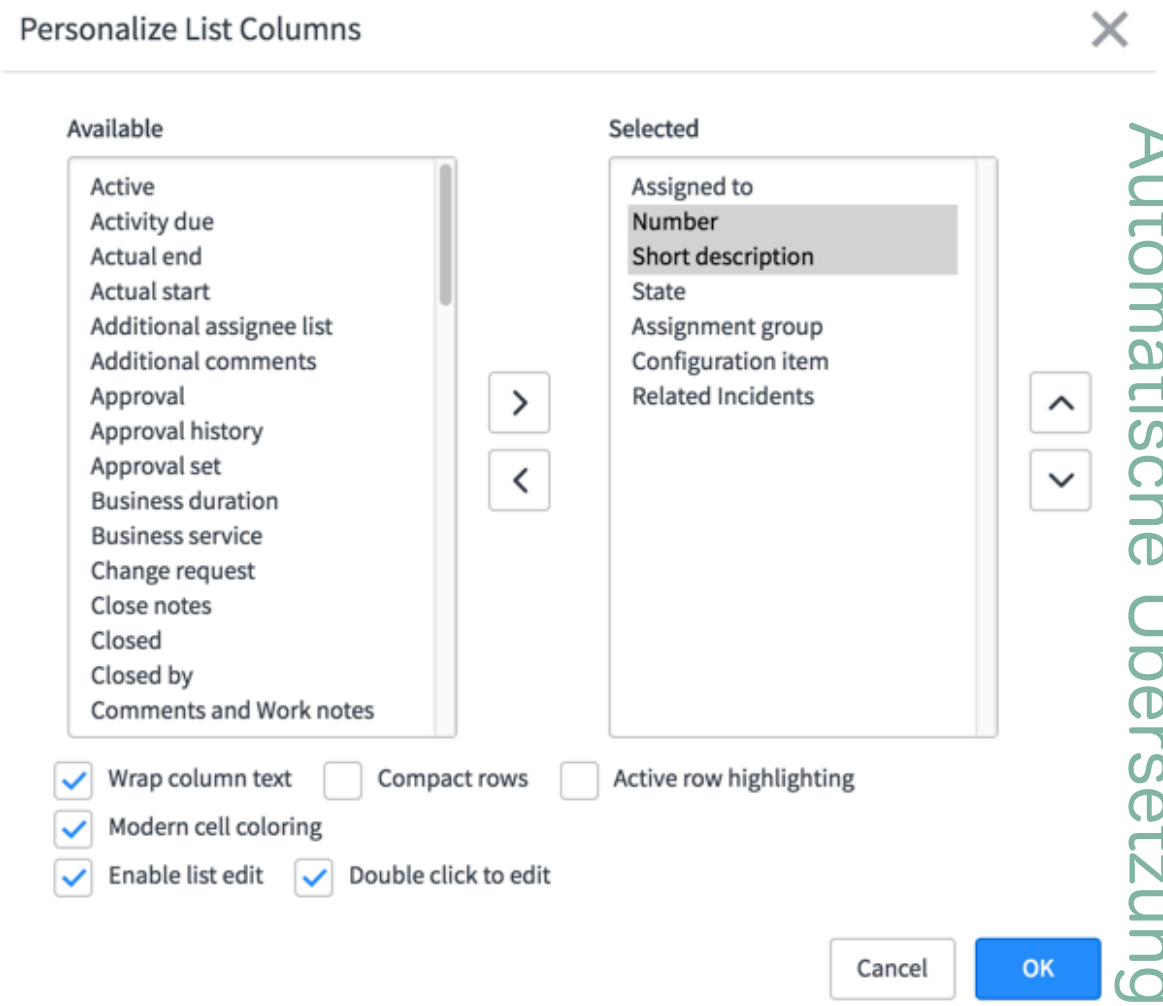
Automatische Übersetzung

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

- Um ein Element an mehrere Positionen zu verschieben, wählen Sie aufeinanderfolgende Elemente über oder unter dem Element aus und klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol. Führen Sie in diesem Beispiel die folgenden Schritte aus, um **Zugewiesen an** an den Anfang der Auswahlreihenfolge zu verschieben.

  1. Halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und klicken Sie auf **Kurzbeschreibung** und dann auf **Nummer**.
  2. Klicken Sie auf das Abwärtssymbol.

Elemente anordnen



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Legen Sie die Anzahl der Listensammlerelemente fest, die in der verfügbaren Spalte sichtbar sind

Sie können die Eigenschaft `glide.xmlhttp.excessive` ändern, um die Anzahl der Elemente zu ändern, die in der Spalte **Verfügbar** des Listensammlers angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Fügen Sie die Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
2. Ändern Sie den **Typ** in **Integer**.
3. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Wert** ein.

> **⚠ Warnung:**
> Der Standardwert ist 100. Die Auswahl einer Zahl deutlich über 100 kann zu Leistungsproblemen in Ihrer Instanz führen, wenn die Daten in den Listensammler geladen werden.

4. Speichern Sie die Eigenschaft.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu

Aktivitätenströme

Ein Aktivitätenstrom ist eine Liste von Einträgen in Datensätzen und Konversationen, z. B. Journalfelder, Kommentare und Arbeitsnotizen, die in Aufgabendatensätzen und Sidebar Konversationen angezeigt werden. Aktivitätenströme sind verfügbar Core-UI.

Die drei Arten von Aktivitätenströmen lauten wie folgt:

Aktivitätenstrom auflisten

Streamt Live-Aktivitätsinformationen für alle Datensätze in der aktuellen Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenströme in Listenansicht. Sie können auf ein Element klicken, um den Datensatz-Aktivitätenstrom zu öffnen, ohne den Datensatz zu öffnen.

Datensatz – Aktivitätenstrom

Wird in Formularen angezeigt, die mit dem Aktivitätsformatierer konfiguriert wurden. Sie können die Aktivitäten anpassen, die in diese Art von Stream aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie einem Datensatz folgen, um ihn in der Connect-Chat-Schnittstelle anzuzeigen, enthält die Konversation dieselben Informationen wie der Datensatz-Aktivitätenstrom. Kommentare, die im Connect-Chat-Fenster eingegeben werden, aktualisieren den Datensatz-Aktivitätenstrom.

Visuelles Taskboard

Streamt Live-Aktivitätsinformationen für alle Aufgabenkarten im aktuellen Taskboard. Sie können auf ein Element im Aktivitätenstrom klicken, um die Aufgabenkarte zu öffnen und den Aktivitätenstrom des Datensatzes anzuzeigen.

Anhänge und Bilder

Sie können Anhänge und Bilder im Aktivitätenstrom hinzufügen und in der Vorschau anzeigen, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fügen Sie ein Bild in ein Journalfeld ein, und geben Sie den Inline-Text ein.
- Klicken Sie auf einen Anhang, um eine Vorschau anzuzeigen. Verwenden Sie die Download-Option, um den Anhang lokal herunterzuladen.
- Verwenden Sie Antivirus-Scans, um sich vor Virusinfektionen zu schützen, die durch Dateianhänge eingeführt werden können. Nach dem Hochladen werden alle Dateien automatisch vom System auf Viren gescannt. Wenn eine Datei infiziert ist, können Sie die Datei nicht anzeigen oder herunterladen.

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

@Nennungen

Lenken Sie die Aufmerksamkeit einer Person auf einen Datensatz, indem Sie sie in einem Aktivitätenstrom mit dem @-Zeichen erwähnen.

Hinweis:
Für @Mention gesendete E-Mails werden mit der Tabelle „live_notification“ verglichen und nicht dem Journalfeld der übergeordneten Tabelle hinzugefügt.

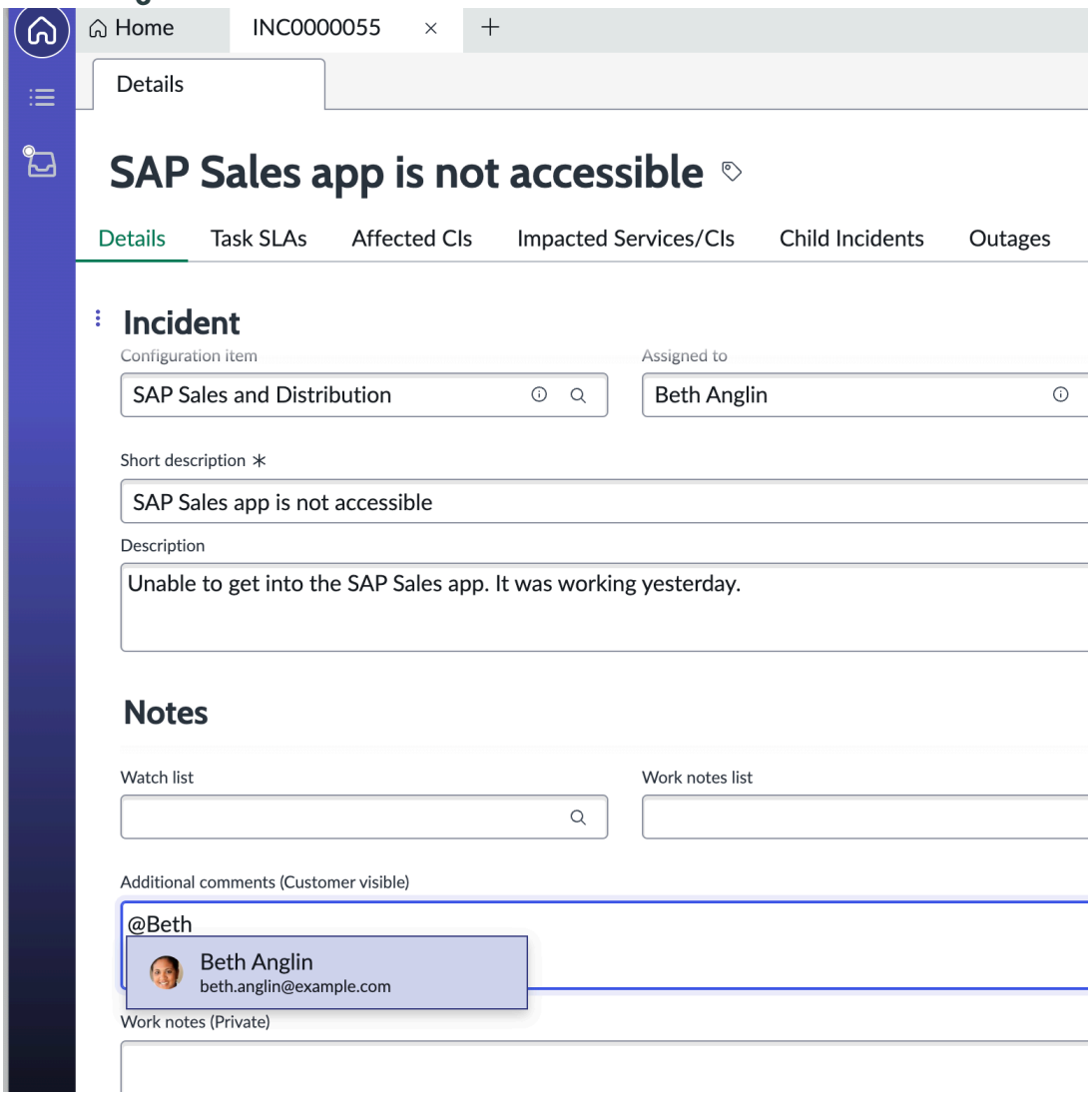
Jeder Benutzer kann Erwähnungen im Aktivitätenstrom an den folgenden Stellen verwenden:

- In einem Formular im Aktivitätsformatierer (nurCore-UI).
- In einer Liste im Aktivitätenstrom für einen Datensatz.
- Auf einer Visual Task Board-Karte in den Kartendetails.
- In einer Connect -Datensatzkonversation .

Um jemanden zu erwähnen, geben Sie das @ -Zeichen in einen unterstützten Aktivitätenstrom ein. Wählen Sie als Nächstes einen Benutzer aus der Vorschlagsliste aus, um einen beliebigen Benutzer in der Instanz auszuwählen. Sie können sehen, welche Benutzer Zugriff auf den Datensatz haben und, sofern die Anwesenheitsliste aktiviert ist, wer online ist. Geben Sie einen anderen Text ein, und veröffentlichen Sie ihn im Aktivitätenstrom. Das folgende Beispiel zeigt eine #Erwähnung in einem Formular.

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

Erwähnung von Aktivitätenstrom in einem Formular



Standardmäßig erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie jemand erwähnt. Sie können dieses Verhalten deaktivieren, indem Sie in Ihren Benachrichtigungseinstellungen das Abonnement der @Erwähnungs-E-Mail-Benachrichtigung für Aktivitätenstrom aufheben.

Wenn Connect aktiviert ist, können Sie zusätzliche Benachrichtigungen erhalten, je nachdem, ob Sie dem Datensatz in Connect folgen. Wenn Sie jemand in einem Datensatz erwähnt, dem Sie in Connect nicht folgen, erhalten Sie die Connect-Benachrichtigungen, die Sie global aktiviert haben, sowie die Benachrichtigung „Activity Stream @ Mention Email“. Wenn Sie dem Datensatz in Connect folgen, erhalten Sie nur Benachrichtigungen gemäß Ihren Benachrichtigungseinstellungen für die Datensatzkonversation. In diesem Fall erhalten Sie die Benachrichtigung „Activity Stream @ Mention Email“ nicht.

Hinweis:
Das System erstellt jedes Mal einen Datensatz in der Benachrichtigungstabelle [live_notification], wenn ein Benutzer erwähnt wird. Der Datensatz speichert die Informationen, die zum Generieren von Benachrichtigungen erforderlich sind.

Sie können E-Mails im Aktivitätenstrom herausfiltern, z. B. automatisch generierte E-Mails und Korrespondenz-E-Mails, indem Sie das . Wählen Sie **Beitragstypen aus**, um die Kontrollkästchen der in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigten E-Mail- und Beitragstypen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

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

Erstellen Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Bedingungsanweisung

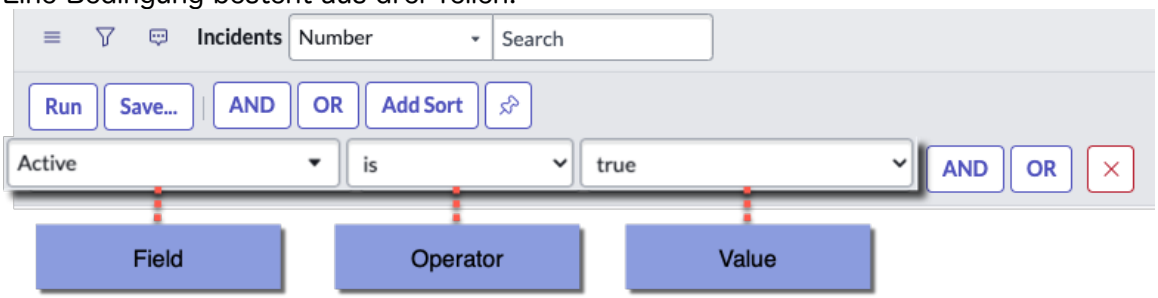
Ein Bedingungsgenerator erstellt eine Bedingungsanweisung mit einer Reihe von kontextabhängig generierten Feldern. Bedingungsgeneratoren werden in vielen Vorgängen verwendet, z. B. beim Erstellen von Filtern, Verwalten von Umfragen und Verwalten der Zugriffssteuerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bedingung besteht aus drei Teilen.

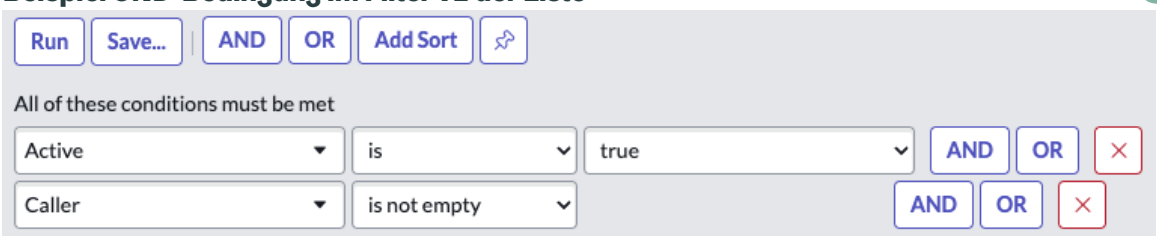


Teil	Beschreibung
Feld	Eine Auswahlliste basierend auf der Tabelle und den Benutzerzugriffsrechten. Die Auswahlliste kann Felder in zugehörigen Tabellen nach Dot-Walking enthalten.
Operator	Eine Auswahlliste basierend auf dem Feldtyp. In der Tabelle „Incident“ [Incident] gilt der Operator „Größer als“ beispielsweise nicht für das Feld **Aktiv**, wohl aber für das Feld **Priorität**.
Wert	Je nach Feldtyp ein Texteingabefeld oder eine Auswahlliste. In der Incident-Tabelle [incident] bietet das Feld **Aktiv** beispielsweise eine Auswahlliste mit den Werten **true**, **false**und **empty**, während das Feld **Kurzbeschreibung** ein Texteingabefeld bietet.

Prozedur

1. Um eine abhängige Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **UND** oder **OR** neben der Bedingung aus.
2. Um eine Bedingung auf oberster Ebene hinzuzufügen, wählen Sie **UND** oder **ODER** in der Symbolleiste des Bedingungsgenerators über den Bedingungen aus.
3. Um eine Bedingung zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (X) neben der Bedingung aus.

Beispiel UND-Bedingung im Filter v2 der Liste



Bedingungsgenerator

Ein Bedingungsgenerator erstellt eine Bedingungsanweisung mit einer Reihe von kontextabhängig generierten Feldern. Bedingungsgeneratoren werden in vielen Vorgängen verwendet, z. B. beim Erstellen von Filtern, Verwalten von Umfragen und Verwalten der Zugriffssteuerung.

Automatische Übersetzung

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

Bedingungsgeneratorformat

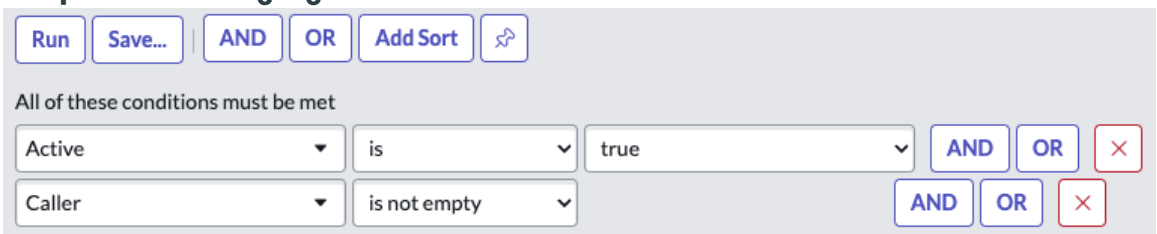
Eine Bedingung besteht aus drei Teilen:

- Feld: Eine Auswahlliste basierend auf der Tabelle und den Benutzerzugriffsrechten. Die Auswahlliste kann Felder in zugehörigen Tabellen nach Dot-Walking enthalten.
- Operator: Eine Auswahlliste basierend auf dem Feldtyp. In der Tabelle „Incident“ [Incident] gilt der Operator „Größer als“ beispielsweise nicht für das Feld **Aktiv**, wohl aber für das Feld **Priorität**.
- Wert: ein Texteingabefeld oder eine Auswahlliste, abhängig vom Feldtyp. In der Incident-Tabelle [incident] bietet das Feld **Aktiv** beispielsweise eine Auswahlliste mit den Werten **true**, **false**und **empty**, während das Feld **Kurzbeschreibung** ein Texteingabefeld bietet.

Bedingungsgeneratoraktionen

Sie können eine abhängige Bedingung hinzufügen, indem Sie auf **UND** oder **ODER** neben der Bedingung klicken. Sie können eine Bedingung auf oberster Ebene hinzufügen, indem Sie in der Symbolleiste des Bedingungsgenerators über den Bedingungen auf **UND** oder **ODER** klicken. Sie können eine Bedingung entfernen, indem Sie auf das Löschsymbol (X) neben der Bedingung klicken.

Beispiel UND-Bedingung in Filter



Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

Filter

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Filterung nach leeren Feldern

Die meisten Filtervorgänge geben keine leeren Felder in ihrem Ergebnissatz zurück. Sie können einen Filter erstellen, der zusätzlich zu den Datensätzen, die den anfänglichen Filterbedingungen entsprechen, Datensätze mit einem leeren Feldwert anzeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise alle Datensätze anzeigen, die der Hardwaregruppe zugewiesen sind, führen Sie die folgenden Schritte aus, um Datensätze mit einem leeren Feld **Zuweisungsgruppe** einzubeziehen.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Filterbedingung **[Zuweisungsgruppe] [ist nicht] [Hardware]**.

   Hinweis:
   Diese Bedingung gibt nicht die Datensätze zurück, in denen das Feld **Zuweisungsgruppe** leer ist.

2. Klicken Sie auf **ODER** neben der ursprünglichen Filterbedingung.

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

3. Erstellen Sie eine weitere Filterbedingung **[Zuweisungsgruppe] [ist leer]**.
4. Führen Sie den Filter aus.

Werte für Datums-/Uhrzeitfelder

Wenn Sie nach Feldern vom Typ Datum/Uhrzeit filtern, z. B. das Feld **Erstellt** in einem Aufgabendatensatz, sind mehrere zeitbezogene Optionen verfügbar, z. B. **Heute**, **Diese Woche**, **Letzte 3 Monate**usw.

Beispiel: Am 1. Juni um 12:00 Uhr filtert ein Benutzer in New York eine Liste von Incidents anhand der Bedingung **Erstellt am Heute**. Die resultierende Liste zeigt alle Incidents, die während der letzten sechs Stunden erstellt wurden: zwischen Mitternacht (00:00:00) und der aktuellen Zeit des Benutzers, 12:00:00 Uhr, am 1. Juni. Ein Filter für **Diese Woche** gibt Incidents zurück, die zwischen erstellt wurden vom vorherigen Montag um Mitternacht bis zum aktuellen Tag und zur aktuellen Uhrzeit.

Ein Filter für **Letzte 3 Monate** gibt Incidents zwischen Mitternacht am Ersten des Monats vor drei vollen Monaten und dem aktuellen Tag und der aktuellen Uhrzeit zurück. Wenn Sie beispielsweise den Filter **Letzte 3 Monate** am 15. April auswählen, werden in den Ergebnissen Datensätze angezeigt, die seit dem 1. Januar bis zum 15. April erstellt wurden. Ein Filter für die **letzten 12 Monate** gibt Ergebnisse von Januar bis Januar zurück.

Ein Filter für **Letzte Woche** gibt Incidents von Sonntag um Mitternacht der vorherigen Woche zurück, die am Sonntag um Mitternacht enden. Bis heute sind darin nicht enthalten. Wenn Sie beispielsweise den Filter **Letzte Woche** am Donnerstag, den 17. August, auswählen, werden in den Ergebnissen Datensätze angezeigt, die von Sonntag, 6. August bis Sonntag, 13. August erstellt wurden.

Verwenden Sie für die Filter „Um **oder vor"** und „Um **oder nach** " Mitternacht als Start- oder Endpunkt. Wenn Sie beispielsweise eine Liste von Incidents filtern, die **[at oder nach] [Gestern]**erstellt wurden, werden in der resultierenden Liste alle Incidents angezeigt, die gestern oder später um Mitternacht erstellt wurden. Wenn es Donnerstag, der 7. August ist, und Sie eine Liste von Incidents filtern, die **[at or before] [Letzte Woche]**erstellt wurden, werden in der resultierenden Liste alle Incidents angezeigt, die am Sonntag, dem 3. August, um Mitternacht erstellt wurden, dem Ende der letzten Woche.

Operatoren und Werte, die für Datums- und Uhrzeitfelder verfügbar sind

Sie können Datums- und Uhrzeitfelder mit den hier aufgeführten Operatoren und Werten filtern.

Für Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren

Operator	Definition	Beispiel
nach	Gibt Datensätze nach dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[nach] [Nächster Monat]** am 18. April 2018 gibt Datensätze ab dem 1. Juni zurück.
um oder nach	Gibt Datensätze während und nach dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[at or after] [Next Month]** am 18. April 2018 gibt Datensätze ab dem 1. Mai zurück.
um oder vor	Gibt Datensätze während und vor dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[at or before] [Next Month]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 31. Mai und früher zurück.
vor	Gibt Datensätze vor dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[before] [Next Month]** am 18. April 2018 gibt Datensätze von vor dem 1. Mai 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.

Für Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator	Definition	Beispiel
zwischen	Gibt Datensätze zwischen und den angegebenen Daten zurück.	Eine Filterausführung **[zwischen]** dem 18. April 2018 (00:00:00) und dem 19. April 2018 (23:59:59) gibt Datensätze an oder zwischen den beiden Daten zurück.
ist irgendetwas	Gibt alle Datensätze zurück, einschließlich Datensätze mit leeren Werten im angegebenen Feld.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Erstellt] [ist beliebig]** gefiltert wurden, gibt alle Incidents zurück.
ist anders	Gibt Datensätze innerhalb eines anderen Zeitrahmens als ein anderes Feld zurück.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Erstellt] [ist anders] [Jahr] aus [Geschlossen]** gefiltert wurde, gibt Datensätze zurück, bei denen die Werte in den Feldern **[Erstellt]** und **[Geschlossen]** in verschiedenen Jahren liegen.
ist leer	Gibt Datensätze zurück, in denen das angegebene Feld keinen Wert hat.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach Geschlossen gefiltert werden **[ist leer]**, gibt Datensätze zurück, in denen das Feld Geschlossen keinen Wert aufweist.
kleiner als	Gibt Datensätze zurück, in denen ein Feld im Vergleich zu einem anderen Feld innerhalb des angegebenen Zeitrahmens liegt.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist kleiner als] [2] [Stunden] [nach] [Erstellt]** gefiltert wurden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen der Wert **[Geschlossen]** weniger als 2 Stunden nach dem Wert **[Erstellt]** liegt.
ist mehr als	Gibt Datensätze zurück, in denen ein Feld im Vergleich zu einem anderen Feld außerhalb des angegebenen Zeitrahmens liegt.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist mehr als] [2] [Stunden] [nach] [Erstellt]** gefiltert wurden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen der Wert **[Geschlossen]** mehr als 2 Stunden nach dem Wert **[Erstellt]**liegt.
ist nicht leer	Gibt Datensätze zurück, in denen das angegebene Feld einen Wert hat.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist nicht leer]** gefiltert wurden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen das Feld Geschlossen einen Wert aufweist.
ist gleich	Gibt Datensätze zurück, in denen die beiden Felder einen bestimmten Zeitrahmen gemeinsam haben.	Eine Liste von Incidents, die nach **[Erstellt] [ist gleich] [Stunde] wie [Geschlossen]** gefiltert wurden, gibt Datensätze zurück, bei denen die Datensatzfelder **[Erstellt]** und **[Geschlossen]** innerhalb derselben Stunde liegen.
nicht am	Gibt Datensätze zurück, die nicht mit dem angegebenen Wert übereinstimmen.	Der Filter **[not on] [Today]** gibt Datensätze zurück, die nicht mit dem aktuellen Datum übereinstimmen.
am	Gibt Datensätze für den angegebenen Wert zurück.	Eine Filterausführung **[am] [Heute]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 18. April zurück.
relativ	Gibt Datensätze mit einem angegebenen Zeitrahmen vor oder nach der aktuellen Uhrzeit zurück.	Ein Filter, der am **[Erstellt] [relativ] [vor] [5] [Minuten] [vor]** um 12:00:00 ausgeführt wurde, gibt Datensätze von vor 11:55:00 Uhr desselben Datums zurück.
Trend	Gibt Datensätze zu, nach und/oder vor einer bestimmten Uhrzeit, einem Wochentag, einer Woche, einem	Ein Filter nach **[Erstellt] [Trend] [Montag]** gibt Datensätze zurück, bei denen das Datum **[Erstellt]** auf einen Montag fällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator	Definition	Beispiel
	Monat, einem Quartal oder einem bestimmten Jahr zurück.	

Verfügbare Werte für Datums-/Uhrzeitfelder

Wert	Definition	Beispiel
Aktuelle Stunde/Minute	Gibt Datensätze zurück, die der aktuellen Stunde oder Minute entsprechen	Eine Filterausführung **[am] [Aktuelle Stunde]** am 18. April (12:02:00) gibt Datensätze vom 18. April (12:00:00) bis zum 18. April (12:59:59) zurück.
Letzte **n** Minuten/ Stunden/Tage/ Wochen/ Monate/Quartal/ Jahre	Gibt Datensätze innerhalb des zuvor ausgewählten Zeitraums zurück, beginnend mit dem Beginn dieses Zeitrahmens.	Eine Filterausführung **[on] [Letzte 3 Monate]** am 18. April gibt Datensätze vom 1. Januar bis zum 15. April zurück. **Hinweis:** Jahre gibt Ergebnisse von Januar bis Januar zurück.
Nächste **n** Wochen/ Monate/Quartal/ Jahre	Gibt Datensätze innerhalb des nächsten ausgewählten Zeitraums zurück, einschließlich Datensätzen mit Werten bis zum Ende dieses Zeitraums.	Eine Filterausführung **[am] [Nächstes Jahr]** am 18. April 2018 gibt alle Datensätze mit einem Datum im Jahr 2019 zurück, einschließlich Daten im Jahr 2019 nach dem 15. April.
Vor einem Jahr	Gibt Datensätze ab der aktuellen Zeit zurück, ein Jahr zurück, bis zum Ende des aktuellen Monats	Eine Filterausführung **[am] [Vor einem Jahr]** am 18. April 2018 (12:00:00) gibt Datensätze vom 18. April 2017 (12:00:00) bis zum 30. April (23:59:59) zurück.
Diese Woche/ dieser Monat/ dieses Quartal/ dieses Jahr	Gibt Datensätze mit dem aktuell ausgewählten Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[am] [Diese Woche]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 15. April (00:00:00) bis zum 21. April (23:59:59) zurück.
Heute	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht des aktuellen Tages und Mitternacht des nächsten Tages zurück	Eine Filterausführung **[am] [Heute]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 18. April (00:00:00) bis zum 18. April (23:59:59) zurück.
Morgen	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht (00:00:00) und der aktuellen Uhrzeit zurück.	Eine Filterausführung **[am] [Morgen]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 19. April (00:00:00) bis zum 19. April (23:59:59) zurück.
Gestern	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht des vorherigen Tages und Mitternacht des aktuellen Tages zurück.	Eine Filterausführung **[am] [Gestern]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 17. April (00:00:00) bis zum 17. April (23:59:59) zurück.

Feldwerte werden verglichen

Mit dem Feldvergleich können Benutzer die Gleichheit zwischen Feldern in derselben Tabelle oder in zugehörigen Tabellen mithilfe von Operatoren im Bedingungsgenerator auswerten.

Außerdem können Sie Felder vom Typ Datum vergleichen, um zu bestimmen, ob die Werte innerhalb eines bestimmten Bereichs voneinander liegen. Sie können beispielsweise das

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

geplante Startdatum einer Aufgabe mit dem tatsächlichen Startdatum vergleichen. Sie können Feldvergleiche in einer Listenansicht und zum Generieren von Berichten verwenden.

Die Hauptfunktion des Feldvergleichs besteht in der Auswertung, ob zwei Felder in einem Datensatz oder einem zugehörigen Datensatz identische Werte haben. Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, um alle Incidents anzuzeigen, deren Feld **Anrufer** auf denselben Benutzerdatensatz verweist wie das Feld **Geschlossen von**.

Verfügbare Operatoren

Der Feldvergleich bietet mehrere Filteroperatoren zum Vergleichen von Feldwerten.

- **[ist gleich]**, wenn zwei Feldwerte gleich sind, wird dies als „wahr“ ausgewertet.
- **[ist unterschiedlich]** Wenn zwei Feldwerte nicht identisch sind, wird dies als „wahr“ ausgewertet.
- **[ist kleiner als]**, wenn zwei Datumswerte innerhalb eines benutzerdefinierten Bereichs voneinander liegen, wird als „wahr“ ausgewertet.
- **[ist größer als]** Wenn zwei Datumswerte nicht innerhalb eines benutzerdefinierten Bereichs voneinander liegen, wird dies als „wahr“ ausgewertet.

Auswahllistenwerte werden verglichen

Der Feldvergleich vergleicht das Feld **Wert** des Wörterbuchs einer Auswahlliste, nicht den **Wert Bezeichnung**. Zum Beispiel hat ein Incident mit hoher Priorität eine Priorität von **1**und nicht von **1 - Hoch**. Um den **Wert** einer Auswahl zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus. Die **zugehörige** Liste „Auswahlmöglichkeiten“ zeigt den **Wert** für jede Auswahl an.

Leere Felder werden verglichen

Standardmäßig geben die meisten Filtervorgänge keine leeren Felder in ihrem Ergebnissatz zurück. Um Datensätze mit leeren Feldern in eine Ergebnismenge aufzunehmen, fügen Sie eine Filterbedingung für den linken Operanden mit dem Operator **[ist leer]**hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Filterung nach leeren Feldern.

Verwenden von Operatoren und Operanden

Beim Vergleich von Feldern werden die beiden verglichenen Felder als linker Operand und rechter Operand bezeichnet. Der Typ des im linken Operanden ausgewählten Felds und der ausgewählte Operator bestimmen, welche rechten Operanden verfügbar sind. Bei Verwendung der Operatoren **[ist gleich]** oder **[ist unterschiedlich]** umfassen die Auswahlmöglichkeiten für den rechten Operanden nur Felder desselben Feldtyps, z. B. **Zeichenfolge** oder **Ganzzahl**, als linken Operanden.

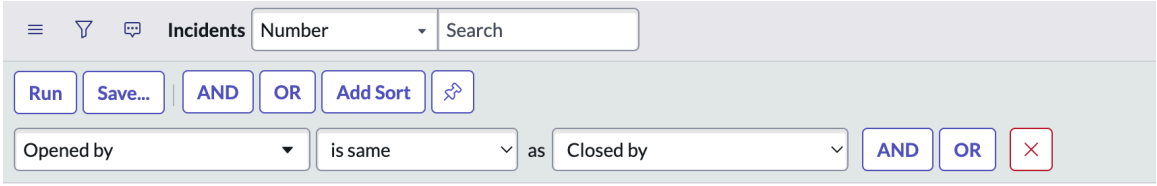
Zum Beispiel ermöglicht Ihnen ein Filter in der Aufgabentabelle [task] mit dem linken Operanden **[Geöffnet von]** und dem Operator **[ist gleich]**nur die Auswahl von Benutzerreferenzfeldern, z. B. dem Feld **[Geschlossen von]**. rechter Operand.

Die Operatoren **[ist größer als]** und **[ist kleiner als]** sind nur für Datumstypfelder verfügbar.

Dieser Beispielfilter gibt Datensätze zurück, in denen der Benutzer, der den Datensatz geöffnet hat, den Datensatz auch geschlossen 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.

Beispielfilter



Vergleichbare Felder

Der Feldvergleich unterstützt den Vergleich mehrerer Felder. Zu den vergleichbaren Feldern gehören die folgenden Typen:

- Zeichenfolgen-, Auswahl-, Ganzzahl- und boolesche Felder: Gibt „true“ zurück, wenn beide Werte übereinstimmen.
- Referenzfelder: Gibt „true“ zurück, wenn beide Referenzfelder auf denselben Datensatz verweisen.
- Datums- und Uhrzeitfelder: Können Datumswerte basierend auf Stunde, Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr abgleichen. Außerdem können Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen.

Hinweis:
Der Feldvergleich unterstützt keine Journal-, Stichwort-, Skript-, Dauer-, Listen- oder HTML-Felder.

Daten werden verglichen

Mit dem Datumsvergleich können Sie die Gleichheit zwischen zwei Komponenten des Datums bewerten, z. B. die Uhrzeit oder das Datum innerhalb eines Monats. Außerdem können Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen.

Datumsvergleiche basieren auf der Zeitzone des aktiven Benutzers. Beispiel: Als Benutzer in der PST-Zeitzone wird der Filter **[Erstellt] [ist gleich] [Tag] als [Geschlossen]** für einen Incident, der um 6 Uhr PST erstellt und um 15:00 Uhr PST geschlossen wurde, als „wahr“ ausgewertet liegen innerhalb desselben Tages. Ein Benutzer in der GMT-Zeitzone würde jedoch nicht denselben Incident-Datensatz als Reaktion auf den Beispielfilter sehen. in GMT fallen diese Zeiten nicht auf dasselbe Datum.

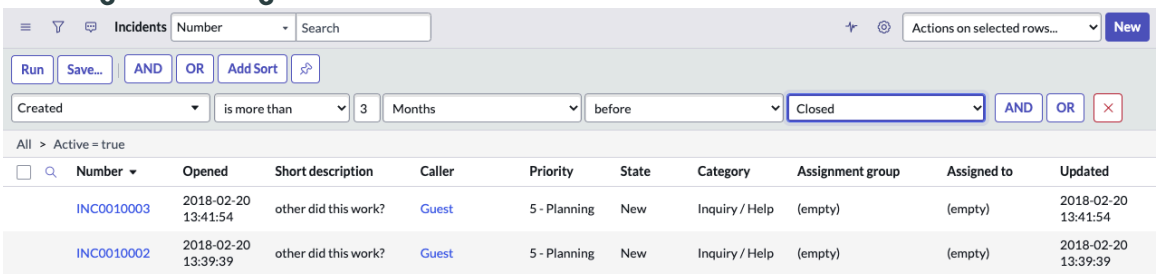
Sie können Bewerten Sie die Gleichheit zwischen Datumswerten, und Sie können ungleiche Datumsangaben innerhalb eines Bereichs auswerten.

Bewerten Sie ungleiche Datumsangaben innerhalb eines Bereichs

Sie können ungleiche Datumsfeldwerte vergleichen, indem Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen. Sie können beispielsweise den Filter **[Erstellt am] [ist größer als] [3] [Monate] [vor] Geschlossen]** erstellen, um alle Datensätze anzuzeigen, die mindestens drei Monate vor dem Schließen erstellt wurden. Der angegebene numerische Wert, z. B. der Wert **3** im Beispiel, muss eine Ganzzahl mit maximal zwei Ziffern sein. Wählen Sie für Auswertungen von Unterschieden mit mehr als 99 Einheiten eine weniger granulare Zeiteinheit aus, z. B. **Monate** statt **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.

Feldvergleich für ungleiche Daten



Auswahlmöglichkeiten für den Datumsvergleich im Auswahlfeld

Auswahlfeld	Auswahlmöglichkeiten für Datumsvergleich
Operator	ist größer als, ist kleiner als
Zeiteinheit	Stunden, Tage, Wochen, Monate, Quartale, Jahre
Relative Position von Datumsangaben	vor, nach, vor oder nach

Bewerten Sie die Gleichheit zwischen Datumswerten

Der Datumsvergleich wertet eine Übereinstimmung für einen von mehreren Datumsschritten aus.

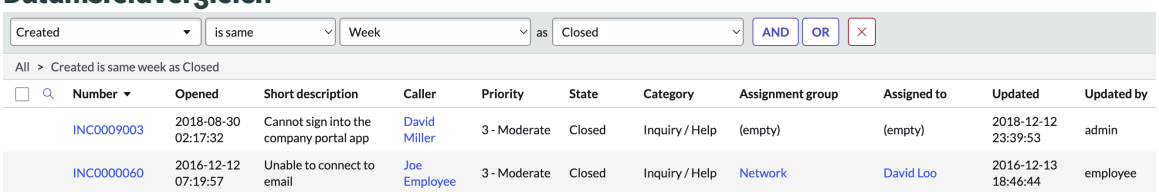
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Granularität auf die Stunde, den Tag, die Woche, den Monat, das Quartal oder das Jahr festlegen. Zum Beispiel gibt der Filter **[Erstellt am] [ist gleich] [Woche] wie [Geschlossen]** Datensätze zurück, die in derselben Woche geschlossen wurden, in der sie geöffnet wurden. Wenn Sie diese Art von Filter ausführen, stellen Sie sicher, dass Sie das Jahr in einer zusätzlichen Filterbedingung **[Erstellt] [ist gleich] [Jahr] als [Geschlossen]** angeben, um Datensätze zu entfernen, die ein Jahr vor dem Schließen erstellt wurden.

Datumsfeldvergleich



Prozedur

1. Erstellen Sie im Bedingungsgenerator eine neue Bedingung.
2. Wählen Sie ein Datumsfeld aus der linken Operandenauswahlliste aus.
3. Wählen Sie **[ist gleich]** oder **[ist unterschiedlich]** aus der Operator-Auswahlliste aus.
   Eine zusätzliche Auswahlliste wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Granularität aus der Auswahlliste für den Datumsbereich aus.

Beschreibungen des Datumsbereichs

Datumsbereich	Beschreibung
Stunde	Filtert nach der Tageszeit.

Automatische Übersetzung

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

Datumsbereich	Beschreibung
Tag	Filtert nach dem Tag des Monats, nicht nach dem Datum. Zum Beispiel stimmt der 1. August als Tageswert mit dem 1. September als Tageswert überein.
Woche	Filtert nach der Woche des Jahres. ServiceNow definiert eine Woche zum Zwecke des Feldvergleichs als Sonntag bis Samstag.
Monat	Filtert nach dem Monat des Jahres. Zum Beispiel gibt jedes Datum innerhalb von Dezember den 12. Monat des Jahres zurück.
Quartal	Filtert nach dem Quartal des Jahres.
Jahr	Filtert nach dem Jahr.

5. Wählen Sie ein anderes Datumsfeld aus der Auswahlliste des rechten Operanden aus.
6. Klicken Sie auf **Ausführen**.

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

Das System stellt eine Reihe von Operatoren zur Verwendung mit Filtern, Bedingungsgeneratoren und codierten Abfragen bereit. Der Datentyp eines Felds bestimmt, welche Operatoren dafür verfügbar sind.

Für Bedingungsgeneratoren verfügbare Operatoren

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
UND	[Aktiv][ist][Wahr] [UND][Anrufer][ist nicht leer]	^	active=true^CallerISNOTEMPTY	Alle Datensätze, die beides aufweisen: • **Aktives** Feld ist **„Wahr“.** • **Anruferfeld** hat einen beliebigen Wert
ODER-Bedingung	[Kurzbeschreibung] [ist leer][ODER] [Beschreibung][ist leer]	^ODER	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	Alle Datensätze, die mindestens eines der folgenden Elemente aufweisen: • Feld**„Kurzbeschreibung** “ hat keinen Wert • **Beschreibungsfeld** hat keinen Wert
OR-Filter	Alle diese Bedingungen müssen erfüllt sein	^NQ *neue Abfrage*	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNONELEER	Alle Datensätze, die mindestens eines der folgenden Elemente aufweisen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bedingungsgeneratoren verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
	[Kurzbeschreibung] [ist leer] ODER alle diese Bedingungen müssen erfüllt sein [Beschreibung] [ist nicht leer]			• Feld **„Kurzbeschreibung“** hat keinen Wert • **Beschreibungsfeld** hat keinen Wert

Verfügbare Operatoren für Zeichenfolgenfelder

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
beginnt mit	[Kurzbeschreibung] [beginnt mit][SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ am Anfang des Werts für das Feld **Kurzbeschreibung** erscheinen.
endet mit	[Kurzbeschreibung] [endet mit][Ausfall]	• % • ENDSWITH	short_descriptionENDSWITHAusfall	Alle Datensätze, in denen die Zeichenfolge „outage“ am Ende des Werts für das Feld **Kurzbeschreibung** angezeigt wird.
enthält	[Kurzbeschreibung] [enthält][SAP]	• * • LIKE	short_descriptionLIKESAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ an beliebiger Stelle im Wert für das Feld **Kurzbeschreibung** vorkommen.
enthält nicht	[Kurzbeschreibung] [enthält nicht][SAP]	• !* • NICHT WIE	short_descriptionNOT LIKESAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ nicht im Wert für das Feld **Kurzbeschreibung** vorkommen.
ist	[Kurzbeschreibung] [ist] [Netzwerkspeicher nicht verfügbar]	=	short_description=Netzwerkspeicher nicht verfügbar	Alle Datensätze, in denen in der **Kurzbeschreibung** nichts anderes als „Netzwerkspeicher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Operatoren für Zeichenfolgenfelder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				ist nicht verfügbar“ angegeben ist.
ist nicht	[Kurzbeschreibung] [ist nicht] [Netzwerkspeicher nicht verfügbar]	!=	short_description!=Netzwerkspeicher nicht verfügbar	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **Kurzbeschreibung** etwas anderes als „Netzwerkspeicher ist nicht verfügbar“ lautet.
ist leer	[Kurzbeschreibung] [ist leer]	ISTLEER	short_descriptionISLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **Kurzbeschreibung** keinen Wert enthält.
ist nicht leer	[Kurzbeschreibung] [ist nicht leer]	IST NICHT LEER	short_descriptionISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **Kurzbeschreibung** ein beliebiger Wert vorhanden ist.
ist irgendetwas	[Kurzbeschreibung] [ist beliebig]	ALLES	short_descriptionALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Kurzbeschreibung** eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • Leer • NULL
ist leere Zeichenfolge	[Kurzbeschreibung] [ist leere Zeichenfolge]	EMPTYSTRING	short_descriptionEMPTYSTRING	Alle Datensätze, in denen das Feld **Kurzbeschreibung** keinen Wert enthält.
weniger als oder gleich	[Kurzbeschreibung] [kleiner oder gleich] [s]	<=	short_descriptionlt;=s	Alle Datensätze, in denen die Zeichenfolge im Feld **Kurzbeschreibung** eine der folgenden ist: • Der erste Buchstabe ist ein beliebiger Buchstabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Operatoren für Zeichenfolgenfelder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				zwischen „a“ und „s“. • der genaue Wert ist „s“
größer als oder gleich	[Kurzbeschreibung] [größer oder gleich] [s]	>=	short_description>=s	Alle Datensätze, in denen die Zeichenfolge im Feld **Kurzbeschreibung** eine der folgenden ist: • Der erste Buchstabe ist ein beliebiger Buchstabe zwischen „s“ und „z“. • der genaue Wert ist „s“
zwischen	[Kurzbeschreibung] [zwischen][q] und [t]	ZWISCHEN	short_descriptionZWISCHENq^t	Alle Datensätze, in denen der erste Buchstabe im Feld **Kurzbeschreibung** „q“, „r“, „s“ oder „t“ ist.
ist gleich	[Kurzbeschreibung] [ist gleich] wie [Beschreibung]	SAMEAS	short_descriptionSAMEASdescription	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** vorhanden sind.
ist anders	[Kurzbeschreibung] [ist anders] als [Beschreibung]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEASdescription	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

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

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Anrufer][ist][Don Goodliffe]	=	caller_id = 9ee1b13dc6112271007f9d0ef4b69d10	Alle Datensätze, in denen der **Anrufer** niemand anderes als Don Goodliffe ist.
ist nicht	[Anrufer][ist nicht][Don Goodliffe]	!=	caller_id! =9ee1b13dc6112271007f9d0ef4b69d10	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Anrufer** “ von einem beliebigen Benutzerdatensatz außer Don Goodliffe ausgefüllt wird.
ist leer	[Anrufer] [ist leer]	ISTLEER	caller_idISLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anrufer** keinen Wert hat.
ist nicht leer	[Anrufer] [ist nicht leer]	IST NICHT LEER	caller_idISNOTELEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anrufer** einen beliebigen Wert enthält.
beginnt mit	[Anrufer][beginnt mit][Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	Alle Datensätze, in denen der Name im Feld **Anrufer** mit „Don“ beginnt.
endet mit	[Anrufer][endet mit][liffe]	• % • ENDSWITH	caller_idENDSWITHliffe	Alle Datensätze, in denen der Name im Feld **Anrufer** die Buchstaben „liffe“ am Ende aufweist.
enthält	[Anrufer] [enthält] [ein]	• * • LIKE	caller_idLIKEon	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „on“ an beliebiger Stelle im Namen für das Feld „ **Anrufer** “ vorkommen.
enthält nicht	[Anrufer] [enthält nicht] [ein]	• !* • NICHTLIKE	caller_idNOT LIKEon	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „on“ an keiner Stelle im Namen für das Feld „ **Anrufer** “ vorkommen.
ist irgendetwas	[Anrufer] [ist beliebig]	ALLES	caller_idALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anrufer** eines der folgenden 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.

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				• beliebiger Wert • Leer • NULL
ist gleich	[Anrufer][ist gleich] wie [Zugewiesen an]	SAMEAS	caller_idSAMEASassigned_to	Alle Datensätze, in denen in den Feldern **Anrufer** und **Zugewiesen an auf** denselben Benutzerdatensatz verwiesen wird.
ist anders	[Anrufer][ist anders] als [Zugewiesen an]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	Alle Datensätze, in denen die Benutzerdatensätze in den Feldern **Anrufer** und **Zugewiesen an** nicht übereinstimmen.
ist leere Zeichenfolge	[Anrufer] [ist leere Zeichenfolge]	EMPTYSTRING	caller_idEMPTYSTRING	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anrufer** keinen Wert hat.
ist (dynamisch)	[Anrufer][ist (dynamisch)][Mich]	DYNAMISCH	caller_idDYNAMISCH^5346B5e065ff5	Alle Datensätze, in denen Ihr Benutzerdatensatz das Feld **Anrufer** ausfüllt.

Automatische Übersetzung

0100a9ad2522f2b4774c

Hinweis:
Nicht alle Operatoren sind für alle Referenztypen verfügbar. Abhängig von der ausgewählten Referenz wird möglicherweise eine kürzere Liste der Operatoren angezeigt.

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Zeichenfolgen enthalten

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Unterkategorie][ist] [E-Mail]	=	Unterkategorie = E-Mail	Alle Datensätze, in denen die **Unterkategorie** nichts anderes als E-**Mail**ist.
ist nicht	[Unterkategorie][ist nicht][E-Mail]	!=	Unterkategorie! = E-Mail	Alle Datensätze, in denen das Feld **Unterkategorie**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Operatoren für Auswahlfelder, die Zeichenfolgen enthalten (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				mit einem beliebigen Wert außer **E**-Mail ausgefüllt wird.
ist Bestandteil von	[Unterkategorie] [ist eine von][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	IN	subcategoryINdb2, SQL-Server, Oracle	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Unterkategorie“** mit einem der folgenden Werte ausgefüllt wird: • DB2 • MS SQL-Server • Oracle
ist nicht Bestandteil von	[Unterkategorie] [gehört nicht zu] [DB2, MS SQL Server, Oracle]	NOT IN	Unterkategorie NICHT IN DB2, SQL-Server, Oracle	Alle Datensätze, in denen das Feld „ **Unterkategorie** “ mit etwas anderem als den folgenden Werten ausgefüllt wird: • DB2 • MS SQL-Server • Oracle
enthält	[Unterkategorie] [enthält] [Em]	LIKE	subcategoryLIKEem	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“ an beliebiger Stelle im Wert für das Feld „ **Unterkategorie** “ vorkommen.
beginnt mit	[Unterkategorie] [beginnt mit][Em]	STARTSWITH	UnterkategorieSTARTSWITHem	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“ am Anfang des Werts für das Feld „ **Unterkategorie** “ erscheinen.
endet mit	[Unterkategorie] [endet mit][il]	• % • ENDSWITH	Unterkategorie ENDSWITHil	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „il“ am Ende des Werts für das Feld „

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

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Zeichenfolgen enthalten (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Unterkategorie “ erscheinen.
enthält nicht	[Unterkategorie] [enthält nicht][Em]	NICHTLIKE	subcategoryNOT LIKEem	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“ nicht im Wert für das Feld „ **Unterkategorie** “ vorkommen.
ist irgendetwas	[Unterkategorie][ist beliebig]	ALLES	Unterkategorie ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Unterkategorie** eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • Leer • NULL
ist gleich	[Unterkategorie] [ist gleich] wie [Kategorie]	SAMEAS	UnterkategorieSAMEAS Kategorie	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **Unterkategorie** und **Kategorie** vorhanden sind.
ist anders	[Unterkategorie] [ist anders] als [Kategorie]	NSAMEAS	UnterkategorieNSAMEAS Kategorie	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **Unterkategorie** und **Kategorie** vorhanden sind.

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Auswirkung][ist] [1 – Hoch]	=	Auswirkung = 1	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **Auswirkung** nichts anderes als **1 - Hoch** ist.
ist nicht	[Auswirkung][ist nicht][1 – Hoch]	!=	Auswirkung! = 1	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **Auswirkung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				anders als **1 - Hoch**ist.
ist Bestandteil von	[Auswirkung][ist eine von][1 – Hoch, 2 – Mittel]	IN	auswirkungIN1,2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** mit einem der folgenden Werte ausgefüllt wird: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel**
ist nicht Bestandteil von	[Auswirkung][ist keine von][1 – Hoch, 2 – Mittel]	NOT IN	impactNOT IN1,2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** mit etwas anderem als den folgenden Werten ausgefüllt wird: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel**
ist leer	[Auswirkung] [ist leer]	LEER	auswirkungISLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** keinen Wert hat.
ist nicht leer	[Auswirkung] [ist nicht leer]	HINWEISLEER	auswirkungISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** einen beliebigen Wert hat.
weniger als	[Auswirkung] [kleiner als][2 – Mittel]	<	Auswirkung<2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** den Wert **1 - Hoch**aufweist.
größer als	[Auswirkung] [größer als][2 – Mittel]	>	Auswirkung>2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** den Wert **3 - Niedrig**aufweist
weniger als oder gleich	[Auswirkung] [kleiner oder gleich] [2 – Mittel]	<=	Auswirkung <= 2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** den Wert **1 – Hoch** oder **2 – Mittel**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.

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
größer als oder gleich	[Auswirkung] [größer oder gleich] [2 – Mittel]	>=	Auswirkung>=2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** den Wert **2 – Mittel** oder **3 – Niedrig** aufweist.
zwischen	[Auswirkung] [zwischen][1 – Hoch] und [3 – Niedrig]	ZWISCHEN	auswirkungBETWEEN1@2	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** einen der folgenden Werte aufweist: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel** • **3 - Niedrig** .
ist irgendetwas	[Auswirkung] [ist beliebig]	ALLES	auswirkung ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Auswirkung** eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • Leer • NULL
ist gleich	[Auswirkung] [ist gleich] wie [Dringlichkeit]	SAMEAS	auswirkungSAMEASurgency	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **Auswirkung** und **Dringlichkeit** vorhanden sind.
ist anders	[Auswirkung] [ist anders] als [Dringlichkeit]	NSAMEAS	auswirkungNSAMEASurgency	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **Auswirkung** und **Dringlichkeit** vorhanden sind.

Hinweis:
Die Operatoren „kleiner als oder gleich“ und „größer als oder gleich“ werden für Ganzzahlfelder im Bedingungsgenerator nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine geskriptete Bedingung.

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

Verfügbare Operatoren für Datums-/Uhrzeitfelder

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
am	[SLA fällig][am][Heute]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javascript:	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld „ **SLA fällig** “ mit dem heutigen Datum übereinstimmt.
nicht am	[SLA fällig][nicht am][Heute]	NOTONHeute	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javas	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig** “ ein anderes Datum als „Heute“ ist.
vor	[SLA fällig][vor][Heute]	<	sla_due	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig** “ ein beliebiges Datum vor dem heutigen Tag ist.
um oder vor	[SLA fällig][um oder vor][Heute]	<=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig** “ einer der folgenden ist: • beliebiges Datum vor dem heutigen Tag • Heute
nach	[SLA fällig][nach][Heute]	>	sla_due>javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig** “ ein beliebiges Datum nach dem heutigen Tag ist.
um oder nach	[SLA fällig][um oder nach][Heute]	>=	sla_due>=javascript:gs.daysAgoStart(0)	Alle Datensätze, in denen der Datumswert für das Feld **„SLA fällig** “ einer der folgenden 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.

Verfügbare Operatoren für Datums-/Uhrzeitfelder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				• Heute • beliebiges Datum nach dem heutigen Tag
zwischen	[SLA fällig][zwischen][Gestern]und [Heute]	ZWISCHEN	sla_due ZWISCHENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.days	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld „ **SLA fällig** “ entweder das gestrige oder das heutige Datum ist.
Trend (an oder nach)	[SLA fällig][Trend][an oder nach][Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **SLA fällig** an einem beliebigen Wochentag mit Ausnahme eines Sonntags liegt.
Trend (an oder vor)	[SLA fällig][Trend][am oder vor dem][Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig** “ entweder Sonntag oder Montag ist.
Trend (nach)	[SLA fällig][Trend][nach][Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **SLA fällig** an einem beliebigen Wochentag mit Ausnahme von Sonntag oder Montag angegeben ist.
Trend (vor)	[SLA fällig][Trend][vor][Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **SLA fällig** an einem Sonntag liegt.
Trend (ein)	[SLA fällig][Trend][am][Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **SLA fällig** an einem Montag liegt.
relativ (nach)	[SLA fällig][relativ][nach][1][Stunden][vor]	RELATIVEWT	sla_dueRELATIVEWT1@javascript:gs.d	Alle Datensätze, in denen die Zeit im Feld **SLA fällig** nicht mehr als eine Stunde vor dem

Automatische Übersetzung

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

Verfügbare Operatoren für Datums-/Uhrzeitfelder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Zeitpunkt liegt, zu dem Sie die Abfrage eingegeben haben.
relativ (vor)	[SLA fällig][relativ][vor][1][Stunden][vor]	RELATIVELT	sla_dueRELATIVELT@hour@ago@1	Alle Datensätze, in denen die Zeit im Feld „ **SLA fällig** “ weniger als eine Stunde vor dem Zeitpunkt liegt, zu dem Sie die Abfrage eingegeben haben.
ist leer	[SLA fällig] [ist leer]	ISTLEER	sla_dueISLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **„SLA fällig** “ keinen Wert hat.
ist nicht leer	[SLA fällig] [ist nicht leer]	IST NICHT LEER	sla_dueISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen das **fällige SLA** mit einem beliebigen Wert ausgefüllt wird.
ist irgendetwas	[SLA fällig][ist beliebig]	ALLES	sla_dueALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **„SLA fällig** “ eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • Leer • NULL
ist gleich	[SLA fällig] [ist gleich] wie [fällige Aktivität]	SAMEAS	sla_dueSAMEASactivity_due	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **SLA fällig** und **Aktivität fällig** vorhanden sind.
ist anders	[SLA fällig][ist anders] als [fällige Aktivität]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **„SLA fällig“** und **„Aktivität fällig** “ vorhanden sind.
ist mehr als	[SLA fällig][ist größer als][1][Tage]	MEHR ALS	sla_dueMORETHAN@day@before@1	Alle Datensätze, in denen der Datumswert 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.

Verfügbare Operatoren für Datums-/Uhrzeitfelder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
	[vor][Aktivität fällig]			das Feld **„SLA fällig** “ zwei oder mehr Tage vor dem Datum im Feld **„Aktivität fällig** “ liegt.
kleiner als	[SLA fällig] [ist kleiner als] [3][Tage][vor] [Aktivität fällig]	WENIGER als	sla_dueLESSTHANactivity_due@day@before@3	Alle Datensätze, in denen der Datumswert für das Feld **„SLA fällig** “ nicht mehr als drei Tage vor dem Datum im Feld **„Aktivität fällig** “ liegt.

Verfügbare Operatoren für numerische Felder

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Anzahl Neuzuweisungen] [ist][0]	=	reassignment_count = 0	Alle Datensätze, in denen die **Anzahl der Neuzuweisungen** nichts anderes als **0** ist.
ist nicht	[Anzahl Neuzuweisungen] [ist nicht][0]	!=	reassignment_count!= 0	Alle Datensätze, in denen der Wert für die Anzahl der **Neuzuweisungen** eine andere Zahl als **0** ist.
ist leer	[Anzahl Neuzuweisungen] [ist leer]	LEER	reassignment_countISEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** kein Wert vorhanden ist.
ist nicht leer	[Anzahl Neuzuweisungen] [ist nicht leer]	HINWEISLEER	reassignment_countISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld Anzahl der **Neuzuweisungen** eine beliebige Zahl vorhanden ist.
weniger als	[Anzahl Neuzuweisungen] [kleiner als][2]	<	reassignment_count <2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld Anzahl 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.

Verfügbare Operatoren für numerische Felder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Neuzuweisungen eine beliebige Zahl kleiner als (aber nicht gleich) **2**ist.
größer als	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer als][2]	>	reassignment_count>2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld Anzahl der **Neuzuweisungen** größer als (aber nicht gleich) **2**ist.
weniger als oder gleich	[Anzahl Neuzuweisungen] [kleiner oder gleich] [2]	<=	reassignment_count<=2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** einer der folgenden ist: • eine Zahl kleiner als 2 • 2
größer als oder gleich	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer oder gleich] [2]	>=	reassignment_count>=2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** einer der folgenden ist: • 2 • eine Zahl größer als 2
zwischen	[Anzahl Neuzuweisungen] [zwischen][1] und [3]	ZWISCHEN	reassignment_countBETWEEN1@2	Alle Datensätze, in denen die Zahl in der Anzahl der **Neuzuweisungen** entweder 1, 2 oder 3 ist.
ist irgendetwas	[Anzahl der Neuzuweisungen] [ist beliebig]	ALLES	reassignment_countALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** eines der folgenden 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.

Verfügbare Operatoren für numerische Felder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				• beliebiger Wert • Leer • NULL
ist gleich	[Anzahl der Neuzuweisungen] [ist gleich] wie [Anzahl der erneuten Öffnungen]	SAMEAS	reassignment_countSAMEAS_reopen_count	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Zahlen für die Felder **Anzahl** der **Neuzuweisungen** und Anzahl der erneuten Öffnungen vorhanden sind.
ist anders	[Anzahl der Neuzuweisungen] [ist anders] als [Anzahl der erneuten Öffnungen]	NSAMEAS	reassignment_countNSAMEAS_reopen_count	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte zwischen den Feldern **Anzahl** der **Neuzuweisungen** und Anzahl der erneuten Öffnungen vorhanden sind.
größer als Feld	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer als Feld] [Anzahl erneuter Öffnungen]	GT_FIELD	reassignment_countGT_FIELDreopen_count	Alle Datensätze, in denen die Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen** “ größer als (aber nicht gleich) der Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen**“ ist.
kleiner als Feld	[Anzahl Neuzuweisungen] [kleiner als Feld] [Anzahl erneuter Öffnungen]	LT_FIELD	reassignment_countLT_FIELDreopen_count	Alle Datensätze, in denen die Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen** “ kleiner (aber nicht gleich) der Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen**“ ist.
größer oder gleich Feld	[Anzahl Neuzuweisungen] [Größer als oder gleich Feld][Anzahl erneuter Öffnungen]	GT_ODER_GLEICH_FIELD	reassignment_countGT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Alle Datensätze, in denen die Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen**“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Operatoren für numerische Felder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				eine der folgenden ist: • größer als die Zahl im Feld Anzahl **Wiederöffnung** • gleich der Zahl im Feld Anzahl **Wiederöffnung**
kleiner als oder gleich Feld	[Anzahl Neuzuweisungen] [Feld kleiner oder gleich][Anzahl erneuter Öffnungen]	LT_OR_EQUALS_FIELD	Reassignment_countLT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Alle Datensätze, in denen die Zahl im Feld „Anzahl der **Neuzuweisungen**“ eine der folgenden ist: • kleiner als die Zahl im Feld Anzahl **Wiederöffnung** • gleich der Zahl im Feld Anzahl **Wiederöffnung**

Verfügbare Operatoren für boolesche Felder

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Aktiv][ist][true]	=	aktiv = wahr	Alle Datensätze, in denen das Feld **AktivTrue**ist.
ist nicht	[Aktiv][ist nicht] [wahr]	!=	Aktiv! = Wahr	Alle Datensätze, in denen das Feld **AktivFalse**, leer oder NULL ist.
ist leer	[Aktiv] [ist leer]	ISTLEER	activeISLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktiv** keinen Wert enthält.
ist nicht leer	[Aktiv] [ist nicht leer]	IST NICHT LEER	activeISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktiv** entweder **True** oder **False**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.

Verfügbare Operatoren für boolesche Felder (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist irgendetwas	[Aktiv][ist beliebig]	ALLES	aktiv ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktiv** eines der folgenden ist: • Wahr • Falsch • Leer • NULL
ist gleich	[Aktiv][ist gleich] wie [SLA gemacht]	SAMEAS	aktiv SAMEAS gemacht_sla	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder „ **Aktiv“** und **„SLA gemacht“** vorhanden sind.
ist anders	[Aktiv][ist anders] als [SLA gemacht]	NSAMEAS	aktivNSAMEASmacht_sla	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder „ **Aktiv“** und **„SLA gemacht“** vorhanden sind.

Für E-Mail-Benachrichtigungen verfügbare Operatoren

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
Changes	[Status] [Änderungen]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	Alle Datensätze, in denen das **Feld** Status aktualisiert wird.
Changes von	[Status][ändert sich][Warten auf Benutzerinformationen]	ÄNDERUNGENFROM	stateCHANGESFROM4^EQ	Alle Datensätze, in denen das **Feld** Status auf einen anderen Wert aktualisiert wird, nachdem es zuvor **Auf Benutzerinfo warten festgelegt** wurde.
Changes an	[Status][ändert sich in][Warten auf Benutzerinformationen]	ÄNDERUNGEN AN	stateCHANGESTO4^EQ	Alle Datensätze, in denen das **Feld** Status auf „ **Warten auf Benutzerinformationen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 E-Mail-Benachrichtigungen verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operatorbezeichnu	Beispielbedingung	Äquivalenter Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				“ aktualisiert wird, nachdem es zuvor einen anderen Wert angegeben hat.

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder -modul

Sie können ein Anwendungsmenü oder ein Modul im Anwendungsnavigator aktivieren (anzeigen) oder deaktivieren (ausblenden).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Anwendungsmenüelemente, die als schreibgeschützt markiert sind, eine Schutzrichtlinie haben oder sich in einem privaten Bereich befinden, können nicht aktualisiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Wenn Sie ein Anwendungsmenü aktivieren, klicken Sie in den Breadcrumbs auf **Alle**, um sowohl aktive als auch inaktive Anwendungsmenüs anzuzeigen (entfernen Sie die Standardfilterbedingung).
3. Klicken Sie auf den gewünschten Titel.
   Der Datensatz des Anwendungsmenüs wird geöffnet, und die zugehörige Liste „ **Module“** zeigt die Module, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Anwendungsmenü und die Module nach Bedarf.

Option	Bezeichnung
Aktivieren oder deaktivieren Sie ein bestimmtes Modul in der Anwendung	**a.** Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf das Feld **Aktiv** neben dem Modulnamen. **b.** Setzen Sie **Aktiv** auf **Wahr** (Anzeigen) oder **Falsch** (Verbergen).
Aktivieren oder deaktivieren Sie mehrere Module gleichzeitig	**a.** Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Modulnamen. **b.** Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Aktiven Status ändern** aus.
Gesamtes Anwendungsmenü aktivieren oder deaktivieren (z. B. Incident oder Service Catalog)	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
Beschränken Sie das Anwendungsmenü auf bestimmte Rollen	Verwenden Sie das Feld **Rollen**.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie Anwendungsmenüs oder -module ändern, wird der Anwendungsnavigator automatisch aktualisiert, um die Änderungen 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.

Tags

Tags sind Textbezeichnungen, die Sie Elementen wie Datensätzen und Seiten zuordnen können. Mit Tags können Sie die Elemente gruppieren und organisieren. Tags können für jeden Benutzer sichtbar sein (global), nur für bestimmte Gruppen oder Benutzer sichtbar sein (freigegeben) oder für einen einzelnen Benutzer sichtbar sein (privat).

Tags werden in der Tag-Tabelle [label] gespeichert. Um Tags in einer Liste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tags** oder **Selfservice** > **Meine Tags**.

Tag-Freigabeebenen

Mit der Tag-Freigabeebene können andere Benutzer das Tag verwenden. Die Einstellung **Sichtbar nach** für ein Tag steuert die Freigabeebene.

Freigabeebene	Beschreibung
Mich	**Privates** Tag, nur für den Besitzer sichtbar.
Gruppen und Benutzer	**Freigegebenes** Tag, sichtbar für den Besitzer und bestimmte Gruppen oder Benutzer.
Jeder	**Globales** Tag, für alle sichtbar. Diese Option ist für Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „tags_admin“ verfügbar.

Tag-Namenskonflikte

Konflikte können auftreten, wenn mehrere Tags denselben Namen haben.

- Wenn ein privates Tag und ein freigegebenes oder globales Tag denselben Namen haben, hängt das System **[private]** an den Namen des privaten Tags an. Beispiel: **Beispiel-Tag [private]**.
- Es können nicht mehrere freigegebene oder globale Tags mit demselben Namen vorhanden sein. Wenn ein Benutzer versucht, ein freigegebenes oder globales Tag mit einem Namen zu erstellen, der bereits verwendet wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und das System verhindert, dass das Tag gespeichert wird.

Tags verwalten

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie alle Tags konfigurieren und verwalten, auch Tags, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Sie können auch Benachrichtigungen, automatische Zuweisung und Zing-Indexierung für Tags konfigurieren.

Für diese administrativen Aufgaben benötigen Sie die Rolle „tags_admin“.

Erstellen Sie ein Tag aus der Tags-Liste

Sie können ein Tag direkt aus der Tags-Liste erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags** oder **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Tag in das Feld **Name** ein.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Tag-Einstellungen.

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

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	Gibt den Besitzer des Tags an. Benutzer können den Besitzer des Tags in eine andere Person ändern.
Typ	Gibt den Typ des Tags an. ○ **Standard:** wird von Benutzern gesteuert, die Zugriff auf das Tag haben. Diese Benutzer können dem Tag Datensätze hinzufügen oder daraus entfernen. ○ **Am aktivsten:** Zeigt die am häufigsten aufgerufenen Module an und wird automatisch vom System verwaltet. Es gibt keine maximale Dauer, für die ein Modul am aktivsten bleiben kann. ○ **Zuletzt verwendet:** Zeigt die zuletzt aufgerufenen Module an und wird automatisch vom System verwaltet. ○ **Aktivster Datensatz:** Zeigt die am häufigsten angezeigten Datensätze an und wird automatisch vom System verwaltet. Es gibt keine maximale Dauer, für die ein Datensatz am aktivsten bleiben kann. ○ **Neuester Datensatz:** Zeigt die zuletzt angezeigten Datensätze an und wird automatisch vom System verwaltet. Auf der Seite „Dokumente mit Tags“ werden nur Tags der **Datensatztypen** „ **Standard** “ oder „Aktuell“ angezeigt.
Sichtbar für	Gibt die Freigabeebene an. Standardmäßig sind Tags nur für den Benutzer (**ich**) sichtbar, Sie können Tags jedoch für **Gruppen und Benutzer freigeben**. Benutzer mit der Rolle „tags_admin“ sind die einzigen Benutzer, die globale Tags erstellen können, die für **Jedermann**freigegeben sind.
Aktiv	Gibt an, ob das Tag aktiviert oder deaktiviert ist.

Bearbeiten Sie Tags im Tags-Modul

Im Tags-Modul können Sie alle Tags bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Bei Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, und sie dürfen keine Satzzeichen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Tags für die automatische Zuweisung

Konfigurieren Sie das System so, dass ein Tag automatisch Datensätzen zugewiesen wird, die den im Tag-Datensatz definierten Bedingungen 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin. Damit Benutzer mit der Rolle „tags_admin“ Bedingungen für Bezeichnungen erstellen können, müssen Sie jedoch die folgenden ACLs erstellen. Das Erstellen von ACLs erfordert die erweiterte Rolle security_admin. Fügen Sie tags_admin als erforderliche Rolle für jede ACL hinzu. Weitere Informationen zum Erstellen einer ACL finden Sie unter ACL-Regeln erstellen .

ACLs, die für die Rolle „tags_admin“ erforderlich sind

Name	Vorgang
Bezeichnung_Tabelle	gelesen
Bezeichnung_Tabelle	write
Bezeichnung_Tabelle	Erstellen
Bezeichnung_Auto	gelesen
Bezeichnung_Auto	write
Bezeichnung_Auto	Erstellen
(Optional) label_table	löschen
(Optional) label_auto	löschen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie automatisch zugewiesene Tags, um Incidents mit hoher Dringlichkeit, überfällige Incidents, abgebrochene Changes oder andere Datensätze zu gruppieren. Das System weist das Tag automatisch Datensätzen zu, die den Kriterien entsprechen, und entfernt das Tag aus Datensätzen, die den Kriterien nicht mehr entsprechen.

Hinweis:
Tags können einem Datensatz nicht automatisch zugewiesen werden, wenn seine Bedingung ein Dot-Walking-Feld enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie das Tag, das Sie automatisch zuweisen möchten.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um die eingebettete Liste **Bedingungen für Bezeichnungen** hinzuzufügen.
4. Erstellen Sie eine Zeile in der Liste **Bedingungen für Bezeichnungen**.
5. Klicken Sie auf das Referenzsymbol in der Spalte **Tabelle**.
   Die Liste „Bezeichnungstabelle“ wird in einem Popup-Fenster geöffnet.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Geben Sie einen **Namen**ein, wählen Sie eine **Tabelle**aus, und fügen Sie Bedingungen für die automatische Zuweisung des Tags hinzu.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf das Häkchensymbol, um die neue Zeile zu speichern.
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.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen für Datensätze mit Tags

Sie können das System so konfigurieren, dass eine Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Datensatz mit einem bestimmten Tag aktualisiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.
3. **Öffnen** Sie in der zugehörigen Liste „Bezeichnungseinträge“ den Datensatz, für den Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Notify on change** (Notify on change), um benachrichtigt zu werden, wenn der Datensatz geändert wird.
5. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator **Notify wenn**, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, um die Benachrichtigung auszulösen.
6. Wählen Sie im Feld **Notify-Skript** eine Business Rule aus.
7. Speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie die Zing-Tag-Indizierung für die Textsuche

Die Zing-Textindizierung ist für Tags in Datensätzen verfügbar.

Vorbereitungen

Die Textindizierung muss für die Tabelle aktiviert sein, für die Sie Tags indizieren möchten. Anweisungen für dieses Verfahren finden Sie unter Configure a table for indexing and searching .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig indiziert die Zing-Textindizierung und -Suchmaschine keinen Tag-Text für die Suche. Sie können die Textindizierung von Tags für einzelne Tabellen aktivieren. Private Tags werden nie indiziert.

Wenn Sie die Textindizierung für die Tags einer Tabelle aktivieren, speichert Zing Suchdaten für die Tags im Textindex für diese Tabelle. Dadurch wird die Größe des Textverzeichnisses erhöht. Die genaue Erhöhung hängt von der Anzahl der indexierbaren Tags ab, die in den Datensätzen der Tabelle vorhanden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon** und bearbeiten Sie den Dictionary-Eintrag für die Tabelle, für die Sie die Tag-Indizierung aktivieren möchten.
   Der Dictionary-Eintrag für eine Tabelle ist der Datensatz mit dem Namen der **Tabelle**als Wert für das Feld Tabelle, einem leeren Feld **Spaltenname** und dem Wert **Typ**Sammlung.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Attribute die Option **Neu**aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ “), um alle verfügbaren Attribute anzuzeigen.
4. Wählen Sie das Attribut **Textindex-Tags** (`text_index_tags`) aus.
5. Geben Sie für den Attributwert eine der folgenden Optionen ein.

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

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Wörterbucheintrag“ die Option Textindex **generieren** aus, um die Tabelle neu zu indizieren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Textindizierung für Tags in einer Tabelle aktiviert haben, werden Datensätze in der Tabelle neu indiziert, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Wenn Sie Tags hinzufügen oder entfernen.
- Wenn Sie ein Tag ändern, sind weniger als 100 Datensätze betroffen. Wenn weitere Datensätze vorhanden sind, müssen Sie die Indizierung manuell neu indizieren.
- Wenn Sie eine gesamte Tabelle manuell neu indizieren (erforderlich nach der ersten Einrichtung der Tag-Indizierung).

Tags werden zugewiesen

Sie können Datensätzen Tags aus dem Formular oder der Listenansicht zuweisen. Sie können einer Homepage auch Tags hinzufügen.

Die Listenansicht bietet mehrere Möglichkeiten, Tags zuzuweisen. Sie können Tags mit der Inline-Feldbearbeitung, dem Aktionsmenü, dem Kontextmenü oder dem Symbol zum Bearbeiten von Tags zuweisen.

Hinweis:
Bei Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, und sie dürfen keine Satzzeichen enthalten.

Weisen Sie mithilfe der Inline-Feldbearbeitung ein Tag aus der Listenansicht zu

Sie können einem Datensatz ein oder mehrere Tags direkt in der Listenansicht zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Zu einer Liste navigieren.
2. Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Tags** anzuzeigen.
3. Führen Sie in der Liste v2 die folgenden Schritte aus.
   a. Klicken Sie in das Feld **Tag** hinzufügen.
   b. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, beginnen Sie mit der Eingabe des Tag-Namens, wählen Sie das Tag aus der Auswahlliste aus, und drücken Sie die Eingabetaste.
   c. Um ein neues Tag zu erstellen, geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Führen Sie in der Liste v3 die folgenden Schritte aus.
   a. Doppelklicken Sie in das Feld **Tag**.
   Das Dialogfeld „Tags bearbeiten“ wird geöffnet.
   b. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, wählen Sie eines der aktuellen Tags aus, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Tag 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. Um ein neues Tag zu erstellen, geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

d. Klicken Sie auf **X**, um das Dialogfeld zu schließen.

Ergebnisse
Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

Weisen Sie mithilfe des Aktionsmenüs ein Tag aus einer Liste zu

Sie können einem Datensatz mithilfe des Aktionsmenüs in einer Liste ein oder mehrere Tags zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Zu einer Liste navigieren.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einem oder mehreren Datensätzen.
3. Klicken Sie **auf Aktionen für ausgewählte Zeilen,** und führen Sie die entsprechenden Schritte für die Listenversion aus.

Option	Bezeichnung
Liste v2	**a.** Scrollen Sie zur Liste **Tag** zuweisen. **b.** Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, wählen Sie das aufgelistete Tag aus. **c.** Um ein neues Tag zu erstellen, wählen Sie **Neu**, geben Sie den Tag-Namen ein, wählen Sie die Freigabeebene aus, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
Liste v3	**a.** Wählen Sie **Tag zuweisen** aus, um das Dialogfeld „Tags bearbeiten“ zu öffnen. **b.** Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, wählen Sie eines der letzten Tags aus, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Tag aus. **c.** Um ein neues Tag zu erstellen, geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und drücken Sie die Eingabetaste. **d.** Klicken Sie auf **x**, um das Dialogfeld zu schließen.

Hinweis:
In Liste v3 ist die Freigabeebene standardmäßig auf **Ich**festgelegt. Um die Freigabeebene zu ändern, bearbeiten Sie das Tag in der Formularansicht, oder bearbeiten Sie den Tag-Datensatz direkt.

Ergebnisse
Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

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

Weisen Sie ein Tag aus dem Kontextmenü der Liste zu

Sie können ein oder mehrere Tags aus dem Kontextmenü der Liste zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Zu einer Liste navigieren.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Datensatz.
3. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, führen Sie die entsprechenden Schritte für die Listenversion aus.

Option	Bezeichnung
Liste v2	Auswahlvorgang **Tag zuweisen** > **[Tag-Name]**.
Liste v3	**a.** Wählen Sie **Tags bearbeiten** aus, und wählen Sie eines der aktuellen Tags aus, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Tag aus. **b.** Klicken Sie auf **x**, um das Dialogfeld zu schließen.

4. Um ein neues Tag zu erstellen, führen Sie die entsprechenden Schritte für die Listenversion aus.

Option	Bezeichnung
Liste v2	**a.** Auswahlvorgang **Tag zuweisen** > **Neues Tag**. **b.** Geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und wählen Sie die entsprechende Freigabeebene aus. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Liste v3	**a.** Geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und drücken Sie die Eingabetaste. **b.** Klicken Sie auf **x**, um das Dialogfeld zu schließen.

Hinweis:
In Liste v3 ist die Freigabeebene standardmäßig auf **Ich**festgelegt. Um die Freigabeebene zu ändern, bearbeiten Sie das Tag in der Formularansicht, oder bearbeiten Sie den Tag-Datensatz direkt.

Weisen Sie mithilfe des Symbols zum Bearbeiten von Tags ein Tag zu

Sie können einem Datensatz mithilfe des Symbols zum Bearbeiten von Tags in der Formularkopfzeile ein oder mehrere Tags zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus.

3. Klicken Sie in das Feld **Tag** hinzufügen.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Weisen Sie ein vorhandenes Tag zu	Beginnen Sie mit der Eingabe des Tag-Namens, und wählen Sie das Tag aus.
Erstellen Sie ein neues Tag	Geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

Bearbeiten von Tags

Sie können Tags bearbeiten, die Sie in den Listen- und Formularansichten, im Modul „ **Meine Tags** “ und auf der Seite „Dokumente mit Tags“ erstellt haben. Sie können Tags auch aus dem Modul **„Meine Tags** “ zusammenführen.

Hinweis:
Bei Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, und sie dürfen keine Satzzeichen enthalten.

Bearbeiten Sie Tags in der Listenansicht

In der Listenansicht können Sie von Ihnen erstellte Tags bearbeiten.

Vorbereitungen

Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Tags** anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste, die Datensätze enthält, die Sie zuvor mit Tags versehen haben.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Tag-Zielgruppe ( bearbeiten) neben dem Tag-Namen.
   Das Dialogfeld „Tag-Details“ wird geöffnet.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Name** nach Bedarf.
4. Wählen Sie eine Option für das Feld **Sichtbar für** aus, um die Freigabeebene festzulegen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Alle mit dem Tag verknüpften Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags in der Formularansicht

In der Formularansicht können Sie von Ihnen erstellte Tags bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, den Sie getaggt haben.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus.
3. Wählen Sie im Formular-Header das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ooo) aus.
4. Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Tag-Zielgruppe (Symbol zum der Tag-Zielgruppe) neben dem Tag-Namen.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld „Tag-Details“ das Feld **Name** nach Bedarf.
6. Bearbeiten Sie das Feld **Sichtbar für**, um die Freigabeebene festzulegen.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Alle mit dem Tag verknüpften Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags im Modul „Meine Tags“.

Im Modul „Meine Tags“ können Sie von Ihnen erstellte Tags bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Bei Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet, und sie dürfen keine Satzzeichen enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle mit dem Tag verknüpften Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags auf der Seite „Dokumente mit Tags“.

Sie können Tags auf der Seite „Dokumente mit Tags“ bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Dokumente mit Tags**.
   Alternativ können Sie in UI15 in Edge auf **Dokumente** mit Tags klicken.
2. Klicken Sie **auf Tags bearbeiten**.
   Eine Liste der von Ihnen erstellten Tags wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Tag.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle mit dem Tag verknüpften Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

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

Tags zusammenführen

Sie können ein oder mehrere Tags mit einem anderen Tag zusammenführen. Wenn Sie beispielsweise Tag A mit Tag B zusammenführen, wird Tag A gelöscht, und alle zugeordneten Datensätze werden Tag B neu zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „tags_admin“ kann ein Tag mit einem anderen Tag zusammenführen.

Alle anderen Benutzer können von ihnen erstellte Tags mit Tags zusammenführen, die für sie sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox für jedes Tag, das Sie mit einem anderen Tag zusammenführen möchten.
3. Auswahlvorgang **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Tags zusammenführen**.
4. Geben Sie das Tag ein, mit dem andere Tags zusammengeführt werden sollen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwenden von Tags

Verwenden Sie Tags, um Datensätze zu filtern und Dokumente mit Tags anzuzeigen. Entfernen Sie ein Tag, wenn es nicht mehr nützlich ist.

Datensätze nach Tag filtern

Sie können Datensätze in einer Tabelle nach Tags filtern, auf die Sie Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Filtern Sie Datensätze auf eine der folgenden Arten nach Tags.

Option	Bezeichnung
Filtern Sie in der Formularansicht	Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ooo) und dann das Tag im Me–nü aus, das sich öffnet. Eine neue Register–karte oder ein neues Fenster wird geöffnet und zeigt eine Liste der Datensätze an, die das Tag enthalten.
Filtern Sie in der Listenansicht mithilfe der Spalte Tags	Klicken Sie bei sichtbarer Spalte **Tags** auf den Tag-Namen. Wenn Sie zwei oder mehr Tags auswählen, werden die Tags zusammen mit dem AND-Operator gefiltert und Datensätze angezeigt, die alle ausgewähl-ten Tags enthalten.
Filtern Sie in der Listenansicht mit dem Listenfil-ter	Klicken Sie auf das Symbol zum Anzei-gen/Ausblenden von Filtern (Filter 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.

Option	Bezeichnung
	), wählen Sie **Tags** aus der Feldauswahlliste aus, und geben Sie den Tag-Namen ein.

Zeigen Sie Dokumente mit Tags an

Auf der Seite „Dokumente mit Tags“ werden zuletzt angezeigte Dokumente oder Dokumente mit Benutzer-Tags im Content Frame angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Administrator kann die Felder konfigurieren, die auf den mit Tags versehenen Dokumentkarten angezeigt werden, indem er die mobile Ansicht der Aufgabe konfiguriert, z. B. die mobile Ansicht des Incident-Formulars. Wenn für die Seite keine mobile Ansicht verfügbar ist, wird der Datensatz auf die Standardansicht zurückgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Dokumente mit Tags**.
2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Globale Tags** anzeigen, um globale Tags anzuzeigen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zeigen Sie die zuletzt angezeigten Dokumente an	Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Zuletzt** verwendet.
Zeigen Sie Dokumente an, die einem Tag zugeordnet sind	Klicken Sie in der Seitenleiste auf den Tag-Namen.

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

Option	Bezeichnung
Entfernen Sie ein Tag aus einem Datensatz	Klicken Sie in der Ecke der Dokumentvorschau auf das **x**.
Öffnen Sie das Formular für ein Dokument mit Tags	Klicken Sie auf den Titel der Dokumentvorschau.

Entfernen Sie ein Tag aus einem Datensatz

Es gibt viele Möglichkeiten, ein Tag aus einem Datensatz zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Jeder, dem Zugriff auf ein Tag gewährt wurde, kann das Tag zu einem Datensatz hinzufügen oder daraus entfernen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Entfernen Sie ein Tag mithilfe der Spalte Tags aus einem Datensatz in der Listenansicht	Vergewissern Sie sich, dass die Spalte **Tags** sichtbar ist, und klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen von Tags (**x**) neben dem Tag-Namen.
Entfernen Sie ein Tag mithilfe des Aktionsmenüs aus einem oder mehreren Datensätzen in der Listenansicht	Aktivieren Sie die Checkbox für einen oder mehrere Datensätze, und klicken Sie dann auf **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Tag entfernen:** > **[Tag-Name]**.
Entfernen Sie ein Tag aus einem Datensatz in der Formularansicht	Wählen Sie im Formular-Header das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ooo) und dann das Symbol zum Entfernen von Tags (**x**) aus.
Entfernen Sie ein Tag aus einem Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“.	Klicken Sie in der Ecke der Dokumentvorschau auf das Symbol zum Entfernen von Tags (**x**).

Wenn ein Tag basierend auf bestimmten Bedingungen automatisch auf einen Datensatz angewendet wird, wird das Tag automatisch entfernt, wenn diese Bedingungen nicht mehr zutreffen. Weitere Informationen finden Sie unter Tags verwalten.

Benutzerpräsenz

Die Benutzerpräsenz ist eine Funktion von Core-UI, mit der Sie sehen können, wer online ist, wenn Sie in einer Instanz arbeiten.

Ihr Avatar wird im Formularheader neben Ihrem Namen und an mehreren anderen Stellen angezeigt, z. B. in Aktivitätenströmen, Visual Task Boards, Live-Feeds und Connect-Konversationen. Ein Punkt auf dem Avatar des Benutzers stellt den Online-Status dar.

- Grüner Punkt, wenn der Benutzer angemeldet ist.
- Kein Punkt, wenn der Benutzer nicht angemeldet ist.
- Orangefarbener Punkt, wenn sich der Benutzer kürzlich abgemeldet hat.

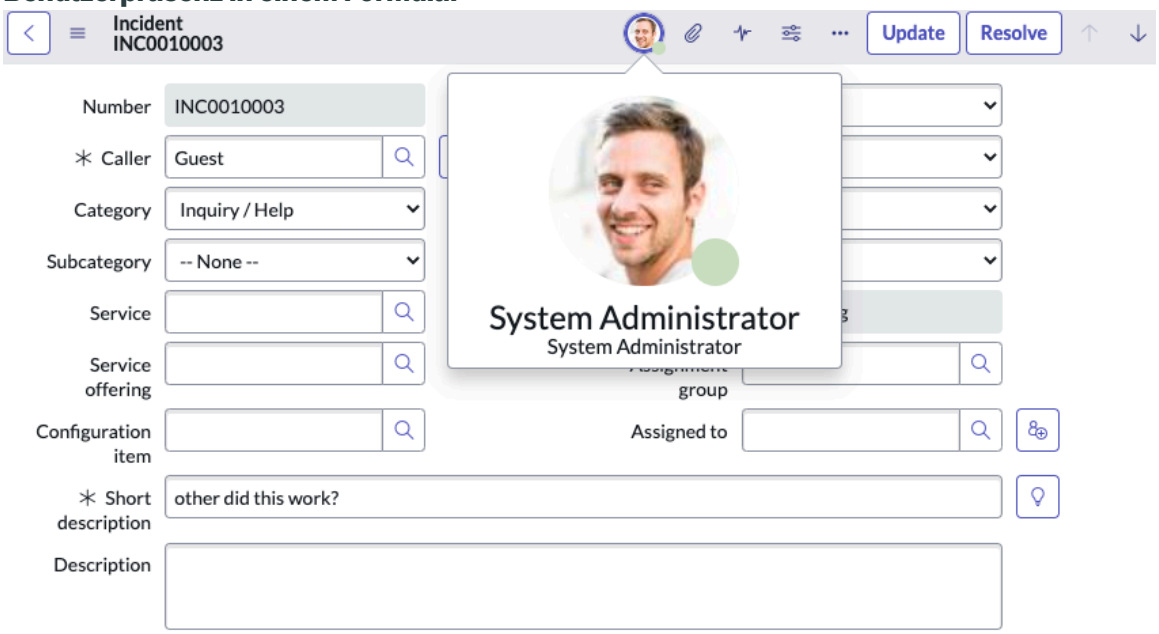
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Benutzer können ihrem Live-Feed-Profil ein Avatar-Bild hinzufügen. Wenn kein Bild in das Live-Feed-Profil hochgeladen wird, entspricht der Avatar den Initialen des Benutzers.

Hinweis:
Live Feed verwendet keine Bilder, die in Benutzerdatensätze (sys_user) hochgeladen wurden.

Wenn Sie einen Datensatz in einem Formular anzeigen, z. B. einen Incident, können Sie sehen, ob andere Benutzer denselben Datensatz anzeigen.

Benutzerpräsenz in einem Formular

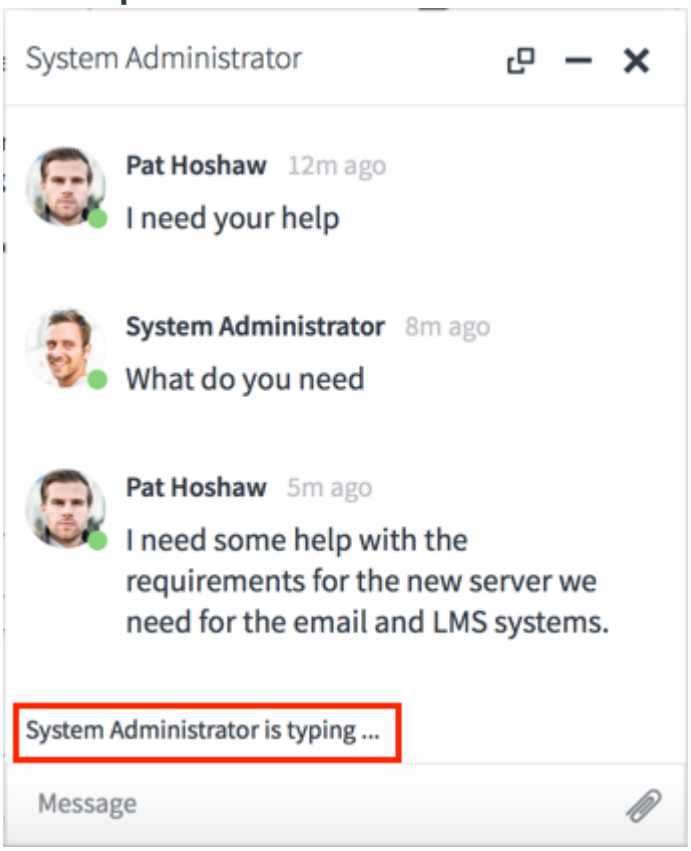


Wenn mehrere Benutzer den Datensatz anzeigen, wird der Avatar durch die Anzahl der Benutzer dargestellt. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die Nummer, um die Namen und Avatare der Benutzer anzuzeigen.

Wenn Sie sich in einer Connect-Konversation befinden oder Kommentare in einen Aktivitätenstrom eingeben, können Sie Informationen zur Aktivität des anderen Teilnehmers anzeigen, z. B. ob er etwas anzeigt oder tippt.

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

Benutzerpräsenz in einer Konversation



Ein Administrator kann die Benutzerpräsenz global deaktivieren.

Benutzerpräsenz deaktivieren

Sie können die Benutzerpräsenz global deaktivieren, indem Sie eine Systemeigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Aktivieren der Eigenschaft werden alle Benutzerpräsenzfunktionen deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **glide.ui.presence.disabled**.
3. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.

Live-Formularfunktionen deaktivieren

Die Benutzerpräsenz enthält mehrere neue Live-Formularfunktionen für Core-UI. Sie können diese Funktionen mit der Eigenschaft *`glide.ui16.live_forms.enabled`* anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaft `glide.ui16.live_forms.enabled` ist automatisch in Core-UI (UI16) als Teil des Plugins `com.glide.ui.form_presence` enthalten. Sie steuert die folgenden Formularfunktionen:

- Live-Formularaktualisierungen
- Formularpräsenz
- Darstellung des Aktivitätsformatierers
- Anhänge, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.
2. Suchen Sie in der Liste der Systemeigenschaften nach der Eigenschaft `glide.ui16.live_forms.enabled`.
3. Geben Sie im Feld Wert falseein.

Konfigurieren Sie Zeitintervalle für die Benutzerpräsenz

Die Benutzerpräsenz zeigt an, dass Benutzer einen Datensatz manchmal anzeigen, nachdem sie bereits gegangen sind. Das System prüft standardmäßig nur alle zwei Minuten die Benutzerpräsenz. Sie können zulassen, dass das System häufiger überprüft, indem Sie einige Systemeigenschaften konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaften steuern, wie oft das System nach Updates sucht oder die Benutzerpräsenz zwischenspeichert.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Sie können jede Eigenschaft so konfigurieren, dass sie häufiger oder weniger häufig überprüft wird. Eine häufigere Überprüfung kann die Leistung beeinträchtigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Systemeigenschaften, indem Sie sys_properties.list im Navigationsfilter eingeben.
2. Suchen Sie nach jeder der Eigenschaften, um sicherzustellen, dass sie nicht bereits in der Liste vorhanden sind.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Um zu steuern, wie oft das System nach Updates sucht, konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft.

Zeitrücklaufeigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.presence.time_back_minutes
Typ	ganze Zahl

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

Feld	Beschreibung
Wert	Wie oft in Minuten soll das System die Benutzerpräsenz überprüfen? Der Standardwert ist 2.

5. Um zu steuern, wie oft das System angemeldete Benutzerinformationen zwischenspeichert, konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft.

Cache-Eigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.presence.cache_seconds
Typ	ganze Zahl
Wert	Wie oft in Sekunden speichert das System die Benutzerpräsenzinformationen im Cache? Der Standardwert ist 5.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Browser-Support

Die Browserunterstützung ist für jede Version der Benutzeroberfläche (UI) unterschiedlich. Einige Funktionen haben zusätzliche Browseranforderungen, die in der entsprechenden Dokumentation angegeben sind.

Hinweis:
Ab dem Washington-Release werden Internet Explorer und Internet Explorer-Modus in Edge nicht mehr unterstützt.

Browserunterstützung für jede UI-Version

Browser	Next Experience	Arbeitsbereich	Core-UI
Chrome	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden vorherigen Releases
Firefox und Firefox ESR	Aktuelle Veröffentlichung von Firefox und Firefox ESR sowie den beiden vorherigen Releases	Aktuelle Veröffentlichung von Firefox und Firefox ESR sowie den beiden vorherigen Releases	Aktuelle Veröffentlichung von Firefox und Firefox ESR sowie den beiden vorherigen Releases
Internet Explorer	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt
Microsoft Edge-Chromium	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle Veröffentlichung des Browsers und die beiden vorherigen Releases

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

Browserunterstützung für jede UI-Version (Fortsetzung)

Browser	Next Experience	Arbeitsbereich	Core-UI
	vorherigen Releases		
Safari	Safari 12.0 und höher	Safari 12.0 und höher	Safari 12.0 und höher
Tablet (mobil).	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Unterstützt
Telefon Mobil*	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt

*Mobile Browser für Smartphones unterstützen die Desktopversion der Benutzeroberfläche nicht. Stattdessen verwenden mobile Browser die mobile Anwenderoberfläche .

Firefox

Die iOS-Version von Firefox unterstützt ServiceNow Community- bzw. andere Serviceportal-basierte Seiten nicht.

Core-UI-Tastenkürzel

Sie können Tastenkombinationen verwenden, um häufige Aktionen in der Benutzeroberfläche schnell auszuführen.

Zugriffsschlüssel hängen vom verwendeten Browser und Betriebssystem ab. Verfügbare Tastenkürzel basieren auf der UI-Version. Die häufigsten Zugriffsschlüsselkombinationen sind in der Tabelle aufgeführt. Wenn die Tastenkombinationen nicht funktionieren, müssen Sie je nach Browser und Betriebssystem möglicherweise einen anderen Zugriff verwenden.

Core-UI-Tastenkürzel

Aktion	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Aktivieren Sie das globale Suchfeld	Alt+Strg+G	Strg+Wahl+G
Anwendungsnavigator ein/aus	Alt+Strg+C	Strg+Wahl+C
Aktivieren Sie das Navigationsfilterfeld	Alt+Strg+F	Strg+Wahl+F
Identität eines Anwenders annehmen	Alt+Strg+I	Strg+Wahl+I
Navigieren Sie zum Hauptinhalt auf der Seite	Alt+Strg+P	Strg+Wahl+P

UI15-Tastenkombinationen

Aktion	Tastaturkürzel
Aktivieren Sie das globale Suchfeld	Zugriffstaste + S
Banner-Frame ein/aus **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass sich der Seitenfokus auf dem Content Frame befindet	Zugriffstaste + B
Anwendungsnavigator ein/aus	Zugriffstaste + N
Aktivieren Sie das Navigationsfilterfeld	Zugriffstaste + F

Automatische Übersetzung

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

UI15-Tastenkombinationen (Fortsetzung)

Aktion	Tastaturkürzel
Listen- und Formularansicht umschalten	Zugriffstaste + V
Horizontale Aufteilung ein/aus	Zugriffstaste + H
Maximieren Sie den aktuellen Bereich	Zugriffstaste + M
E-Mail senden	Zugriffstaste + S
Formular übermitteln	Eingabetaste

Aktivieren Sie Tastenkürzel

Sie können Tastenkürzel über das Menü „Systemeinstellungen“ aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Eine Liste der verfügbaren Tastenkürzel finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

Prozedur

1. Wählen Sie im  das Zahnradsymbol (Zahnradsymbol) aus, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie auf der Registerkarte Allgemein die Option **Tastenkürzel aktiviert**.
3. Schließen Sie das Systemeinstellungsfenster.

Tastenkürzel global deaktivieren

Tastenkombinationen sind standardmäßig aktiviert. Sie können alle Tastenkombinationen global deaktivieren oder bestimmte Tastenkombinationen mithilfe anderer Benutzereinstellungen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Eine Liste der verfügbaren Tastenkürzel finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

Prozedur

1. Um alle Tastenkombinationen global für alle Benutzer zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
   a. Suchen Sie nach der Benutzereinstellung `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled`.
   b. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen System aktiviert ist.
   c. Ändern Sie den Wert in `false`.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Um eine bestimmte Tastenkombination für alle Benutzer zu deaktivieren, navigieren Sie zur Liste der Benutzereinstellungen, und suchen Sie nach Benutzereinstellungen, die auf „enabled“ enden. Beispiel: glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name> .aktiviert .

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

a. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen System aktiviert ist.

b. Ändern Sie den Wert in `false`.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Tasten für Tastenkürzel

Legen Sie fest, welche Tastenkombinationen Benutzer für den Zugriff auf Elemente in einer Instanz verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Eine Liste der verfügbaren Tastenkürzel finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach der Benutzereinstellung, für die Sie die Tastenkombination ändern möchten.
   Sie können eine der folgenden Optionen ändern:

Tastenkürzel

Verknüpfungseigenschaft	Beschreibung
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Aktiviert die Tastenkombination zum Aktivieren der globalen Suche
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Legt die Tastenkombination für die Identitätswechsel eines Benutzers fest
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Aktiviert die Tastenkombination, um zum Anfang des Hauptinhalts zu springen
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Aktiviert die Tastenkombination zum Aktivieren des Navigationsfilters
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Aktiviert die Tastenkombination zum Erweitern oder Reduzieren des Navigators

3. Ändern Sie im Feld Wert den Wert in eine der folgenden Kombinationen:
   Schließen Sie zwei Zugriffstasten wie Strg, Befehl, Alt oder Wahl als Starttasten für eine der folgenden Tasten ein. Beispiel: Strg+Alt+P.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfiguration der Benutzeroberfläche

Ändern Sie Aussehen, Navigationsmenüs, CSS und nutzen Sie modernste Schnittstellen-Tools.

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

Antwortzeitindikator

Ein Antwortzeitindikator wird möglicherweise rechts unten in Formularen und in der Listenansicht für Liste v2 angezeigt.

Dieser Indikator gibt die Verarbeitungszeit an, einschließlich der Gesamtzeit und der Zeit für jeden Schritt, für eine abgeschlossene Transaktion. In Liste v3 kann der Administrator glide.ui.list_v3.client.timeings.roles hinzufügen, damit bestimmte Rollen die Antwortzeit anzeigen können.

Das folgende Beispiel zeigt die Antwortzeit für das Abrufen einer gefilterten v2-Liste in einer Demo-Instanz.

Antwortzeit in v2-Listen



Der Text der Antwortzeit lautet:

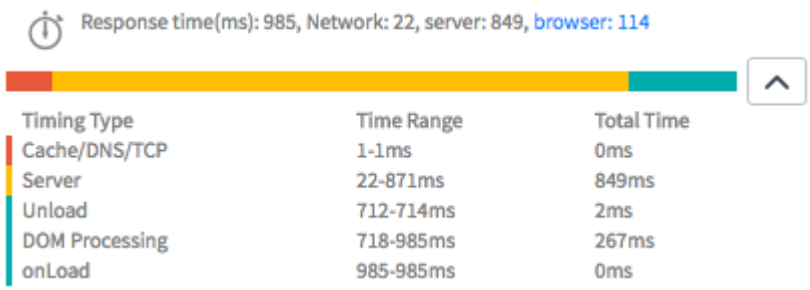
```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

In diesem Beispiel hat die Transaktion die folgende Verarbeitungszeit in Anspruch genommen.

- 985 Millisekunden Gesamtzeit
- 22 Millisekunden für das Verschieben von Daten im Netzwerk
- 849 Millisekunden auf dem Server
- 114 Millisekunden im Browser, wobei der HTML-Code gerendert und JavaScript analysiert und ausgeführt wird

Verwenden Sie die Erweiterungsoption, um weitere Details für den Antwortzeitindikator anzuzeigen.

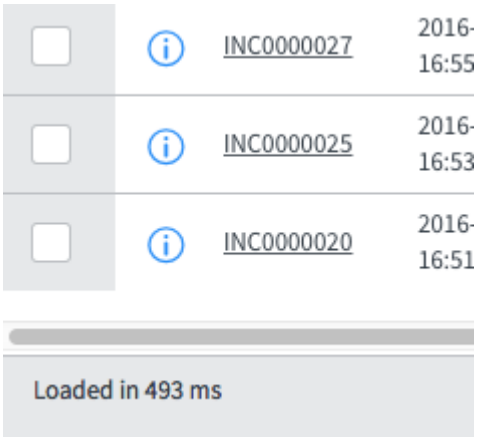
Antwortzeitindikator erweitert



In Liste v3 wird die Antwortzeit links unten für Benutzer angezeigt, deren Rolle in der Systemeigenschaft angegeben ist.

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

Antwortzeit in v3-Listen



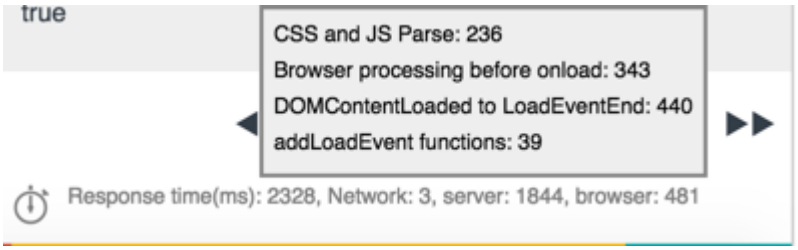
Die Antwortzeit wird auf den meisten Seiten angezeigt. Bei einfachen Vorgängen wie dem Blättern durch eine Reihe von Datensätzen oder dem Ändern der Sortierreihenfolge einer Liste oder bei der ersten Transaktion in einer Sitzung wird sie jedoch nicht angezeigt.

Um die Antwortzeit in Liste v2 oder Formularen auszublenden, klicken Sie auf das Uhrsymbol. Klicken Sie erneut auf das Uhrensymbol, um die Antwortzeit anzuzeigen.

Zeigen Sie auf die Uhr, um einen Tooltip mit der Antwortzeit anzuzeigen.

Um eine detaillierte Aufgliederung der Browser-Verarbeitungszeit in Formularen anzuzeigen, klicken Sie auf **Browser**.

Detaillierte Informationen zur Antwortzeit



Administratoren können die Antwortzeit deaktivieren, indem sie die Eigenschaft *glide.ui.response_time* auf **false**setzen.

Navigationsstapel

Der Navigationsstapel ist der Teil der Anwendungssuite ServiceNow, der bestimmt, wohin ein Benutzer nach der Aktualisierung eines Datensatzes weitergeleitet wird.

Ein Administrator kann veranlassen, dass Seitenreferenzen manuell in den Navigationsstapel eingefügt werden, wenn auf einen Link auf der **Navigationsseite** geklickt wird. Dies geschieht, indem eine Moduldefinition so geändert wird, dass sie das Argument *sysparm_stack* mit einem Zeichenfolgenwert enthält, der der URL-Referenz auf die in den Stapel einzufügende Seite entspricht. Der Administrator kann die vom Stapel festgelegte Umleitung auch überschreiben, indem er eine Geschäftsregel erstellt oder eine vorhandene bearbeitet, um gs.setRedirect("http://redirect_page.com") einzubeziehen.

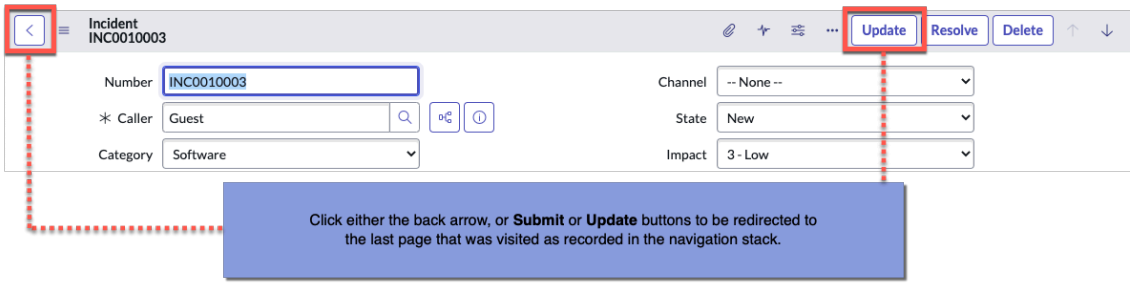
Betriebsparameter des Navigationsstapels

Der Navigationsstapel kann als Navigationsverlauf eines Benutzers in der Instanz betrachtet werden. Sie wird jedes Mal aktualisiert, wenn ein Benutzer eine neue Seite anzeigt. Der Navigationsstapel wird referenziert, wenn Benutzer auf die Schaltfläche „Seite zurück“ klicken. Sie wird auch referenziert, wenn ein Benutzer einen 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.

übermittelt oder aktualisiert. Zu diesem Zeitpunkt werden Benutzer zu ihrer letzten Seite im Navigationsstapel weitergeleitet.

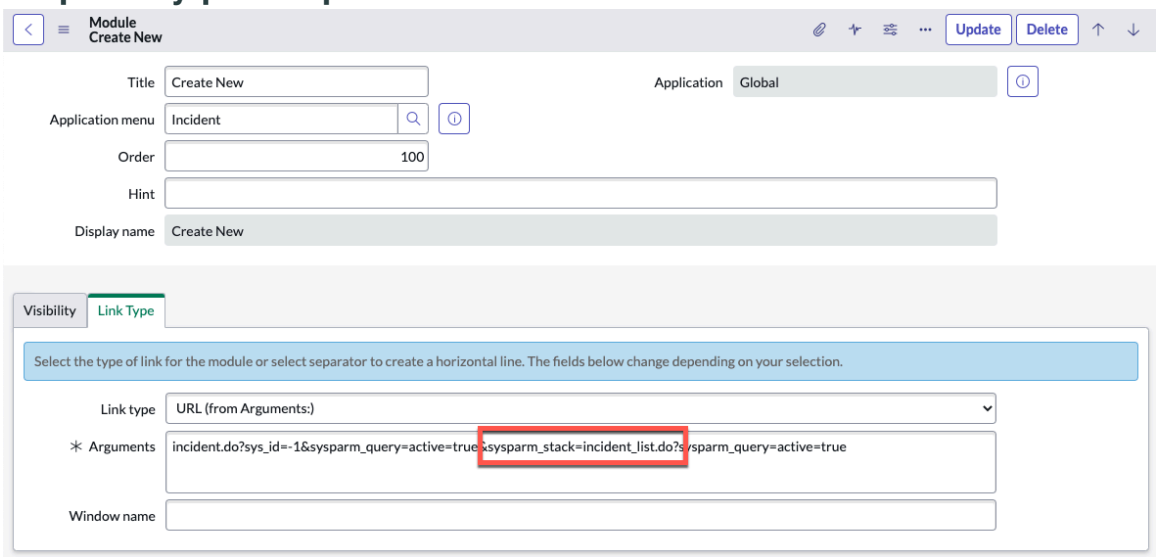
Zurück und Absenden oder Aktualisieren



Einfügen von Seiten in den Navigationsstapel

Der Administrator kann Seitenreferenzen manuell in den Navigationsstapel einfügen, wenn auf der Navigationsseite auf einen Link geklickt wird. Die Moduldefinition wird so geändert, dass sie das Argument `sysparm_stack` mit einem Zeichenfolgenwert enthält, der der URL-Referenz auf die in den Stapel einzufügende Seite entspricht. Die folgende Abbildung zeigt die Systemdefinition für **Incident** > **Neu erstellen** -Modul. Durch Übergabe des Arguments `„sysparm_stack=incident_list.do“`wird die Listenansicht der Incidents (incident_list.do) dem Stapel hinzugefügt. Nach dem Übermitteln eines Incident wird der Benutzer an diese Seite weitergeleitet.

Beispiel für Sysparm-Stapel



Überschreiben des Umleitungsverhaltens des Navigationsstapels mit onEvent-Business Rules

Das Umleitungsverhalten, das aufgrund des Verhaltens des Navigationsstapels auftritt, kann mithilfe von onEvent-Business Rules überschrieben werden. Diese Überschreibung wird mithilfe der Funktion `gs.setRedirect`durchgeführt. Dadurch wird die vom Navigationsstapel festgelegte Umleitung überschrieben, wenn das angegebene Event auftritt. Die Funktion `gs.setRedirect` verwendet ein Zeichenfolgenargument, das eine URL für die Seite ist, zu der der Benutzer weitergeleitet wird. Diese URL kann extern sein, z. B.: `gs.setRedirect('http://www.google.com')`.

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

Abbruch der Navigationsaktion

Mit Request Manager können Benutzer alle Navigationsaktionen abbrechen, die sie im Anwendungsnavigator ausgewählt haben, indem sie auf einen anderen Anwendungsnavigator-Link klicken. Systemeigenschaften funktionieren mit Einstellungen für die Tabelle, um den Abbruch der Navigationsaktion zu ermöglichen.

Auf diese Weise können Benutzer langsam ladende Transaktionen abbrechen, ohne auf den Abschluss der vorherigen Transaktion warten zu müssen.

Eine der folgenden Bedingungen muss erfüllt sein, damit der Request Manager eine Transaktion abbrechen kann.

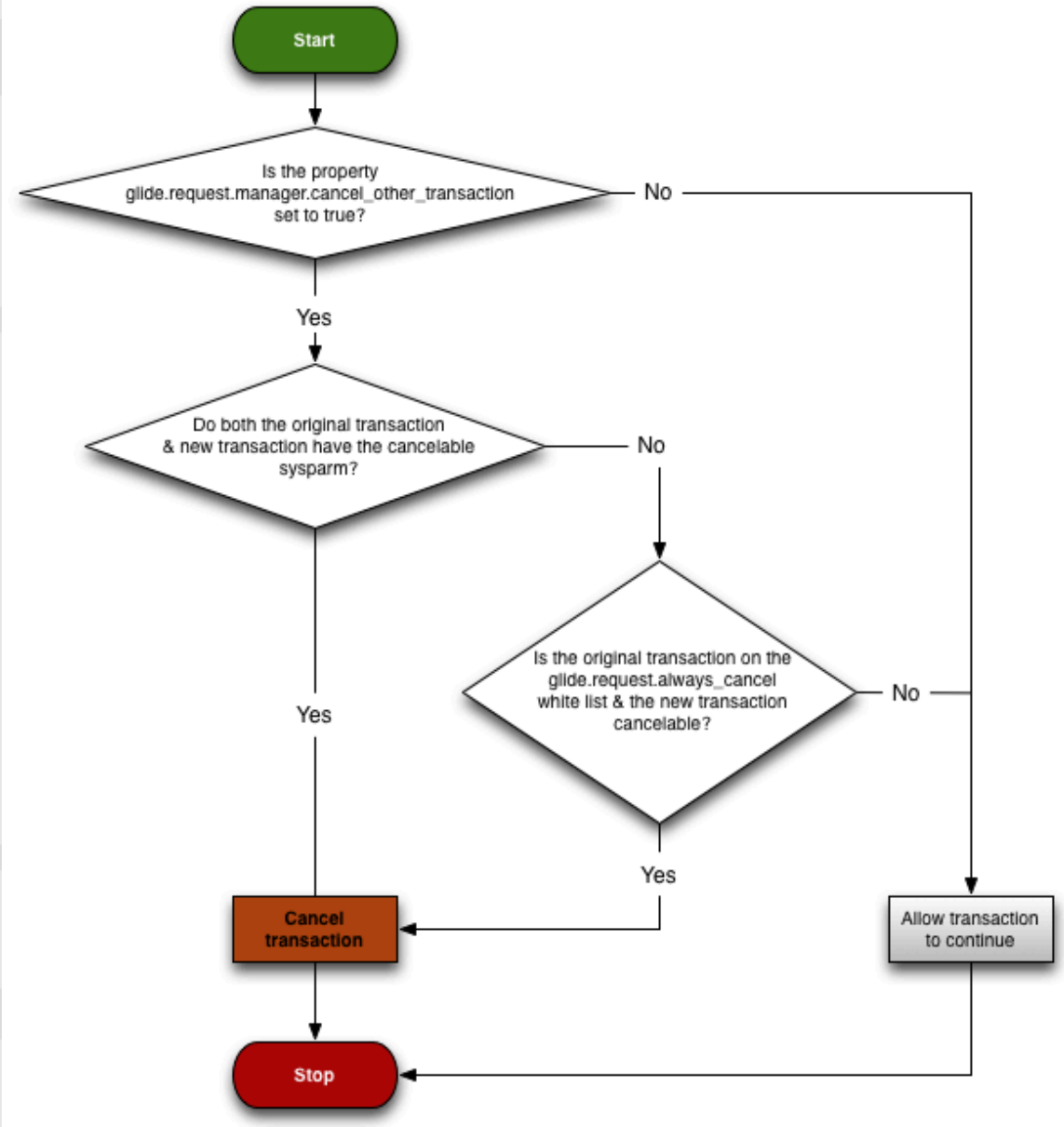
- Sowohl die ursprüngliche Transaktion als auch die neue Transaktion können abgebrochen werden (beide Transaktionen haben die Einstellung `sysparm_cancelable=true`).
- Die ursprüngliche Transaktion ist Mitglied der Allow-Liste, die immer abgebrochen werden kann (das Modul ist in der Systemeigenschaft `glide.request_manager.always_cancel` aufgeführt), und die neue Transaktion kann abgebrochen werden (hat die Einstellung `sysparm_cancelable=true`).
- Sowohl die ursprüngliche als auch die neue Transaktion erzeugen eine Autovervollständiger-Abfrage in einem Referenzfeld.

Stornierungs-Workflow

Request Manager verwendet den folgenden Workflow, um zu bestimmen, ob eine Transaktion abgebrochen 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.

Navigationsaktionen abbrechen



Systemeigenschaften für Navigationsabbruch

Eigenschaft	Beschreibung
glide.request_manager.cancel_other_transaction	Aktiviert oder deaktiviert das automatische Stornierungsverhalten. Bei „wahr“ können Benutzer eine Navigationsaktion mit einer anderen Navigationsaktion abbrechen. **Typ:** true | false **Standardwert:** true Speicherort**:** Tabelle „sys_properties“.

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

Systemeigenschaften für Navigationsabbruch (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.request_manager.always_cancel	Eine durch Kommas getrennte Liste von URIs, die Benutzer jederzeit abbrechen können, indem sie auf eine andere Navigationsaktion klicken. Normalerweise sind Elemente in dieser Liste Module, die schreibgeschützte Daten bereitstellen, z. B. Dashboards, Berichte oder Wissensartikel. **Typ:** Zeichenfolge **Standardwert:** home, sys_report_template Speicherort**:** Tabelle „sys_properties“.
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Bricht eine Benutzerabfrage in einem Referenzfeld ab, wenn der Benutzer weitere Informationen eingibt. Wenn der Benutzer beispielsweise eine AJAX-Suche im Feld Problemnummer durch Eingabe von **PRB** startet und dann **PRB000**eingibt, bricht die zweite Abfrage die erste Abfrage ab. **Typ:** true | false **Standardwert:** true Speicherort**:** Tabelle „sys_properties“.

Anwendungsfälle

Es gibt drei Anwendungsfälle, in denen Administratoren Benutzerabbruchaktionen steuern können.

1. Ein Benutzer klickt auf ein Modul, z. B. die Homepage (home.do), und beschließt, während er auf das Laden des Moduls wartet, zu einem anderen Modul zu navigieren, z. B. zur Liste der offenen Incidents (incident_list.do). Die Systemeigenschaft *glide.request_manager.cancel_other_transaction* steuert diesen Anwendungsfall.
2. Ein Benutzer klickt auf ein Modul, das schreibgeschützte Daten anzeigt, z. B. einen Bericht (sys_report_template.do?sysparm=sysid), und beschließt, während er auf das Laden des Moduls wartet, zu einem anderen Modul zu navigieren, z. B. zur Liste der offenen Incidents (incident_list). .do). Die Systemeigenschaften *glide.request_manager.cancel_other_transaction* und *glide.request_manager.always_cancel* steuern diesen Anwendungsfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ein Benutzer beginnt mit der Eingabe einer Abfrage in ein Referenzfeld, z. B. mit der Eingabe von PRB in das zugehörige Problemfeld, und während er darauf wartet, dass die automatische Vervollständigung die Ergebnisse anzeigt, beschließt er, weitere Informationen einzugeben, z. B. PRB000. Die Systemeigenschaften *glide.request_manager.cancel_other_transaction* und *glide.request_manager.cancel_reference_completer* steuern diesen Anwendungsfall.

Fügen Sie Sites der Liste „Immer abbrechen“ hinzu

Sie können UI-Seiten oder andere Links zur Liste „Immer abbrechen“ hinzufügen, damit Benutzer Aktionen auf diesen Seiten abbrechen können, indem sie zu einem anderen Modul oder Link navigieren.

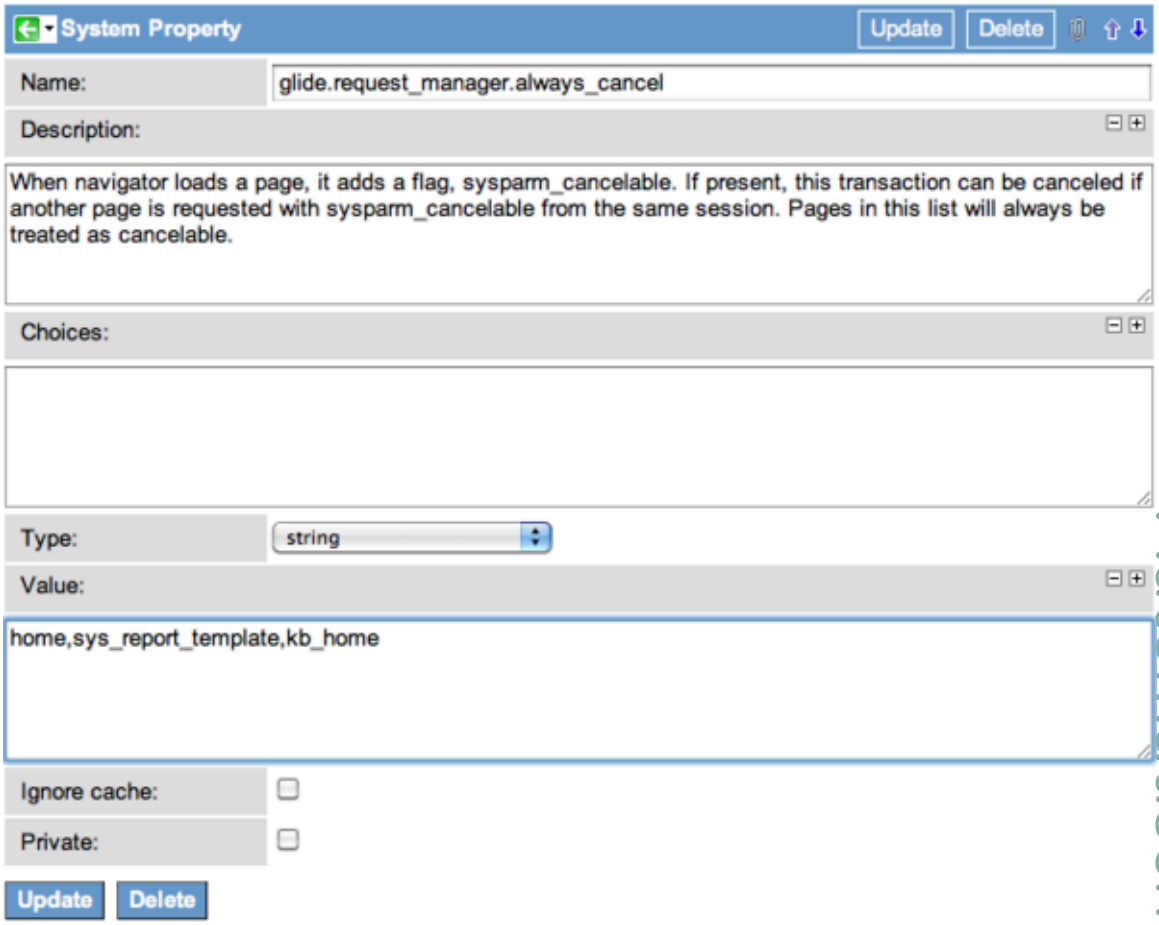
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzeraktionen können Elemente in der Liste jederzeit abbrechen. Sie sollten der Liste nur Elemente hinzufügen, die dem Benutzer schreibgeschützte Daten bereitstellen, z. B. ein Dashboard oder ein Bericht.

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen **Sie im Feld Wechseln zu** die Option **Name**aus, geben Sie glide.request_manager.always_cancelein, und klicken **Sie**auf Start.
3. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um sie zu öffnen.
4. Fügen Sie im Feld **Wert** eine durch Kommas getrennte Liste von URIs hinzu, die Benutzer abbrechen 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.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verhindern Sie, dass Benutzer Modultransaktionen abbrechen

Sie können explizit verhindern, dass Benutzer die Aktivität eines Moduls abbrechen, indem Sie die Moduldefinition aktualisieren.

Vorbereitungen

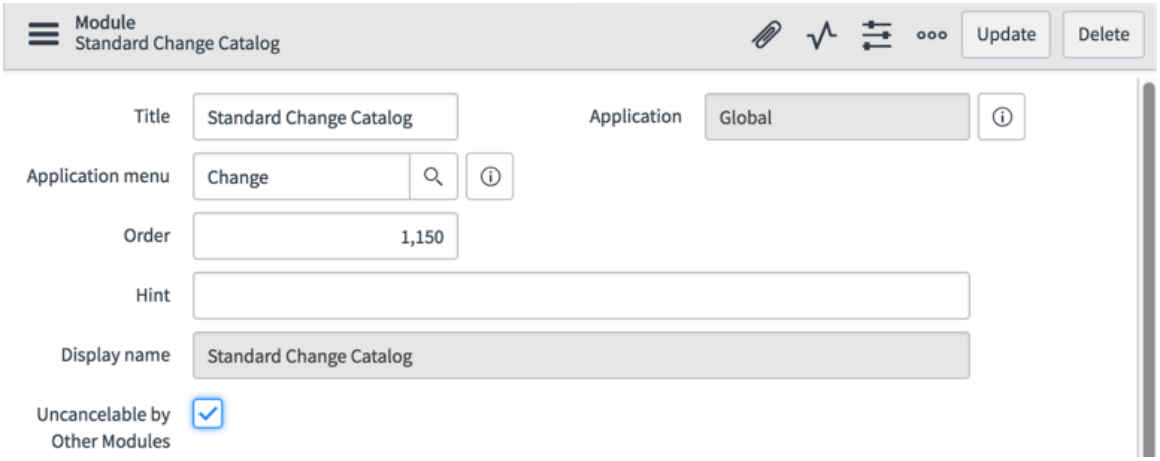
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Module** “ auf das Modul, das Benutzer am Abbrechen hindern möchten.
3. Konfigurieren des Formularlayouts Layout und Hinzufügen des Felds **Abbruch durch andere Module möglich**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Abbruch durch andere Module nicht möglich**.

Automatische Übersetzung

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



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kontextbezogene Hilfe

Standardmäßig öffnet der im Produkt verfügbare Hilfelink die Willkommensseite des Hilfesystems, auf der Sie Suchkriterien für die gewünschten Informationen eingeben können. Mit der kontextbezogenen Hilfe können Sie eine Basis-URL für ein externes Hilfesystem festlegen. Die kontextbezogenen Systemeigenschaften definieren die Basis-URLs für die standardmäßigen und benutzerdefinierten Hilfesysteme.

Das ServiceNow -System stellt mehrere vorkonfigurierte Hilfekontexte bereit, die mit diesem Link verbunden sind und genau die Informationen anzeigen, die Sie für die aktuelle Liste, das aktuelle Formular oder den aktuellen Datensatz benötigen. Sie können eigene Hilfethemen definieren und sie so konfigurieren, dass sie angezeigt werden, wenn Sie in einem ServiceNow -Datensatz auf das Hilfesymbol klicken.

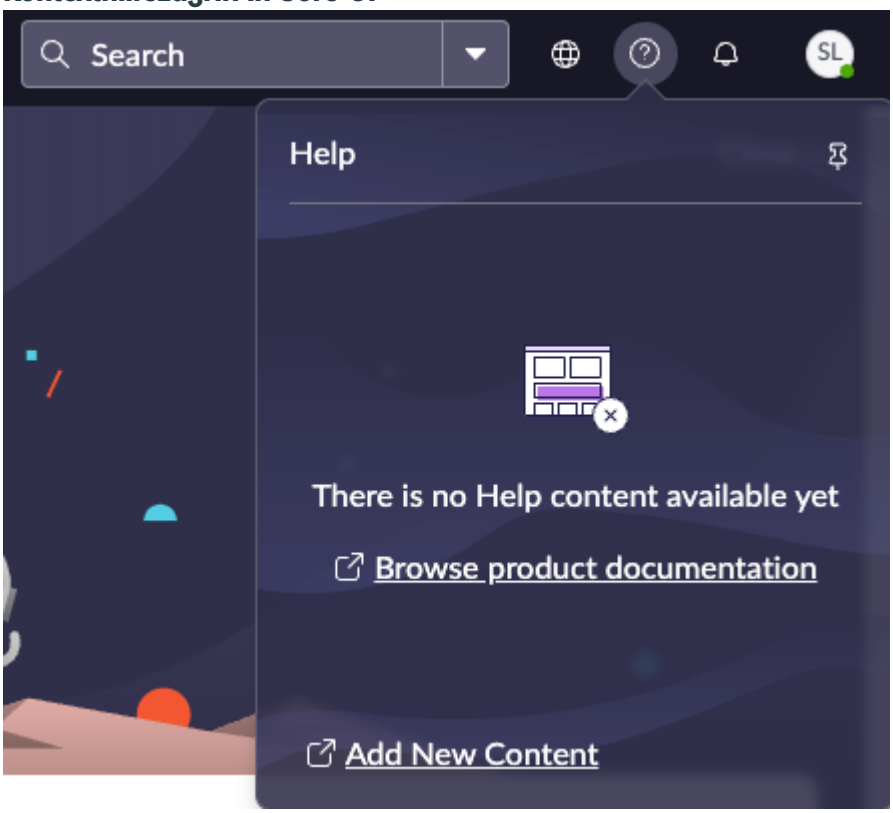
Benutzer klicken auf das Hilfesymbol, um die im Basissystem bereitgestellten Standardhilfeseiten zu öffnen. Für jede Seite, für die keine kontextbezogene Hilfe definiert ist, zeigt die Instanz die Willkommensseite des Hilfesystems an. Benutzer können die Suchfunktion oder den Index verwenden, um das richtige Hilfethema zu finden. Die Position des Hilfesymbols hängt von der Version der Benutzeroberfläche ab, die Sie verwenden.

Core-UI

Klicken Sie rechts in der Kopfzeile auf das Hilfesymbol, und wählen Sie im Menü die **Option Produktdokumentation durchsuchen** 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.

Kontexthilfezugriff in Core-UI

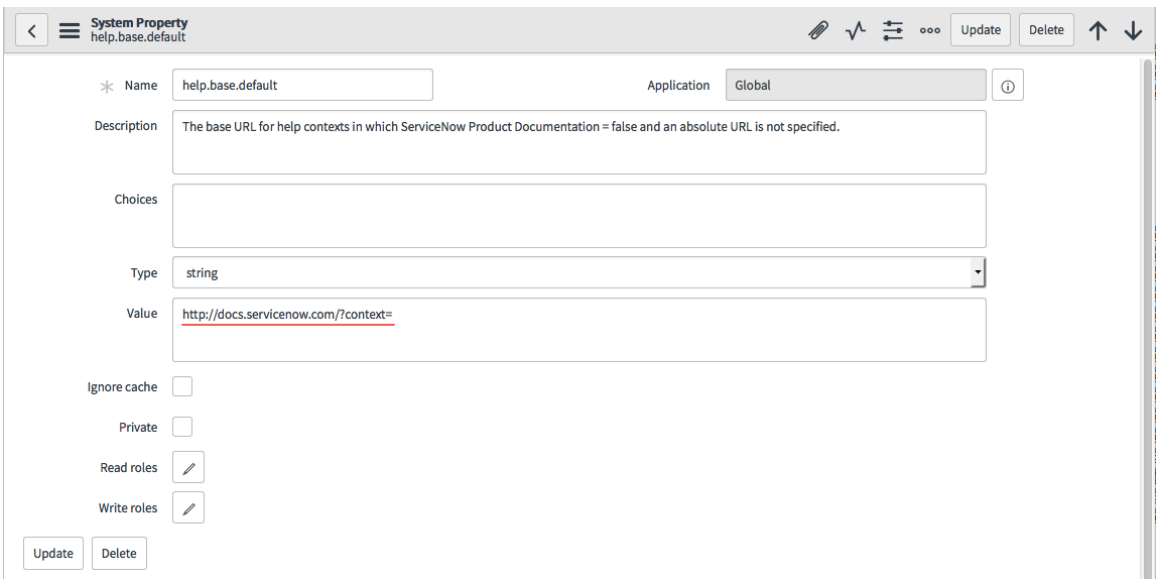


Alternativ können Administratoren benutzerdefinierte kontextbezogene Hilfe erstellen, die den Anforderungen ihrer Organisation entspricht. Erstellen Sie einen Hilfekontext, der das Hilfesymbol mit einem Thema verknüpft, das eine Liste, ein Formular oder einen bestimmten Datensatz beschreibt. Möglicherweise möchten Sie zunächst eine Basis-URL festlegen, um zu einem anderen Hilfesystem als dem Standardhilfesystem ServiceNow zu gelangen.

Legen Sie Basis-URLs fest

Um zahlreiche Hilfekontexte zu erstellen, die auf einen anderen Server als das Hilfesystem ServiceNow verweisen, geben Sie die Basis-URL in die Eigenschaft `help.base.default` ein.

Basis-URL für benutzerdefinierte Hilfekontexte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Formular „Hilfekontext“ die **Checkbox ServiceNow-Produktdokumentation deaktiviert** ist und Sie einen Wert in das Feld **URL oder Seitenname eingeben**, der die Zeichenfolge ://nicht enthält, wird dieser Wert an die durch die Eigenschaft `help.base.default` definierte Basis-URL angehängt .

Hinweis:
Wenn das Kontrollkästchen **ServiceNow-Produktdokumentation deaktiviert** ist und das Feld „ **URL“ oder „Seitenname** “ eine absolute URL enthält (unterscheidet durch die Zeichenfolge „ :// “ im Wert), wird der Wert in der Eigenschaft `help.base.default` ignoriert. Auf diese Weise können Sie Hilfekontexte erstellen, die auf mehrere verschiedene Server verweisen.

Kontextbezogene Hilfeeigenschaften

Um auf die kontextbezogenen Hilfeeigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **sys_properties.list** und filtern nach **Name**. Sie können einen Eigenschaftswert aus der Liste bearbeiten oder den Eigenschaftsdatensatz öffnen.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Standardwert
glide.help.default.page	Die Standard-URL, auf die das Hilfesymbol verweist, wenn kein Hilfekontext angegeben ist. Dies ist die Basis-URL des ServiceNow -Hilfesystems und öffnet die Willkommensseite. Ändern Sie diesen Wert nicht.	http://docs.servicenow.com/
help.base.default	Die Basis-URL für benutzerdefinierte Hilfekontexte, in denen das Kontrollkästchen **ServiceNow-Produktdokumentation deaktiviert** ist und keine absolute URL angegeben ist. Wenn die Basis-URL festgelegt ist, erstellt das System die Adresse eines kontextbezogenen Hilfedatensatzes, indem die Zielseite oder der Dateiname an die Basis-URL angehängt wird. Benutzerdefinierte Hilfekontexte, die diese Basis-URL verwenden, überschreiben die standardmäßig in Ihrer Instanz für dieselbe Tabelle bereitgestellte Hilfe. Weitere Informationen finden Sie unter Basis-URLs festlegen.	http://docs.servicenow.com/?context=
help.base.servicenow	Die Basis-URL für Hilfekontexte, in denen das Kontrollkästchen **ServiceNow Wiki** aktiviert ist. Dies ist die Basis-URL für die Hilfe, die standardmäßig in Ihrer Instanz bereitgestellt wird. Ändern Sie diesen Wert nicht. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Hilfekontext.	http://docs.servicenow.com/?context=

Erstellen Sie einen neuen Hilfekontext

Sie können neue Hilfekontexte erstellen, um die Standardhilfekontexte zu ergänzen oder zu ersetzen. Wenn Ihre Organisation beispielsweise ein Formular stark angepasst hat, können Sie einen neuen Hilfekontext für dieses Formular erstellen. Der benutzerdefinierte Hilfekontext kann mit relevanteren Informationen verknüpft sein, z. B. einem Knowledge Base-Artikel eines Unternehmens.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Hilfestellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Hilfekontext“ mit den Feldern in der Tabelle aus.

Hilfekontextformular

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie **Formular**, **Liste**oder **Datensatz**aus. Wenn Sie **Datensatz**auswählen, wird das Feld **Tabellenname** durch das Feld **Dokument** ersetzt.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle aus, für die der Hilfekontext definiert wird. Wenn der **TypDatensatz**ist, wird dieses Feld durch das Feld **Dokument** ersetzt. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Hilfekontext befinden.
Dokument	Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol ( ), um das Dialogfeld für die Dokumentauswahl zu öffnen (siehe Abbildung). Wählen Sie die Tabelle und das Dokument (Datensatz) für diesen Hilfekontext aus.  Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie **Datensatz** als **Typ**ausgewählt haben.
Sprache	Wählen Sie die Sprache der Hilfeseite aus, auf die Sie verweisen. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten hängen davon ab, welche I18n Translation-Plugins Sie aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachen aktivieren . In diesem Feld können Sie mehrere Hilfekontexte für dasselbe Formular, dieselbe Liste oder denselben Datensatz erstellen, die jeweils zu einer Hilfeseite in einer anderen Sprache führen. Beispielsweise könnten Sie zwei Hilfekontexte für Formular X haben: einen für Englisch und einen für Spanisch. Wenn ein Benutzer, dessen Sprache auf Spanisch festgelegt ist, beim Anzeigen von Formular X auf das Hilfesymbol klickt, wird die im Hilfekontext für Spanisch definierte Hilfeseite 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.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit das System den Hilfekontext verwendet. Diese Checkbox ist standardmäßig für neue Hilfekontexte aktiviert.
ServiceNow-Produktdokumentation	Gibt an, ob diese Hilfe von einem Kunden erstellt oder von ServiceNowbereitgestellt wurde. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um benutzerdefinierte Hilfe für Ihre Organisation zu erstellen. Versuchen Sie nicht, vorhandene von ServiceNow bereitgestellte Hilfethemen für Ihre eigenen Zwecke zu ändern. Das System ist so konfiguriert, dass anstelle der Standardhilfekontexte Ihre benutzerdefinierten Datensätze verwendet werden, auch wenn sie in derselben Tabelle erstellt werden.
URL- oder Seitennamens-	Identifiziert das Thema, das angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer beim Anzeigen eines Formulars, einer Liste oder eines Datensatzes auf das Hilfesymbol klickt. Sie können die vollständige URL der Hilfeseite oder nur den Zieldateinamen eingeben, wenn Sie eine Basis-URL in der Systemeigenschaft `help.base.default` festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie die Felder im Formular neu konfigurieren, werden die verfügbaren Felder **Plugin-ID** und **Systemeigenschaften-Basis-URL angezeigt**. Verwenden Sie diese Felder nicht. Sie sind nur für den internen Gebrauch bestimmt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hilfekontexttypen und Priorisierung

Sie können einen Hilfekontext vom Typ **Formular**, **Liste**oder **Datensatz**erstellen und ihn mit einer bestimmten Tabelle in Ihrer ServiceNow -Instanz verknüpfen. Wenn Sie mehrere Hilfekontexte haben, bestimmt die Priorisierung, welche Hilfekontexte für die Anzeige eines Benutzers gelten.

Hilfekontexttypen

Wenn ein Benutzer auf das Hilfesymbol klickt, analysiert das System die relevanten Hilfekontexte, um zu bestimmen, welche Hilfeseite angezeigt werden soll.

- Hilfe auf Datensatzebene gilt nur für einen bestimmten Datensatz, nicht für die Liste oder das Formular für diese Tabelle.

  Wenn beispielsweise ein **Hilfekontext** vom Typ Datensatz für den Datensatz „ **Nummer validieren** “ in der Tabelle „Geschäftsregel“ vorhanden ist, verweist das Hilfesymbol nur auf die angegebene Seite, wenn ein Benutzer diesen Datensatz anzeigt.

- Hilfe auf Listenebene wird auf die Liste für eine Tabelle angewendet. Wenn keine Hilfe auf Formularebene definiert ist, gilt die Hilfe auf Listenebene auch für das Formular für dieselbe Tabelle.

  Wenn beispielsweise ein **Hilfekontext vom Typ Liste**, aber kein **Hilfekontext** vom Typ Formular für die Tabelle „Geschäftsregel“ vorhanden ist, verweist das Hilfesymbol auf die Seite, die im Hilfekontext des **Listentyps** angegeben ist, wenn ein Benutzer eine Liste oder einen Datensatz anzeigt (wenn Hilfe auf Datensatzebene ist). nicht dafür definiert) in der Tabelle „Geschäftsregel“.

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

- Hilfe auf Formularebene gilt für das Formular für eine Tabelle. Wenn keine Hilfe auf Listenebene definiert ist, gilt die Hilfe auf Formularebene auch für die Liste für dieselbe Tabelle.

  Beispiel: Wenn für die Geschäftsregeltabelle ein **Formulartyp**, aber kein Hilfekontext vom Typ **Liste** vorhanden ist, verweist das Hilfesymbol auf die Seite, die im Hilfekontext des **Formulartyps** angegeben ist, wenn Sie einen Datensatz anzeigen (wenn Hilfe auf Datensatzebene nicht für definiert ist). it) oder Liste in der Tabelle „Business Rule“.

- Wenn für eine Tabelle sowohl Hilfe auf Listen- als auch auf Formularebene definiert ist, wird die entsprechende Hilfe für die Liste und das Formular angezeigt.

  Wenn beispielsweise ein **Listentyp** und ein **Hilfekontext** vom Formulartyp für die Geschäftsregeltabelle vorhanden sind, verweist das Hilfesymbol auf die Seite, die im Hilfekontext des Listentyps angegeben ist, wenn ein Benutzer die **Liste** der Geschäftsregeln anzeigt. Das Hilfesymbol verweist auf die Seite, die durch den **Hilfekontext** des Formulartyps angegeben wird, wenn ein Benutzer einen Datensatz in der Tabelle „Geschäftsregel“ anzeigt (sofern keine Hilfe auf Datensatzebene dafür definiert ist).

Wichtig:
Wenn Sie einen Hilfekontext für eine Basistabellenliste oder einen Datensatz erstellen, öffnet das Hilfesystem dieses Zielthema für eine Liste oder einen Datensatz in einer Tabelle, die die Basistabelle erweitert, sofern in dieser erweiterten Tabelle kein anderer Hilfekontext erstellt wird.

Hilfekontextpriorisierung

Wenn mehrere übereinstimmende Hilfekontextdatensätze vorhanden sind, bestimmen die folgenden Regeln, welcher Hilfekontext verwendet wird, in absteigender Reihenfolge.

1. Ein vom Kunden erstellter Hilfekontext wird anstelle eines Standardhilfekontexts verwendet, der in der Instanz für dieselbe Tabelle bereitgestellt wird.
2. Ein Hilfekontext, der der Spracheinstellung des Benutzers entspricht, wird anstelle eines Hilfekontexts in der Standardsprache der Instanz verwendet. Siehe Feld **Sprache** im Formular „Hilfekontext“.
3. Ein Hilfekontext für eine engere Tabelle in einer erweiterten Tabellenhierarchie wird anstelle eines Hilfekontexts für eine weitere Tabelle verwendet.

   Betrachten Sie den Fall der Linux-Server-Tabelle [cmdb_ci_linux_server], die die folgende Abstammung aufweist: cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. Wenn Hilfekontexte sowohl für die Tabelle cmdb_ci_server als auch für die Tabelle cmdb_ci vorhanden sind, verweist das Hilfesymbol auf die im Hilfekontext cmdb_ci_server angegebene Seite, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle cmdb_ci_linux_server anzeigen.

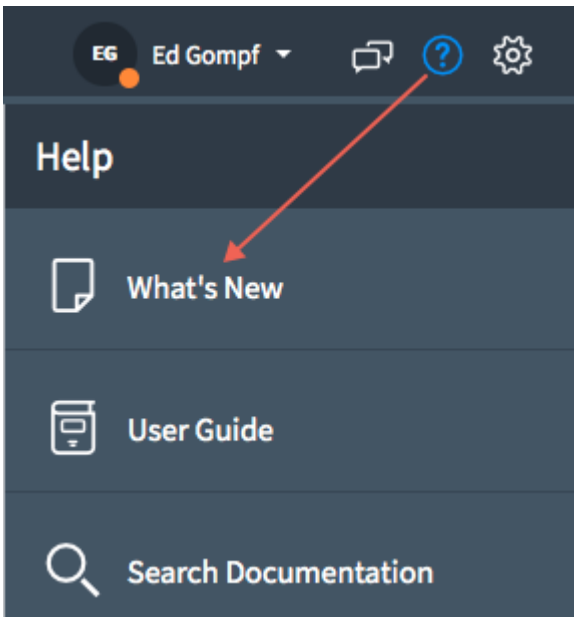
Übersicht Hilfeseiten

Die im Basissystem enthaltene Übersichtshilfefunktion zeigt Folien mit einführenden Informationen zu neuen Funktionen an, die auf der ServiceNow® -Plattform angeboten werden. Ein Administrator kann die Option im Hilfemenü ausblenden.

Um mehr über die neuesten Funktionen in Ihrer Version zu erfahren, klicken Sie in der Hilfe-Seitenleiste Core-UI auf den Link „ **Was ist 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.

Übersicht Hilfe-Link



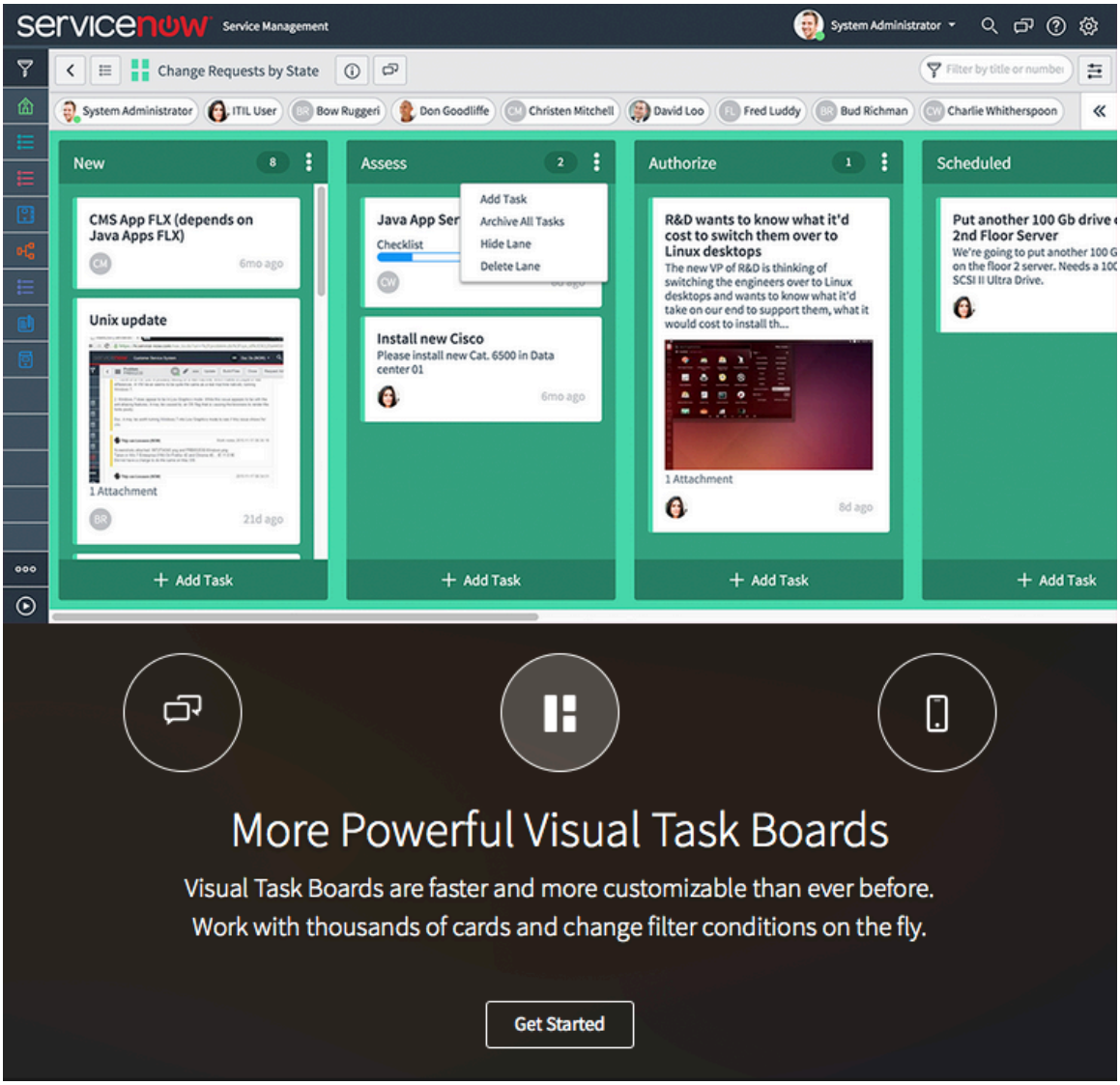
Die Tabelle „Übersicht – Hilfeseite“ [sys_ui_overview_help] enthält die Datensätze für jeden angezeigten Bereich, einschließlich Bilder, Symbole, Beschreibungen und Bedingungsanweisungen, die die Anzeige steuern. Standardmäßig zeigt die Instanz Fenster an, die die wichtigsten Funktionen des aktuellen Release beschreiben. Benutzer können diese Seite jedoch ändern, um Fenster für benutzerdefinierte Funktionen in ihrer eigenen Instanz anzuzeigen und dann festzulegen, wer diese Fenster sehen kann.

Benutzer scrollen durch die Bereiche, indem sie auf die bereitgestellten Schaltflächen oder auf die Richtungspfeile am unteren Rand der Seite klicken, je nachdem, wie die Seite konfiguriert wurde.

Hinweis:
Administratoren können die Standardhilfeseite bearbeiten, um vorhandene Bereiche auf dieser Seite zu ändern, hinzuzufügen oder zu löschen, damit sie den Funktionen in Ihrem System 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.

Übersichtshilfe-Folie



Blenden Sie die Option „Was ist neu“ aus

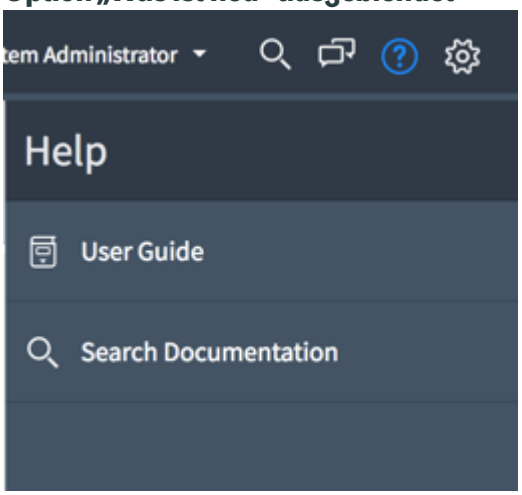
Administratoren können die Option „Was ist neu“ mithilfe einer Systemeigenschaft ausblenden.

Um die Eigenschaft zu finden, geben Sie sys_properties.list im Anwendungsnavigator ein. Suchen Sie die Eigenschaft *glide.product.show_what_is_new*, und ändern Sie den Wert in **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.

Option „Was ist neu“ ausgeblendet



Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Übersichtshilfe

Sie können vorhandene Übersichtshilfeseiten bearbeiten, um ausgewählten Benutzern Ihre eigenen benutzerdefinierten Bereiche anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Übersicht Hilfe** und bearbeiten Sie die Hilfeseite für Ihre Version.
2. Ändern Sie das Formular „Übersicht – Hilfeseite“ mithilfe der Felder in der Tabelle.

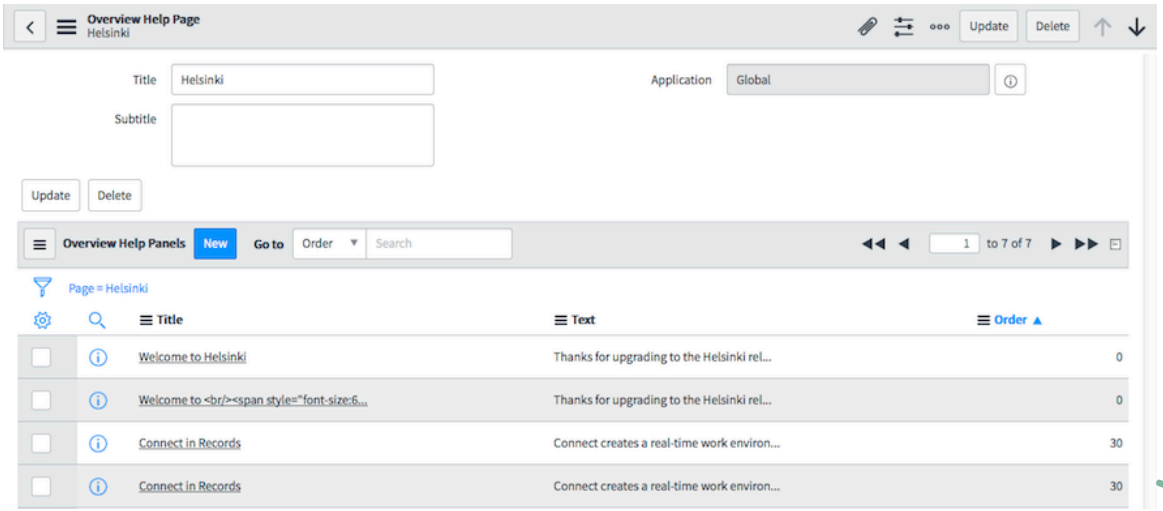
Übersicht Hilfeseite Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Titel dieser Seite.
Untertitel	Allgemeine Einführung zum Thema dieser Seite. Dieser Inhalt wird als Beschreibung des ersten Bereichs angezeigt, den Benutzer sehen.
Anwendung	Umfang dieser Hilfeseite. Alle Übersichtshilfeseiten werden im globalen Bereich erstellt, sodass sie von überall im System sichtbar sind. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

3. Speichern Sie die Seite.

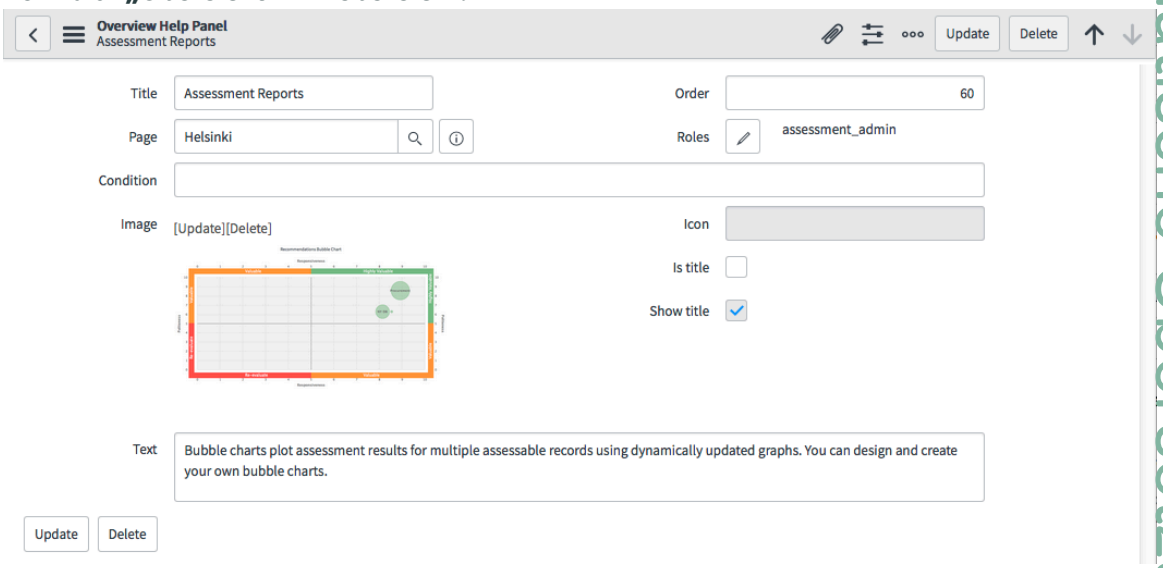
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Formular „Übersicht – Hilfeseite“.



4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Übersicht** – Hilfebereich“ auf **Neu**, und füllen Sie das Formular mithilfe der Felder in der Tabelle aus.

Formular „Übersicht – Hilfebereich“.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Übersicht Hilfebereich Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für diesen Bereich. Dieser Name ist der Titel des Bereichs, der Benutzern angezeigt wird.
Seite	Benennt die Übersichtsseite, mit der dieser Bereich verbunden ist.
Bestellen	Steuert die Reihenfolge der Bereiche auf der Seite. Bei Verwendung von Symbolschaltflächen wird die Schaltfläche für die niedrigste Ordnungszahl auf der linken Seite und die Schaltfläche für die höchste

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Ordnungszahl auf der rechten Seite angezeigt. Wenn die Symbolschaltflächen deaktiviert sind, beginnt die Bildlaufsequenz mit dem Fenster mit der niedrigsten Reihenfolgenummer.
Rollen	Benennt alle Benutzerrollen, die berechtigt sind, diesen Bereich anzuzeigen.
Bedingung	Definiert die Bedingungen, unter denen dieser Bereich angezeigt werden kann. Sie können diesen Bereich beispielsweise so konfigurieren, dass er nur angezeigt wird, wenn ein bestimmtes Plugin aktiviert ist.
Bild	Hintergrundbild, das verwendet werden soll, wenn dieser Bereich angezeigt wird. Folgende Bildformate werden unterstützt: ○ .jpg ○ PNG ○ .bmp ○ GIF ○ .jpeg ○ .ico ○ .svg
Symbol	Symbol, das als Zugriffsschaltfläche für diesen Bereich auf der Seite verwendet wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sie können kein Symbol für Ihre benutzerdefinierten Bereiche angeben.
Ist Titel	Steuert die Anzeige des Titels auf der ersten Folie. Das Feld wird nicht für Fenster verwendet.
Titel anzeigen	Steuert die Anzeige des Titels auf der ersten Folie. Dieses Feld ist schreibgeschützt und für Fenster nicht verfügbar.
Text	Text, der beschreibt, was im Bild für diesen Bereich angezeigt wird. Dieser Inhalt wird unter dem Titel des Bereichs angezeigt.

Beispiel für das Hinzufügen eines Bereichs zu einer vorhandenen Übersichtshilfeseite

In diesem Beispiel werden der vorhandenen Übersichtshilfeseite Fenster hinzugefügt, die nur für Benutzer mit bestimmten Rollen und bei Aktivierung eines bestimmten Plugins angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Fenster erstellen, das Benutzern mit der Rolle „sn_audit.manager“ einen Screenshot von Audit-Anzeigen anzeigt, wenn das Plugin „GRC: Audit Management“ aktiviert ist. Erstellen Sie einen weiteren Bereich, der nur für Benutzer mit der Rolle „activity_admin“ sichtbar ist und eine Ansicht der **Registerkarte** „Benutzerdefiniert“ im

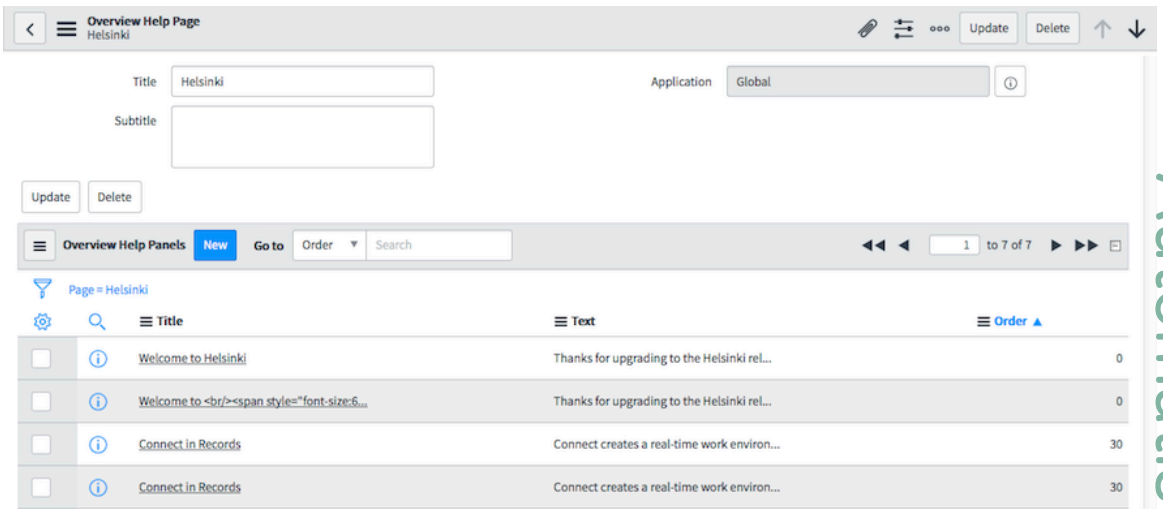
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Workflow-Editor anzeigt. Fügen Sie die Bereiche der Übersichtshilfeseite für die aktuelle Version hinzu. Verwenden Sie die Bedingung in einem Bereich, um das Plugin anzugeben, und einen Slushbucket, um die für den Zugriff erforderlichen Rollen auszuwählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Übersicht Hilfe**.
2. Öffnen Sie die Hilfeseite für die aktuelle Version.

Datensatz der Übersichtshilfeseite

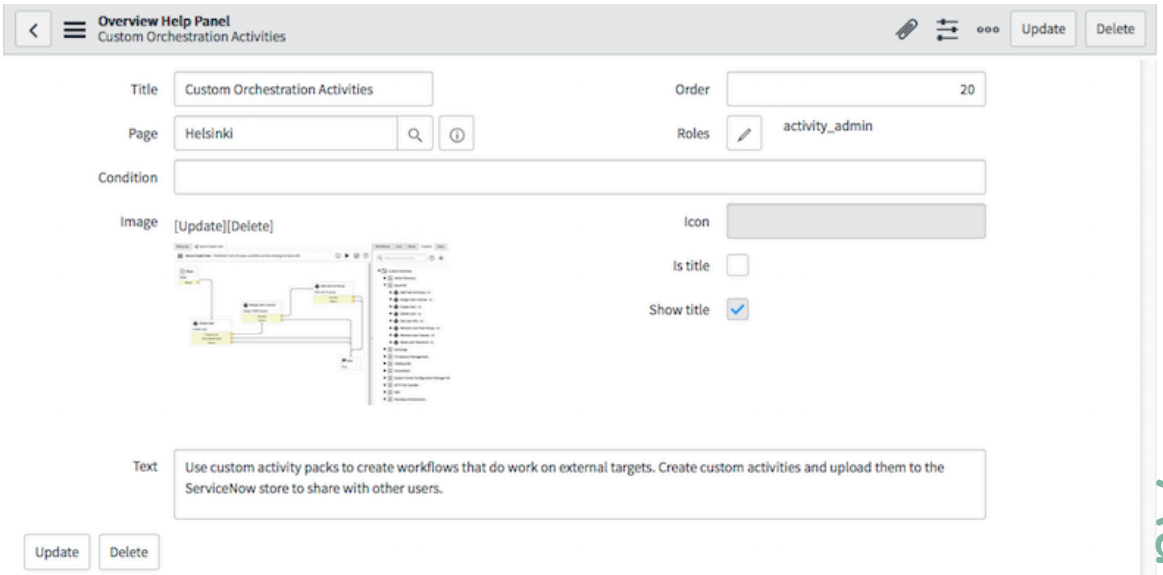


3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Hilfebereiche für Übersicht“** auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Bereich mit diesen Werten:
   - **Titel**: **Benutzerdefinierte Orchestration-Aktivitäten**. Der Titel ist die Bezeichnung, die im Bereich angezeigt wird, wenn er dem Benutzer angezeigt wird.
   - **Reihenfolge**: **20** Diese Reihenfolgennummer ist die niedrigste für alle Bereiche auf dieser Seite und bedeutet, dass diese Schaltfläche auf der linken Seite angezeigt wird.
   - **Rollen**: **activity_admin**. Nur Benutzer mit dieser Rolle können diesen Bereich sehen.
   - **Bild**: Dies ist eine Ansicht des Workflow-Editors und der **Registerkarte** „Benutzerdefiniert“, die Benutzern die Funktion am besten vorstellt.
   - **Text**: Geben Sie eine Beschreibung der Funktion ein, wobei Sie die Hervorhebungen in dieser Version hervorheben. In diesem Beispiel beschreibt der Text die Möglichkeit, Aktivitäten zu erstellen und im ServiceNow Store freizugeben.

Hinweis:
Schaltflächen für benutzerdefinierte Bereiche enthalten keine Symbole.

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

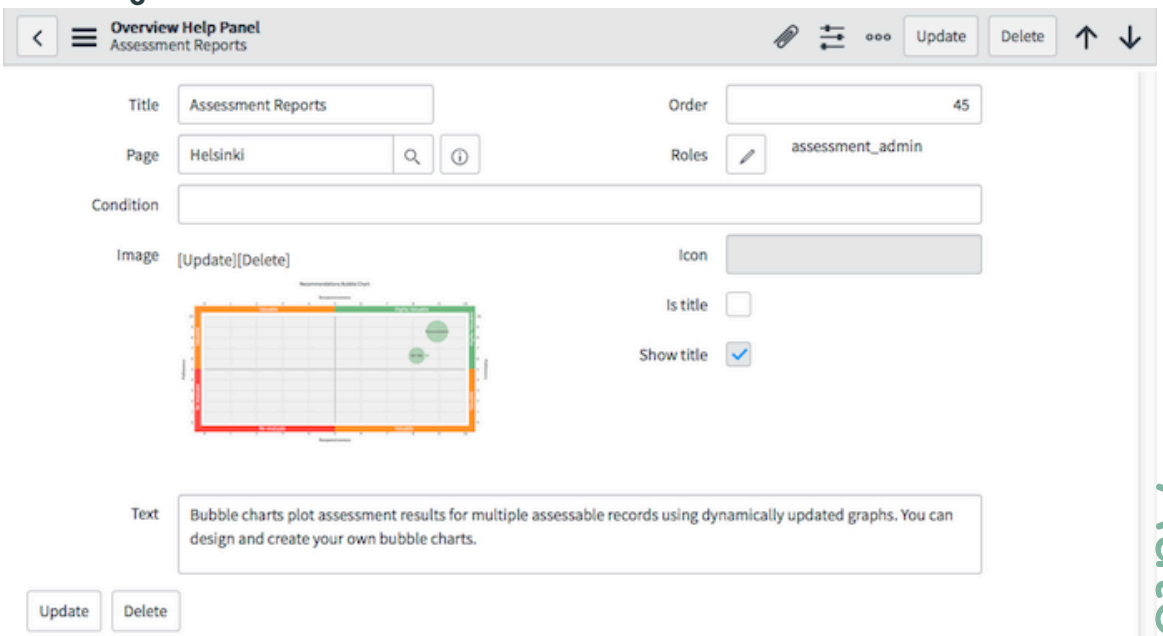
Workflow-Editor-Bereich



5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Erstellen Sie einen weiteren Bereich mit diesen Werten:
   - **Titel**: **Bewertungsberichte.** Der Titel ist die Bezeichnung, die im Bereich angezeigt wird, wenn er dem Benutzer angezeigt wird.
   - **Reihenfolge**: **60** Diese Reihenfolgennummer ist die höchste für alle Bereiche auf dieser Seite und bedeutet, dass diese Schaltfläche auf der rechten Seite der Seite angezeigt wird.
   - **Rollen**: **assessment_admin**. Nur Benutzer mit dieser Rolle können diesen Bereich sehen.
   - **Bild**: Dies ist ein Beispiel für ein Blasendiagramm, das die Bewertungsadministratoren sehen sollen.
   - **Text**: Geben Sie eine Beschreibung des Diagramms ein, das den Benutzern angezeigt werden soll, und betonen Sie dabei die Vorteile dieses Diagrammtyps.

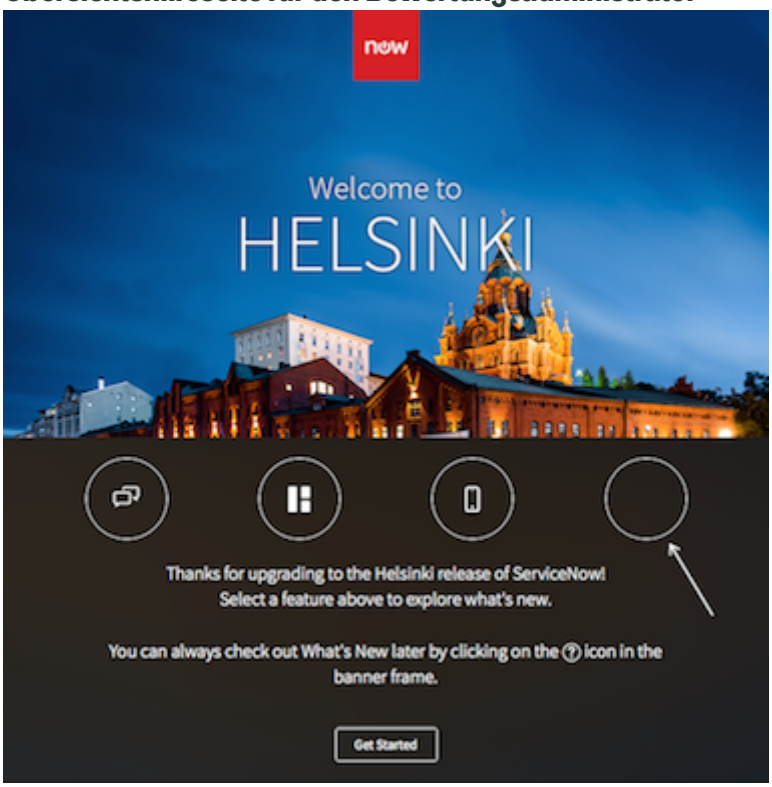
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bewertungsberichte-Bereich



7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle „assessment_admin“ an.
9. Klicken Sie im Header des Formulars auf das **Hilfesymbol** und klicken Sie dann in der Hilfe-Seitenleiste auf Neuigkeiten.
   Die Übersichtshilfeseite für die aktuelle Version wird angezeigt, und die Steuerungsschaltfläche für das Auditing-Dashboard wird dem Benutzer in der konfigurierten Reihenfolge angezeigt.

Übersichtshilfeseite für den Bewertungsadministrator

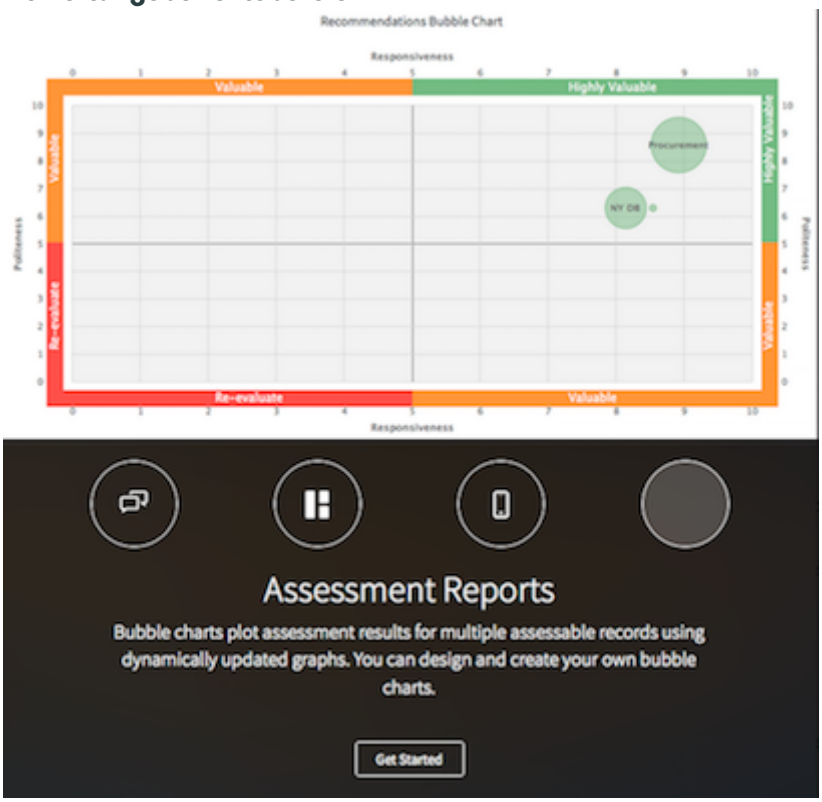


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auf die Schaltfläche, um den Bewertungsberichtsbereich anzuzeigen.
    Das Bild, das Sie für Ihren benutzerdefinierten Bereich ausgewählt haben, wird mit dem von Ihnen festgelegten Titel und der Beschreibung angezeigt.

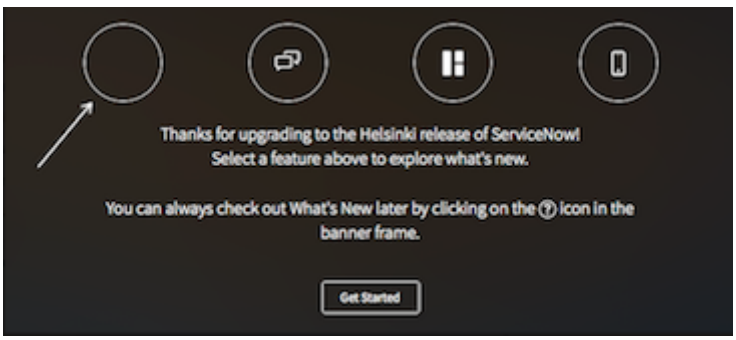
Bewertungsberichtsbereich



11. Melden Sie sich ab und melden Sie sich erneut als Benutzer mit der Rolle activity_admin an.

12. Klicken Sie im Header des Formulars auf das **Hilfesymbol** und klicken Sie dann in der Hilfe-Seitenleiste auf Neuigkeiten.
    Die Übersichtshilfeseite für die aktuelle Version wird angezeigt, und die Steuerungsschaltfläche für die Workflow-Editor-Registerkarten wird dem Benutzer in der konfigurierten Reihenfolge angezeigt.

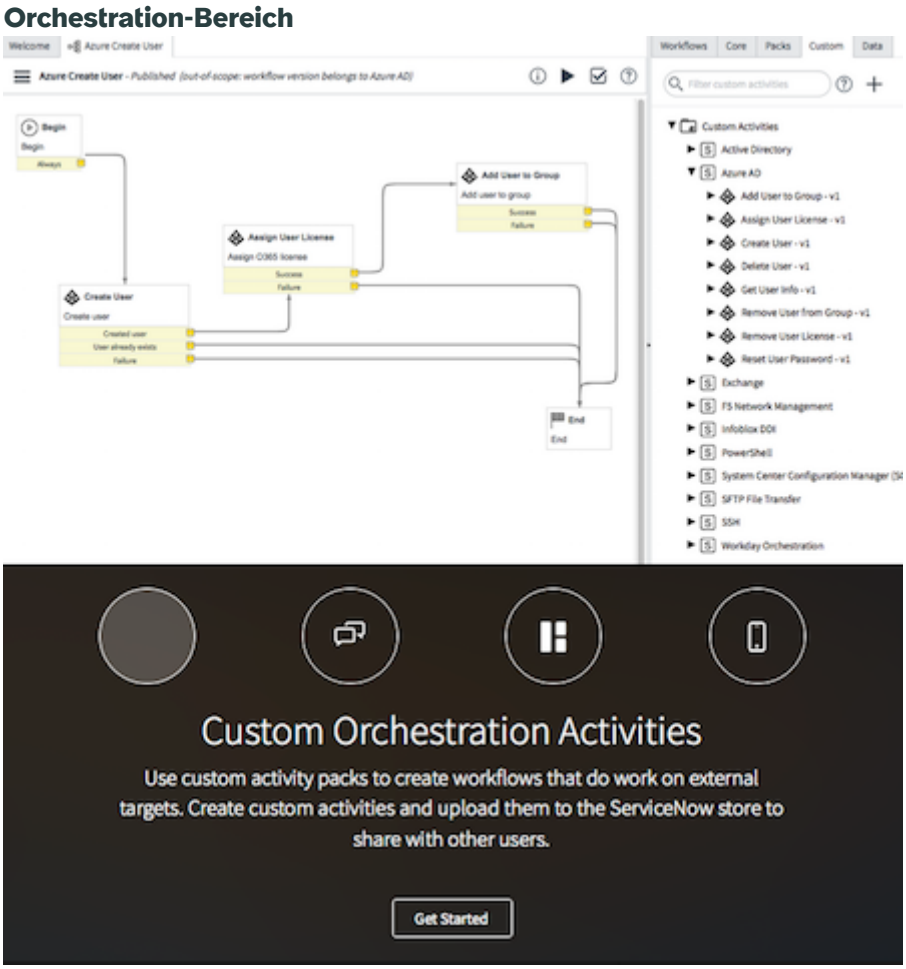
Übersichtshilfeseite für den Orchestration-Benutzer



13. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Bereich Orchestration-Aktivitäten 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.

Das Bild, das Sie für Ihren benutzerdefinierten Bereich ausgewählt haben, wird mit dem von Ihnen festgelegten Titel und der Beschreibung angezeigt.



Systembenutzerhandbuch

Mit dem Systembenutzerleitfaden können Sie eine Endbenutzer-Hilfedokumentation erstellen, die spezifisch für die Richtlinien und Verfahren Ihrer Organisation ist. Im Basissystem wird eine Standardhilfeseite bereitgestellt, auf der Core-UI Hilfedokumente für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge angezeigt werden.

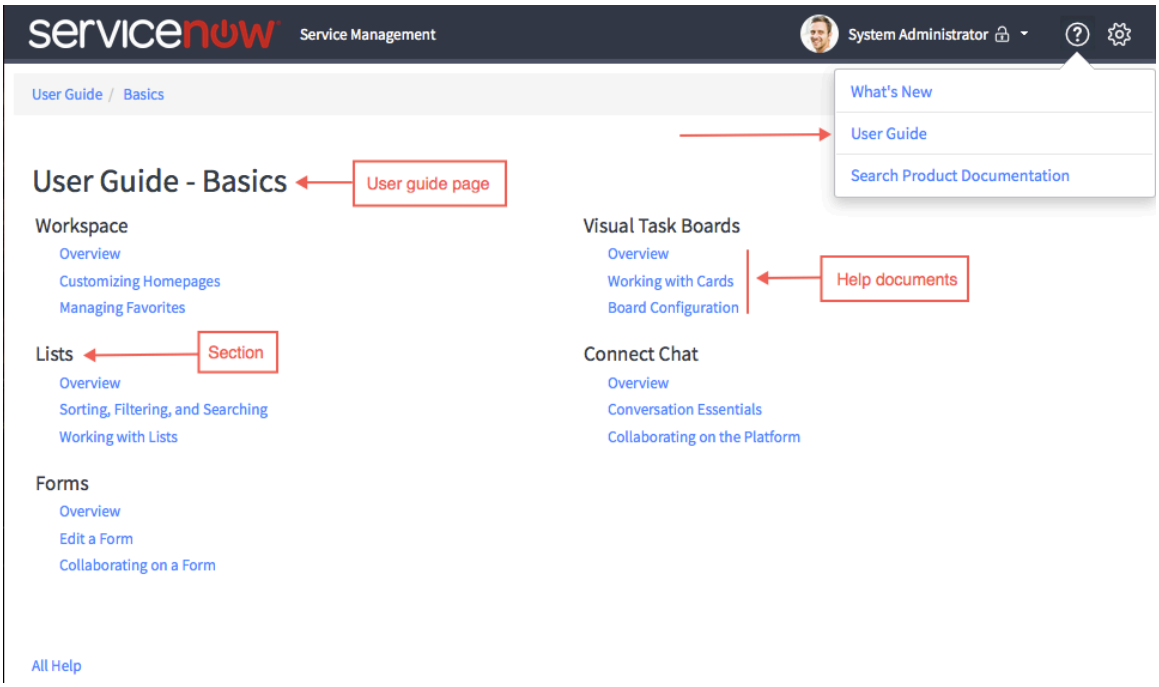
Das Benutzerhandbuch enthält die Tools zum Entwerfen von Hilfeportalseiten, die funktionsspezifische Hilfedokumente enthalten. Sie können benutzerdefinierte Hilfeseiten erstellen und mithilfe von Steuerelementen im System auf verschiedene Arten bereitstellen. Benutzerhandbuchdokumente werden in relevanten Abschnitten auf einer Hilfeseite in einem Zwei-Spalten-Format gruppiert. Sie können die Abschnitte und die darin enthaltenen Dokumente in beliebiger Reihenfolge anzeigen. Sie können einen Abschnitt auf mehr als einer Hilfeseite anzeigen. Das Benutzerhandbuch wird unterstützt in Core-UI .

Im Basissystem wird eine Standardhilfeseite bereitgestellt, auf der Hilfedokumente für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge angezeigt werden. Diese Seite ist für Core-UI -Benutzer über das Hilfesymbol in der Kopfzeile zugänglich. Um diese Seite für Benutzer anderer unterstützter UI-Versionen verfügbar zu machen, müssen Sie einen programmgesteuerten Einstiegspunkterstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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 Standardhilfeseite kann als Vorlage für eigene Hilfeinhalte verwendet werden. Um Seiten, Abschnitte oder Dokumente im Benutzerhandbuch zu personalisieren, bearbeiten Sie einfach die ServiceNow® -Datensätze entsprechend Ihren Anforderungen. Denken Sie daran, dass Datensätze, die Sie anpassen, nicht aktualisiert werden, wenn Sie Ihre Instanz auf eine neue Version aktualisieren. Überprüfen Sie zuerst alle Änderungen an einem Entwicklungssystem, und entscheiden Sie dann, ob Sie die aktualisierten Inhalte in Ihr benutzerdefiniertes Benutzerhandbuch übernehmen möchten.

Hilfeseite des Basis-Benutzerhandbuchs



Erstellen Sie eine Benutzerhandbuchhilfe

Hilfedokumente für Benutzerhandbücher sind in entsprechenden Abschnitten auf der Seite gruppiert und in einer konfigurierbaren Reihenfolge aufgelistet. Fügen Sie Ihre Abschnitte einer Hilfeseite hinzu.

Vorbereitungen

Erstellen Sie alle Ihre Hilfedokumente innerhalb des Abschnittsdatensatzes. Auf diese Weise können Sie ihre Titel verfeinern, ihre Platzierung anpassen und entscheiden, ob sie für den Abschnitt geeignet sind.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Seite.

   a. Navigieren zu **System-Benutzerhandbuch** > **Administration** > **Hilfeseiten** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie das Formular aus.

Felddefinitionen der Hilfeseite

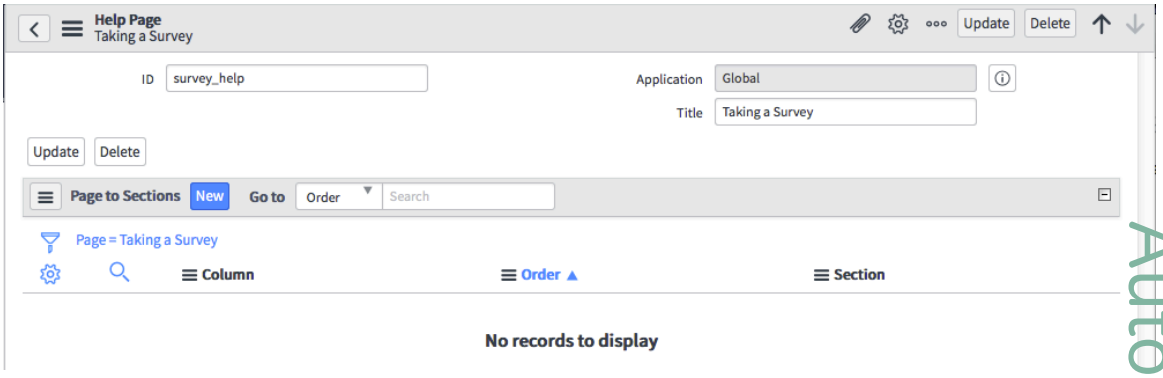
Feld	Beschreibung
ID	Seitenidentifizierung, die vom System zum Erstellen einer Hilfe-URL verwendet wird.

Automatische Übersetzung

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

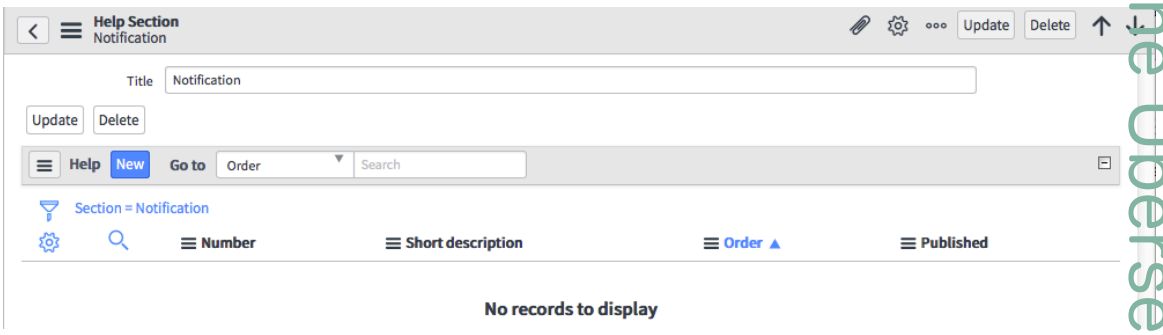
Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich für diese Hilfeseite. Dieses Feld ist schreibgeschützt und standardmäßig auf den Bereich **Global** festgelegt.
Titel	Anzeigetitel für diese Seite.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.



2. Erstellen Sie Hilfeseitenabschnitte, und ordnen Sie sie der Seite zu.

a. Navigieren zu **System-Benutzerhandbuch** > **Administration** > **Abschnitte einer Hilfeseite** und klicken Sie auf **Neu**.



b. Geben Sie Ihrem Abschnitt einen eindeutigen und aussagekräftigen Titel, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
Die Ansicht kehrt zur Liste der Abschnitte zurück.

c. Erstellen Sie zusätzliche Abschnitte für Ihre Hilfeseite.

d. Navigieren zu **System-Benutzerhandbuch** > **Administration** > **Hilfeseiten** und öffnen Sie die neue Seite.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Seite zu Abschnitten** “ auf **Neu**.

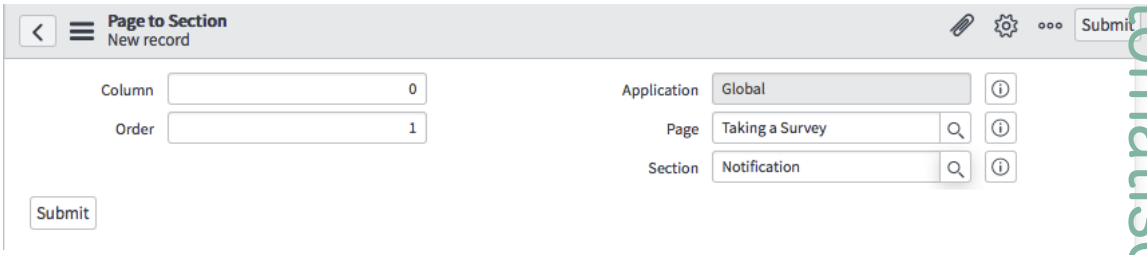
f. Füllen Sie das Formular aus.

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.

Seite zu Abschnitt – Felddefinitionen

Feld	Beschreibung
Spalte	Spaltenposition auf der Seite für diesen Abschnitt. Die erste Spalte wird als **0** und die zweite Spalte als **1**bezeichnet. Für die anzuzeigenden Abschnitte muss mindestens ein Eintrag für Spalte **0** vorhanden sein.
Bestellen	Reihenfolge, in der die Abschnitte in den Spalten auf der Seite angezeigt werden. Wenn keine Reihenfolgennummer definiert ist, listet das System die Abschnitte in alphabetischer Reihenfolge auf.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz Dieses Feld ist schreibgeschützt und standardmäßig auf den Bereich **Global** festgelegt.
Seite	Hilfeseite, auf der dieser Abschnitt angezeigt wird. Sie können das Suchfeld verwenden, um die Seite zu ändern, auf der ein Abschnitt angezeigt wird.
Abschnitt	Name des Abschnitts, der auf der ausgewählten Seite angezeigt werden soll.



g. Klicken Sie auf **Absenden**.

h. **Wahlweise:** Fügen Sie der Hilfeseite nach Bedarf Abschnitte hinzu.

3. Erstellen Sie ein oder mehrere Dokumente.

a. Navigieren zu **System-Benutzerhandbuch** > **Administration** > **Abschnitte einer Hilfeseite**.

b. Öffnen Sie einen von Ihnen erstellten Abschnittsdatensatz.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Hilfe** auf **Neu**, um ein Hilfedokument für diesen Abschnitt zu erstellen.

d. Füllen Sie das Formular aus.

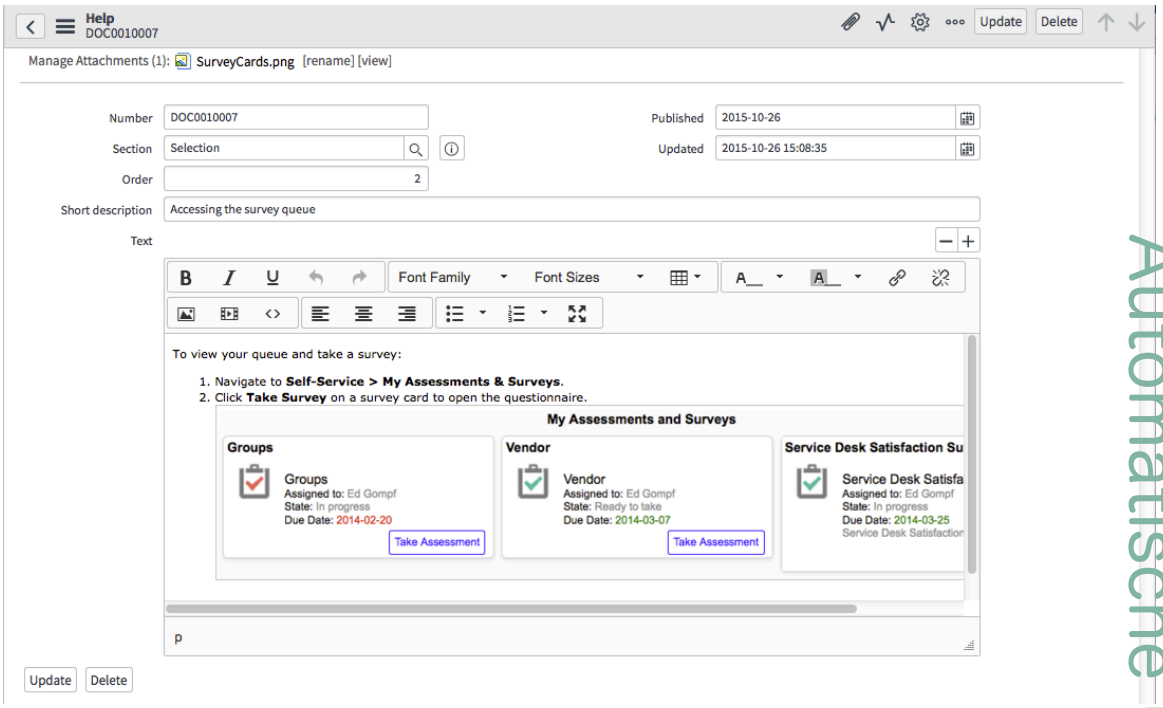
Hilfedokument-Felddefinitionen

Feld	Beschreibung
Nummer	Dokumentnummer, die automatisch vom System generiert wird.
Abschnitt	Abschnitt, in dem dieses Dokument angezeigt wird.
Bestellen	Listenreihenfolge für dieses Dokument im ausgewählten Abschnitt.
Veröffentlicht	Datum, an dem dieses Dokument erstellt wurde.
Aktualisiert	Datum, an dem dieses Dokument zuletzt aktualisiert wurde.

Automatische Übersetzung

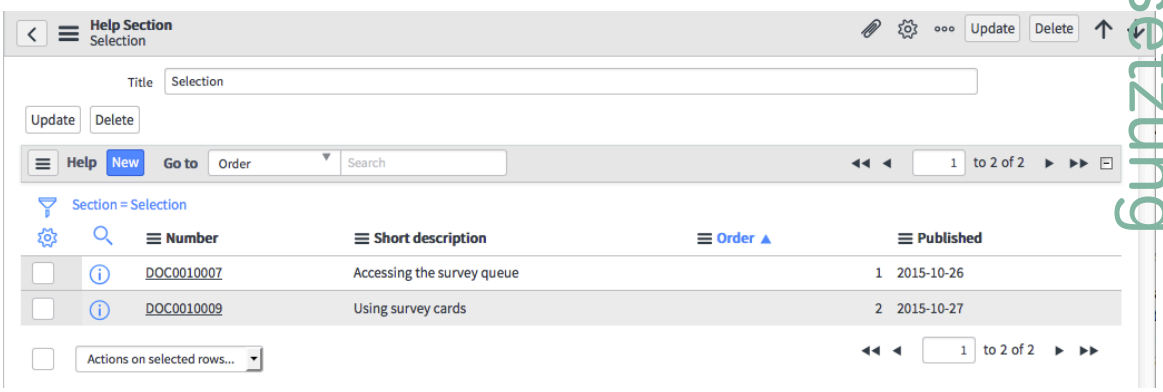
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Inhalts dieses Dokuments. Diese Beschreibung wird als Titel für das Dokument auf der Hilfeseite verwendet.
Text	Dokumentinhalt, einschließlich Grafiken und Tabellen. Sie können Ihren Eintrag formatieren, Aufzählungslisten oder nummerierte Listen erstellen und Bilder anhängen.



e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wiederholen Sie den Vorgang, um die erforderlichen Hilfedokumente für diesen Abschnitt zu erstellen.



Hilfe-URLs für Benutzerhandbuch

Sie können in Ihrer Instanz Einstiegspunkte für die mit dem Systembenutzerleitfaden generierte Hilfe erstellen, indem Sie die richtigen Adressparameter in der Ziel-URL angeben.

Mit dem Benutzerhandbuch generierte Hilfeseiten können Endbenutzern über konfigurierbare Einstiegspunkte im System angezeigt werden, einschließlich UI-Aktionen . Um diese Einstiegspunkte zu erstellen, müssen Sie eine Ziel-URL mit den folgenden Parametern 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.

URL-Einstiegspunkte zum Anzeigen der Benutzerhilfe

Parameter	Stellt bereit
$h.do	Prozessor, der den Banner-Frame oben auf der Seite rendert.
$sys_product_help.do	Zeigt eine Seite an, die Links zu allen Hilfethemen im Benutzerhandbuch enthält. Dies umfasst das grundlegende Hilfesystem und alle benutzerdefinierten Hilfeseiten, die Sie erstellt haben. Eine Beispiel-URL wäre https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do.
$h.do?sysparm_id=Grundlagen	Zeigt die im System enthaltene grundlegende Hilfeseite an. Um ein Ziel für ein benutzerdefiniertes Benutzerhandbuch zu erstellen, ersetzen Sie `id=basic` durch die ID für Ihre benutzerdefinierte Seite, z. B. `id=surveys`. Ein Beispiel hierfür wäre https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys.
$h.do?sysparm_doc=<document number>	Zeigt Hilfe für ein bestimmtes Dokument an. Diese URL zeigt das Hilfedokument auf der Basisseite an, das Anweisungen zur Verwendung von ServiceNow -Formularen enthält: https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005.

Verwalten Sie Audiodateien

Sie können MP3- oder OGG -Audiodateien hochladen und speichern. Nach dem Hochladen können Sie Audiodateien mit HTML referenzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: image_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Datenbankspeicher für Audiodateien“ (com.glide.db_audio) muss aktiviert sein, um Audiodateien zu speichern. Das Plugin ist bei neuen Instanzen standardmäßig aktiviert. Für aktualisierte Instanzen können Sie das Plugin aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Audiodateien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Audiodatei ein, einschließlich der Dateierweiterung.
4. Fügen Sie die **Audiodatei** hinzu.
5. Speichern Sie den Datensatz.
6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Audiodateien mit HTML zu referenzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Verwenden Sie das HTML-Tag `<audio>`, und legen Sie das Attribut `src` auf den Namen der Datei fest, wie im Feld **Name** des Audiodatensatzes festgelegt.

b. Verwenden Sie das Attribut `controls`, um die Audiosteuerelemente anzuzeigen.

Example
Verwenden Sie den folgenden HTML-Code.

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

Bilder werden in der Datenbank gespeichert

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ oder „content_admin“ können Bilder in die Datenbank hochladen und speichern. Diese Images werden in der Tabelle „Images“ [db_image] gespeichert. Durch das Hochladen eines Bilds in die Datenbank kann es aus HTML-Feldern referenziert werden, indem der Name des Bilds an die URL der Instanz angehängt wird.

Hinweis:
Die Tabelle „db_image“ ist eine öffentliche Tabelle, für die keine Sicherheitsbeschränkungen gelten. Nicht authentifizierte Benutzer haben vollständigen Zugriff auf Images, die in die Tabelle „db_image“ hochgeladen werden.

Images im Vergleich zu Anhängen

Wenn Sie aus einem Datensatz auf ein Bild zugreifen möchten oder verhindern möchten, dass Benutzer den Bildnamen an die URL der Instanz anhängen, laden Sie das Bild stattdessen als Anhang hoch. Wenn Sie ein Bild als Anhang hochladen, wird das Bild in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten und Anhänge hinzufügen und verwalten.

Zulässige Bilddateitypen

Laden Sie Bilddateien mit den folgenden Erweiterungen hoch:

- GIF
- .jpg
- PNG
- .bmp

Hinweis:
Das System unterstützt das Hochladen von ZIP-Dateien, die BMP-Bilder enthalten, nicht.

Wenn Sie ein Bild hochladen, das in Internet Explorer-Browsern möglicherweise nicht unterstützt wird, wird eine Warnmeldung angezeigt.

Das System unterstützt das Hochladen von Bildern im .ico-Format über diese Schnittstelle nicht. Microsoft Internet Explorer erfordert das .ico-Format für Favoritensymbole. Um ein .ico-Bild hochzuladen, hängen Sie das .ico-Bild an einen Datensatz an, anstatt die Standardschnittstelle zum Hochladen von Bildern zu verwenden.

Informationen zum Einfügen eines Bilds in einen Formulardatensatz finden Sie im Blog-Beitrag zum Einfügen eines Bilds in Ihren Artikel, Incident oder anderen Formulardatensatz in der ServiceNow Community.

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

Aktualisieren Sie ein vorhandenes Image

Sie können ein vorhandenes Image in eine aktualisierte Version ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: image_admin oder content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Images**.
2. Klicken Sie in der Liste „Images“ auf den Namen des Image, das ersetzt werden soll.
3. Klicken Sie im Feld **Image** auf den Link **[Aktualisieren]**.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und navigieren Sie zur gewünschten Bilddatei.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**und dann auf **OK**.

Die neue Datei wird in die Instanzdatenbank hochgeladen und ersetzt die vorherige Datei. Er wird an allen Speicherorten verwendet, die auf den Dateinamen verweisen.

Hinweis:
Wenn das neue Bild nicht wie erwartet angezeigt wird, leeren Sie den Browsercache.

Laden Sie ein oder mehrere Bilder hoch

Sie können ein Bild oder mehrere Bilder gleichzeitig hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: image_admin oder content_admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um jeweils nur ein Bild hochzuladen:

   a. Navigieren zu **System-UI** > **Images** , um die Liste der in der Datenbank gespeicherten Images anzuzeigen.

   b. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Bild hinzuzufügen.

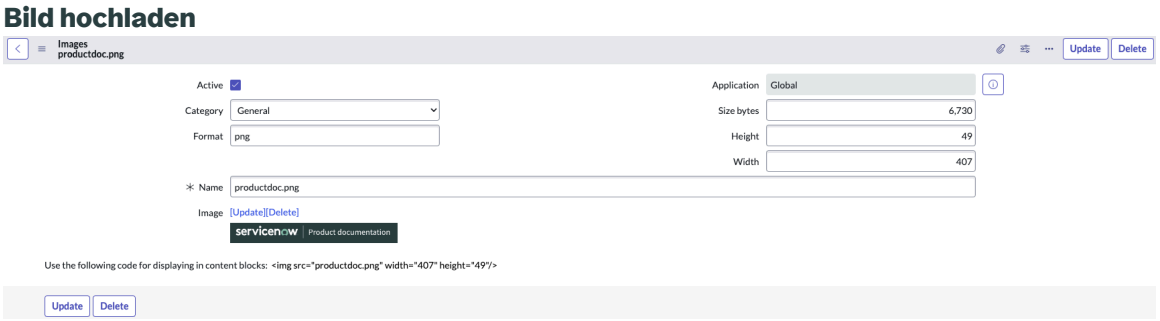
   c. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Bilder“

Feld	Eingabe
Name	Geben Sie den Dateinamen ein, mit dem das Bild in HTML referenziert werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, damit das Bild in HTML referenziert werden kann.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, in der die Bilddatei organisiert werden soll.
Bild	**Klicken Sie auf Hinzufügen...**, um ein Bild hochzuladen. Wenn bereits ein Bild hochgeladen wurde, klicken Sie auf **[Aktualisieren]**, um eine neue Version des Bilds hochzuladen, oder auf **[Löschen]**, um das Bild zu entfernen.
Format, **Größe in Byte**,	Aktuelle Bildmetadaten anzeigen. Diese Informationen werden automatisch ausgefüllt, wenn das Bild hochgeladen 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	Eingabe
Höheund **Breite**	



2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere Bilder gleichzeitig hochzuladen:

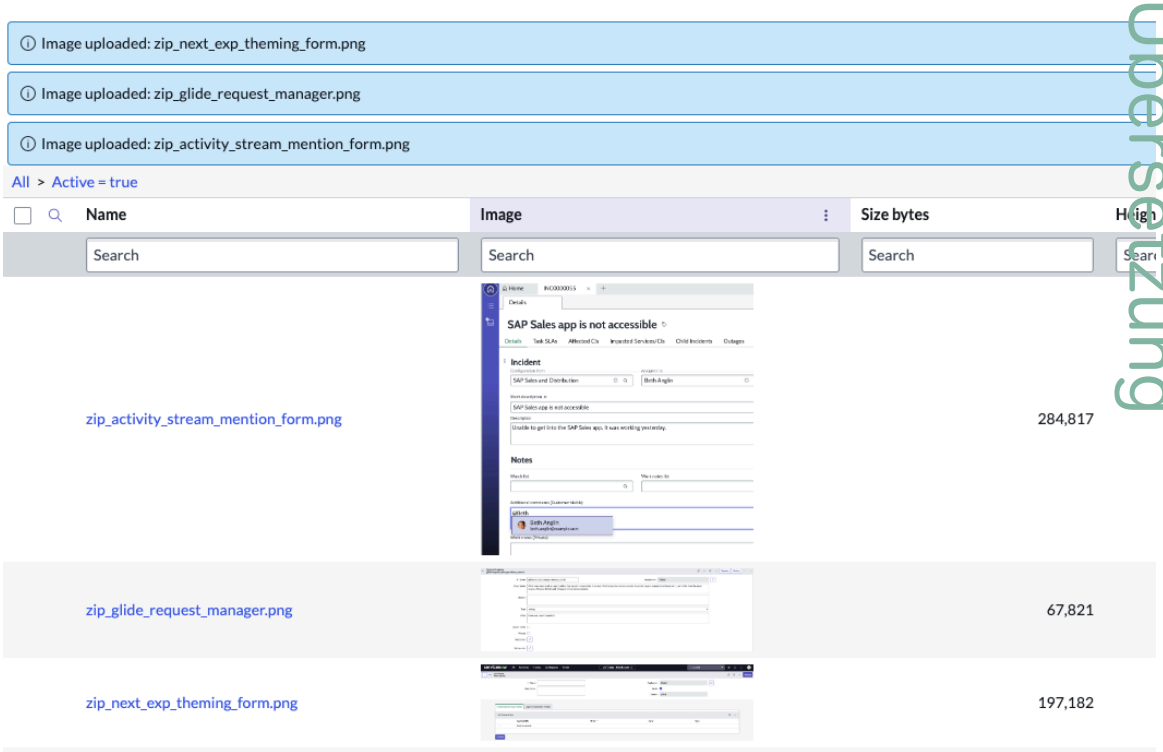
a. Erstellen Sie eine ZIP-Datei, die nur zulässige Bilddateitypenenthält.

> **Hinweis:**
> Das System unterstützt das Hochladen von ZIP-Dateien, die BMP-Bilder enthalten, nicht.

b. Navigieren zu **System-UI** > **Image-Zip-Upload**.

c. Klicken **Sie auf Datei** auswählen, und wählen Sie dann die Datei aus.

d. Klicken Sie auf **Hochladen**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Meldung zeigt an, dass die Dateien in die Datenbank hochgeladen werden und die Bilderliste nach dem Aktualisierungsdatum in absteigender Reihenfolge sortiert ist (die hochgeladenen Bilder werden zuerst angezeigt).

Hinweis:

- Wenn die ZIP-Datei eine Ordnerstruktur enthält, sind die resultierenden Image-Namen der Pfadname mit Unterstrichen anstelle der Schrägstriche. Wenn die ZIP-Datei beispielsweise myimages/image1.gif enthält, heißt das resultierende Image myimages_image1.gif.
- Image-Namen dürfen einschließlich Ordnerstruktur 100 Zeichen nicht überschreiten. Dateien mit übermäßig langen Namen werden abgelehnt.
- Uploads werden im System protokolliert. Zeigen Sie Systemprotokolle an, um festzustellen, ob Dateien hochgeladen oder abgelehnt wurden.

Zugehörige Informationen

Systemprotokoll

Dateierweiterungen einschränken

Verwenden Sie glide.ui.strict_content_types, um die Bilddateierweiterungen einzuschränken, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Vervollständigen Sie die Systemeigenschaft mithilfe der folgenden Tabelle.

Systemeigenschaften der Dateierweiterung

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.strict_content_types
Typ	String
Wert	Kommagetrennte Liste zulässiger Bilddateinamen. Verwenden Sie einen der folgenden Dateitypen: ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,woff2,svg,ttf

Hinweis:
Alle Dateien, die eine Dateierweiterung verwenden, die nicht in der Werteliste enthalten ist, werden in der Benutzeroberfläche als fehlerhaft angezeigt.

Benutzereinstellungen

Benutzer können viele UI-Funktionen konfigurieren, z. B. die Anzahl der Zeilen pro Seite in einer Liste oder ob die Antwortzeit am Ende einer Liste oder eines Formulars angezeigt wird. Administratoren können diese Einstellungen nach Bedarf ändern oder löschen.

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

Benutzeranpassungen werden als Datensätze in der Tabelle „ **Benutzereinstellungen** “ [sys_user_preference] gespeichert und jedes Mal aktualisiert, wenn der Benutzer die Einstellung ändert. Die Benutzeroberfläche wird entsprechend den Einstellungen jedes Benutzers angezeigt.

Beispielsweise kann die Antwortzeit standardmäßig am Ende von Listen und Formularen angezeigt werden. Wenn ein Benutzer die Antwortzeit ausblendet, wird für ihn ein Benutzereinstellungsdatensatz erstellt, aus dem hervorgeht, dass der Antwortzeitindikator ausgeblendet ist. Während zukünftiger Sitzungen des Benutzers wird die Antwortzeitanzeige ausgeblendet. Wenn der Benutzer später beschließt, die Antwortzeit anzuzeigen, wird der Benutzereinstellungsdatensatz entsprechend aktualisiert, und zukünftige Sitzungen werden mit sichtbarem Antwortzeitindikator geöffnet.

Weitere Informationen zu den Voreinstellungen, die Benutzern zur Verfügung stehen, finden Sie unter Benutzereinstellungen und Next Experience -Benutzereinstellungen.

Benutzereinstellungen anzeigen und Probleme beheben

Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen** für eine Liste von Benutzereinstellungsdatensätzen. Wählen Sie einen Einstellungsnamen aus, um diese Einstellung in der Formularansicht anzuzeigen. Suchen Sie bei der Fehlerbehebung für einen Benutzer nach dessen Benutzernamen, um alle Anpassungen zu finden, und wählen Sie dann einen Einstellungsnamen aus, um ihn anzuzeigen.

Hinweis:
Mehr als 10.000 Benutzereinstellungen führen zu Systemverschlechterungen und UI-Leistungsproblemen.

Benutzereinstellungsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Feature oder der Funktionalität.
Beschreibung	Eine optionale Kurzbeschreibung des Feature oder der Funktionalität.
System	Gibt an, ob dieser Datensatz den systemweiten Standardwert (**TRUE**) angibt oder nicht (**FALSE**).
Typ	Zeigt den Datentyp des für den Wert akzeptierten Eintrags an. Sie können beispielsweise **Zeichenfolge** oder **Ganzzahl**auswählen.
Benutzer	Zeigt den Namen des Benutzers an, für den die Einstellung angepasst wird. Wenn **Benutzer** leer ist, gilt der Datensatz als systemweiter Standard.
Wert	Die aktuelle Einstellung für diesen Datensatz. Vergleichen Sie diesen Wert mit den Feldern **Benutzer** und **System**, um zu bestimmen, ob der angezeigte Wert ein systemweiter Standard oder die Einstellung eines bestimmten Benutzers ist.

Sie können Benutzereinstellungsdatensätze für systemweite Werte, auch als Standardwerte oder globale Werte bezeichnet, anhand der folgenden Werte identifizieren:

- **System = WAHR**
- **Benutzer = leer**

Immer wenn ein Benutzer eine Funktion anpasst, wird ein separater Benutzereinstellungsdatensatz mit den folgenden Werten erstellt:

- **System = FALSCH**
- **Benutzer =<username>**

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

Daher kann dieselbe anpassbare UI-Funktion mehrere Benutzereinstellungsdatensätze aufweisen.

Hinweis:
Bei einigen Funktionen wird der systemweite Datensatz erst im Modul „ **Benutzereinstellungen** “ angezeigt, wenn ein Benutzer ihn anpasst, wodurch ein neuer Datensatz zu den **Benutzereinstellungen**hinzugefügt wird.

Wenn ein Benutzer in der Benutzeroberfläche auf ein unerklärliches Verhalten stößt, können Sie die Benutzereinstellungen überprüfen, indem Sie die Liste Benutzereinstellungen nach dem **Benutzernamen** durchsuchen. Löschen oder aktualisieren Sie dann den Benutzereinstellungsdatensatz, der sich auf das betreffende Verhalten auswirkt.

Hinweis:
Wenn ein Administrator den Einstellungswert eines Benutzers über dieses Modul manuell ändert, verwendet die nächste Sitzung des Benutzers die Einstellung des Administrators. Der Benutzer kann die Funktionen jedoch erneut über die Benutzeroberfläche anpassen, wodurch sein Benutzereinstellungsdatensatz aktualisiert wird. Wenn der Administrator den Benutzereinstellungsdatensatz für einen bestimmten Benutzer löscht, verwendet die nächste Sitzung dieses Benutzers den systemweiten Wert für diese Funktion. Wenn der Benutzer die Funktion später anpasst, erstellt das System einen Benutzereinstellungsdatensatz für den Benutzer.

Globale Benutzereinstellungen

Erstellen Sie systemweite oder globale Benutzereinstellungen, um eine Standardeinstellung für Ihre Benutzer festzulegen. Um eine Einstellung als Standard festzulegen, erstellen Sie eine Einstellung, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **System**, und lassen Sie das Feld **Benutzer** leer.

Wichtig:
Sie sollten niemals mehr als eine Einstellung mit demselben Namen als globale Benutzereinstellung festgelegt haben.

Benutzereinstellungen und Update Sets

Benutzereinstellungsdatensätze für systemweite Werte, auch als Standardwerte oder globale Werte bezeichnet, werden in Update Sets gespeichert. Alle Änderungen werden beim Import des Update Sets implementiert und wirken sich auf alle Benutzer aus, die die Funktion nicht angepasst haben. Benutzereinstellungsdatensätze für bestimmte Benutzer werden nicht in Update Sets gespeichert, sodass Benutzeranpassungen beibehalten werden, wenn Sie ein Update Set importieren. Weitere Informationen finden Sie unter System update sets .

Benutzereinstellungen

Benutzereinstellungen verfolgen in erster Linie die Art und Weise, wie einzelne Benutzer mit verschiedenen Funktionen interagieren, sodass durch neue Sitzungen die letzten Einstellungen des Benutzers aktiviert werden. Beispielsweise wird in den Benutzereinstellungen nachverfolgt, ob der Benutzer die Schnittstelle mit Registerkarten oder Bildlauf für Formulare mit mehreren Abschnitten aktiviert. Andere Benutzereinstellungsdatensätze ermöglichen es Benutzern mit der Administratorrolle, bestimmte Funktionseinstellungen anzupassen.

Einstellungen anzeigen

Um die Benutzereinstellungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.

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

In dieser Tabelle werden Benutzereinstellungsdatensätze im Basissystem beschrieben.

Benutzereinstellungsdatensatz	Beschreibung
Nur Benutzer	Mit der Benutzeraktion wird der Wert festgelegt und aktualisiert. Manuelle Änderungen über den Benutzereinstellungsdatensatz wirken sich nicht auf die Benutzer-Experience aus.
Nur Administrator	Der Administrator kann den Wert über den Benutzereinstellungsdatensatz ändern, um die Benutzer-Experience zu ändern.
Administrator oder Benutzer	Die Benutzeraktion legt den Wert fest und aktualisiert ihn, aber der Administrator kann die Benutzer-Experience ändern, indem er den Benutzereinstellungsdatensatz manuell aktualisiert.
Nur System	Das System legt den Wert fest und aktualisiert ihn. Administratoren sollten diese Datensätze nicht ändern.

Diese Tabelle enthält den Standardwert und eine Beschreibung für jede Einstellung. Die Spalte Aktualisiert von gibt an, wie die Einstellung festgelegt wird.

Benutzereinstellungen

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
<table>.db.Reihenfolge	Listensortierung	Administrator oder Benutzer	Gibt für die identifizierte Tabelle an, welc Sortieren der Datensätze in einer Liste ver Dieser Datensatz wird jedes Mal automati wenn der Benutzer die Sortierreihenfolge ändert. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: Benutzerauswahl o **Nummer**, wenn der Benutzer keine auswählt. Wenn die Spalte **Numme** das Feld **Name** zum Sortieren der verwendet.
<table>.db.Reihenfolge.Richtung	Listensortierung	Administrator oder Benutzer	Gibt für die identifizierte Tabelle an, ob d Datensätze in aufsteigender (ASC) oder a Reihenfolge (DESC) durch das in identifi <table>.db.Reihenfolge Dieser Datensatz aktualisiert, wenn der Benutzer die Sortie Tabelle ändert. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
bsm_map.default_ci	BSM	Nur Benutzer	Enthält die sys_id des letzten Konfiguratio der Benutzer in der BSM-Zuordnung (Bus Management) angezeigt hat. Dieser Daten Mal automatisch aktualisiert, wenn der Be Konfigurationselement in der BSM-Zuord

Automatische Übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Typ: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der Liste „ **Verfügb** “ angezeigt wird, wenn eine Beziehung fü Konfigurationselement definiert wird. De Format einer codierten Abfragezeichenfol **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: locationANYTHING^operational_st
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der Liste **verfügba** angezeigt wird, wenn eine Beziehung für Konfigurationselement definiert wird. De Format einer codierten Abfragezeichenfol **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**:**active=true**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der Liste „ **Verfügb** “ angezeigt wird, wenn eine Beziehung fü Konfigurationselement definiert wird. De Format einer codierten Abfragezeichenfol **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**:**active=true**
reduzieren.<related table> .<related field>	Formulare	Nur Benutzer	Gibt an, dass eine zugehörige Liste reduzi zugehörige Liste wird reduziert, wenn die des Benutzers beginnt. Dieser Datensatz v aktualisiert, wenn der Benutzer dieselbe z erweitert oder reduziert. **True** = identifizierte zugehörige Lis **False** = identifizierte zugehörige Li **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
einklappen.Abschnitt<sys_id>	Formulare	Nur Benutzer	Gibt die sys_id eines Formularabschnitts ist. Derselbe Formularabschnitt wird redu nächste Sitzung des Benutzers beginnt. D wird automatisch aktualisiert, wenn der B Abschnitt desselben Formulars erweitert **True** = identifizierten Abschnitt re

Automatische Übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			False (oder leer) = identifizierten A erweitern. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False oder leer**
glide.debugger.log_messages_limit	UI	Administrator oder Benutzer	Gibt die maximale Anzahl von Nachrichte Skript-Debugger Sitzungsprotokoll angez
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	UI	Administrator oder Benutzer	Gibt die maximale Anzahl von Anweisun die im Browser für die Skript-Debugger-K zwischengespeichert werden sollen.
glide.debugger.log.transaction.count	UI	Administrator oder Benutzer	Gibt die maximale Anzahl von Transaktio Benutzeroberfläche des Skript-Debuggers angezeigt werden.
glide.ui11.verwenden	UI11	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob UI11 für diesen Benutzer akti mehr verfügbar.
glide.ui.navpage_state	Menüs	Nur System	**NICHT ÄNDERN.**Gibt die UI11-Konfig Benutzers an. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
glide.ui.javascript_editor	UI	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob der JavaScript-Editor und die Formatierungssteuerelemente für den Ben oder deaktiviert sind. Das JavaScript-Edit und Formatierungssteuerelemente sind nu verfügbar, in denen das Syntax-Editor-Plu Dieser Datensatz wird automatisch aktual Benutzer auf das Symbol klickt, um die S zu aktivieren oder zu deaktivieren. Weiter finden Sie unter JavaScript-Syntax-Editor **True** = Skript-Editor aktivieren. **False** = Skript-Editor deaktivieren. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True** (wenn die Syn Funktion aktiv ist)
glide.ui.response_time	UI	Administrator oder Benutzer	Bestimmt, ob die Antwortzeitinformation Liste oder eines Formulars erweitert oder Dieser Datensatz wird automatisch aktual der Benutzer am unteren Rand einer v2-L Formulars auf das Antwortzeit-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.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			True = Antwortzeitinformationen e **False** = Antwortzeitinformationen **Typ**: **Zeichenfolge** **False**: **Falsch**
-Homepage	Homepages	Administrator oder Benutzer	Gibt an, welches Dashboard angezeigt wi Benutzer zum ersten Mal bei der Instanz a auf das Homepage-Symbol ( ) klickt. D sys_id des ausgewählten Dashboards an. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
wissen.suchen.sortieren.feld	Listensortierung	Administrator oder Benutzer	Bestimmt die Sortierreihenfolge für Ergeb Durchsuchen der Knowledge Base. Diese jedes Mal aktualisiert, wenn der Benutzer Suchergebnisse eine andere Option **Sorti** auswählt. Verfügbare Optionen: Anzahl d (views), Relevanz (relevancy) und Zuletzt (sys_updated_on). **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Ansichten**
list_edit_double	Lists	Administrator oder Benutzer	Gibt an, welche Aktion den Listeneditor i Dieser Datensatz wird automatisch aktual Benutzer eine v2-Liste personalisiert und **Zum Bearbeiten** doppelklicken ändert. Informationen finden Sie unter Listenedit Diese Einstellung gilt nicht für v3-Listen. Listenbearbeitung wird in Liste v3 nicht u **True** = Listeneditor öffnen, wenn d auf ein Feld in einer v2-Liste dopp **False** = Listeneditor öffnen, wenn einmal auf ein Feld in einer v2-List **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True**
list_edit_enable	Lists	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob der Listeneditor zum Bearbeit direkt in einer Liste verfügbar ist. Dieser automatisch aktualisiert, wenn der Benutz personalisiert (Zahnradsymbol ( ) übe in der Liste) und die Einstellung **„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.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			aktivieren “ ändert. Diese Einstellung g Listen. **True** = Verwendung des Listenedit **False** = Verwendung des Listenedi deaktivieren. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True**
live_message.feed.last_display	Live	Administrator oder Benutzer	Speichert den zuletzt angezeigten Feed des Benutzers: „ **Mein Feed** “ (sysparm_feed_type=myfeed) oder **Unt Feed** (sysparm_feed_type=company_fee Datensatz wird jedes Mal automatisch akt Benutzer einen anderen Feed auswählt. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **sysparm_feed_type=company_fee**
live_tag.feed.order	Live	Administrator oder Benutzer	Verfolgt die Sortierungsauswahl des Benu Tag-Anzeige nach. Dieser Datensatz wird aktualisiert, wenn ein Benutzer in Live ei **Option** auswählt. Verfügbare Optionen s **nach Erstellt**“ (sys_created_on) und „S **letzter Aktivität** “ (last_activity). **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine** (standardmä sys_created_on)
-Menü.<identifier> .erweitert	Menüs	Nur Benutzer	Gibt die sys_id eines Abschnitts des Anw Menüs an, das für den Benutzer geöffnet (Derselbe Abschnitt ist geöffnet, wenn die des Benutzers beginnt. Dieser Datensatz v automatisch aktualisiert, wenn der Benutz Abschnitt des Anwendungsnavigators erw reduziert. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
mobile_rowcount	Mobil	Administrator oder Benutzer	Gibt die Anzahl der Zeilen an, die in einer Mobilgerät angezeigt werden. Dieser Date Mal automatisch aktualisiert, wenn der Be Bildschirm des Mobilgeräts eine andere A pro Seite auswählt.

Automatisch übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Typ: **Ganzzahl** **Standardwert**: **20**
mobile_use_full.android	Mobil	Administrator oder Benutzer	Gibt an, welche Benutzeroberfläche auf d Mobilgerät des Benutzers angezeigt wird. wird jedes Mal automatisch aktualisiert, w auf das Zahnradsymbol ( ) über der M klickt, um die vollständige Desktop-Ober oder auf das Mobiltelefonsymbol in der W klickt, um die Mobile-Oberfläche anzuzei **True** = Vollständige Desktop-Ober Android-Mobilgeräten anzeigen. **False** = Mobile-Oberfläche auf An Mobilgeräten anzeigen. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False**
mobile_use_full.iphone	Mobil	Administrator oder Benutzer	Gibt an, welche Benutzeroberfläche auf d Mobilgerät des Benutzers angezeigt wird. wird jedes Mal automatisch aktualisiert, w auf das Zahnradsymbol ( ) über der M klickt, um die vollständige Desktop-Ober oder auf das Mobiltelefonsymbol in der W klickt, um die Mobile-Oberfläche anzuzei **True** = Vollständige Desktop-Ober einem iPhone-Mobilgerät anzeigen. **False** = Mobile-Benutzeroberfläch iPhone-Mobilgerät anzeigen. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False**
-Modul	Menüs	Nur Benutzer	Zeichnet die sys_id des letzten Moduls au Benutzer zugegriffen hat. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **sys_id**
owner_by_indicator.form	Update-Sätze	Nur Administrator	Zeigt das Update-Indikatorsymbol in Forn an oder blendet es aus, wenn Kunden-Upd Formular von Update Sets nachverfolgt w

Automatisch übersetzt

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			True = Symbol für Kunden-Update anzeigen. **False** = Symbol für Kunden-Updat ausblenden. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False**
„recent.impersonations“.	Administration	Nur Benutzer	**NICHT ÄNDERN.** Zeigt an, wen der Ac angenommen hat. Weitere Informationen Identität eines Benutzers annehmen . **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine**
report.expanded	Reporting	Administrator oder Benutzer	Funktioniert mit der UI-Eigenschaft **Liste (kommagetrennt), die der Berichts erweitern kann, um** zu bestimmen, ob beim Anzeigen eines Berichts geöffnet ist Für Benutzer, deren Rolle ihnen de auf den Berichtsheader ermöglicht die Benutzereinstellung **report.exp** an, ob Berichte mit erweitertem od reduziertem Header geöffnet werd Erweitern der Berichtskopfzeile wi Berichtsgenerator angezeigt, der z der Berichtsdefinition verwendet w Benutzereinstellungsdatensatz wir automatisch aktualisiert, wenn der Berichtsheader erweitert oder red die Rolle des Benutzers keine Bere Anzeigen der Berichtskopfzeile ha auf die Berichtskopfzeile unabhäng Benutzereinstellung nie möglich. **True** = Berichtskopfzeile beim Anz Berichts erweitern. **False** = Berichtskopfzeile reduzier Bericht angezeigt wird. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **True**
Zeilenanzahl	Lists	Nur Benutzer	Gibt die maximale Anzahl von Zeilen an, einzelnen Seite in einer Liste angezeigt w bestimmt auch die maximale Anzahl von

Automatisch übersetzt

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			einem Listenbericht in einem Dashboard a Dieser Datensatz wird automatisch aktual Benutzer eine andere Nummer auswählt. **Typ**: **Ganzzahl** **Standardwert**: **20**
sys_update_set	Update-Sätze	Nur Benutzer	**NICHT ÄNDERN.** Gibt das Update Set aktiv ist. Dieser Wert wird automatisch ak ein Benutzer ein anderes Update Set ausw **Typ**: **GUID** **Standardwert**: sys_id des Standar
tabbed.forms	Formulare	Nur Benutzer	Gibt an, ob Formulare, die mehr als zwei enthalten, eine Schnittstelle mit Registerk Bildlaufliste von Abschnitten verwenden. gilt für alle Formulare. Sie wird nicht für einzeln festgelegt. Dieser Datensatz wird aktualisiert, wenn ein Benutzer in der Bar auf das Symbol „Registerkarten umschalt Weitere Informationen finden Sie unter F konfigurieren . **True** = Formulare mit mehreren Ab Registerkarten anzeigen. **False** oder leer – Formulare mit me Abschnitten als Bildlaufliste von A anzeigen. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False**
table.compact	Lists	Nur Benutzer	Gibt an, ob Listen mit mehr oder weniger und unter jeder Zeile angezeigt werden. D gilt für alle Listen. Sie wird nicht für jede festgelegt. Dieser Datensatz wird automat wenn ein Benutzer eine Liste personalisie **Zeilen** komprimieren ändert. **True** = Leerzeichen über und unte in einer Liste reduzieren, um mehr gleichzeitig auf dem Bildschirm an **False** = Leerzeichen über und unte in einer Liste hinzufügen, um die L verbessern. **Typ**: **Wahr/Falsch**

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.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Standardwert: **False**
table.wrap	Lists	Nur Benutzer	Gibt an, ob Langtext in einer Liste in meh umgebrochen oder abgeschnitten wird. Di gilt für alle Listen. Diese Einstellung wird Listen festgelegt. Dieser Datensatz wird a aktualisiert, wenn ein Benutzer die Option umbrechen in der Personalisierungsschnit oder die Option **Längeren Text in Liste** umbrechen in den Systemeinstellungen C **True** = Langtext in einer Liste umb gesamte Text wird in der Listenan aber jede Zeile kann mehr vertikale einnehmen. **False** = Langtext in einer Liste nic Text wird in der Listenansicht geku Zeile nimmt weniger vertikalen Pla Volltext wird in der Formularansich **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True**
ts.match	Textsuche	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob der Aufgabendatensatz von ei Textsuche zurückgegeben werden soll, be genau mit einer Aufgabennummer überein Datensatz wird automatisch aktualisiert, w auf der Suchergebnisseite auf den Link **Ti** Einstellungen für Suche klicken und die Ein **Aufgabe zurückgeben" bei Suche n genauen Nummer** ändert. Weitere Info Sie unter Globale Textsuche findet Datens Tabellen . **True** = Aufgabendatensatz zurück Link zu vollständigen Suchergebnis bereitgestellt. **False** = vollständige Suchergebnis zurückgeben, auch wenn der Such einer Aufgabennummer übereinsti **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True**
ts.erinnern.erweitert	Textsuche	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob gespeichert werden soll, welch während der vorherigen Suche erweitert u wurden. Die verfügbaren Suchgruppen hä Zugriffsrechten und Auswahlmöglichkeite ab. Dieser Datensatz wird automatisch ak

Automatische Übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			der Benutzer auf der Suchergebnisseite au **und** Einstellungen für Suche klickt und d **Gespeicherte Erweitern/Reduziere verwenden** ändert. **True** = Einstellung für Erweitern/R speichern und für nachfolgende Su verwenden. **False** = Einstellung zum Erweitern, wird nicht gespeichert. Erweitern S Gruppen für nachfolgende Suchvo **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **True**
ts.show_empty_groups	Textsuche	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob die Ergebnisse der globalen T ohne Übereinstimmungen enthalten. Die v Suchgruppen hängen von den Zugriffsrec ab. Dieser Datensatz wird automatisch akt der Benutzer auf der Suchergebnisseite au **und** Einstellungen für Suche klickt und d **Gruppen ohne Suchtreffer anzeige** **True** = leere Gruppen beim Anzeig Ergebnisse der globalen Textsuche **False** = leere Gruppen ausblenden Ergebnisse der globalen Textsuche werden. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **True**
ts.show_negative_result_info	Textsuche	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob Gruppenheader a der Ergeb globalen Textsuche Tabellen identifiziere keine Übereinstimmungen aufweisen. Die Suchgruppen hängen von den Zugriffsrec ab. Dieser Datensatz wird automatisch akt der Benutzer auf der Suchergebnisseite au **und** Einstellungen für Suche klickt und d **In Suchgruppenheader, Listentabe Suchtreffer** ändert. **True** = Tabellen anzeigen, die keine Übereinstimmungen im Gruppenhe zurückgegeben haben. **False** = Tabellen ausblenden, die k Übereinstimmungen im Gruppenhe zurückgegeben haben.

Automatisch übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Typ: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **True**
ts.show_search_groups	Textsuche	Administrator oder Benutzer	Gibt an, ob die Ergebnisseite der globalen Kontrollkästchen enthält, mit denen der B kann, welche Gruppen durchsucht und an sollen. Die verfügbaren Suchgruppen hän Zugriffsrechten und Einstellungen des Be Dieser Datensatz wird automatisch aktual der Benutzer auf der Suchergebnisseite au **Tipps und** Einstellungen für Suche klick Einstellung**Auswählbare Suchgruppe** ändert. **True** = Kontrollkästchen zum Aktiv Deaktivieren einzelner Suchgruppe **False** = Kontrollkästchen zum Akti Deaktivieren einzelner Suchgruppe **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **True**
Benutzer.kann.abmelden	Sicherheit	Nur Administrator	Gibt an, ob Benutzern eine **Abmeldesch** angezeigt wird. Wenn diese Option auf Fa ist, werden Benutzer automatisch abgeme ihre Sitzung abläuft. Weitere Informationen Sie unter Abmeldeschaltfläche entfernen Benutzereinstellung gilt nicht für Core-UI **True** = Schaltfläche „Abmelden **"** a manuelle Abmeldung ermöglicht. **False** = Schaltfläche „Abmelden **"** a wodurch die manuelle Abmeldung wird. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **True**
use.concourse	Core-UI	Nur Administrator	Gibt an, ob Benutzer UI15 oder Core-UI (Core-UI -Plugin [com.glide.ui.ui16] muss damit Benutzer Core-UIsehen können. **True** = standardmäßig Core-UI anze **False**= Legacy-UI15 standardmäß **Typ**: **Zeichenfolge**

Automatische Übersetzung

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

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Standardwert: **True**

Deaktivieren Sie den Next Experience-Willkommensbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz

Sie können den Begrüßungsbildschirm von Next Experience deaktivieren, der nach dem Upgrade Ihrer Instanz in Core-UI angezeigt wird, indem Sie eine Benutzereinstellung erstellen.

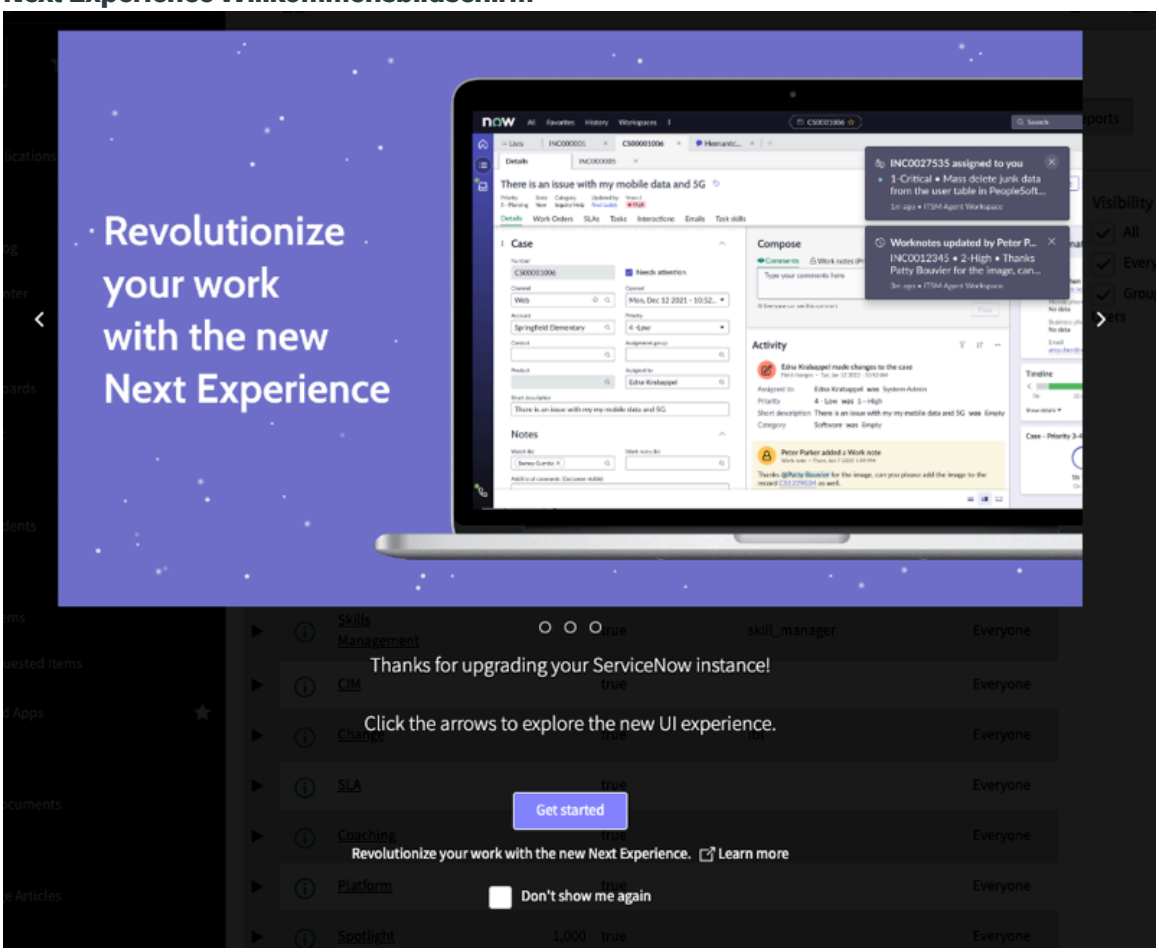
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Willkommens-Begrüßungsbildschirm wird in Core-UI angezeigt, wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, die Next ExperienceNext Experience -UI in der Instanz jedoch nicht aktiviert haben.

Next Experience Willkommensbildschirm



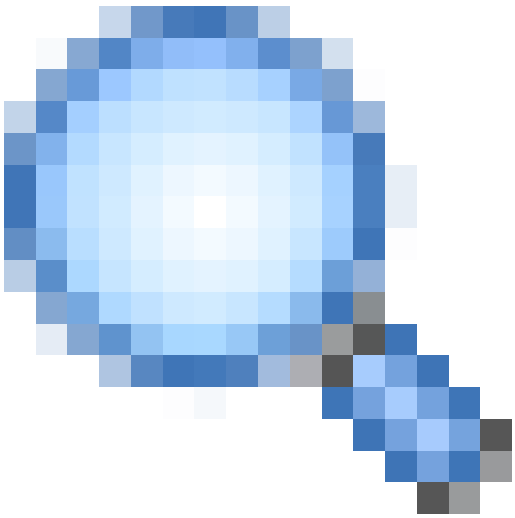
Dieser Begrüßungsbildschirm wird nur für Administratoren angezeigt. Sie informiert Sie über die Benutzeroberfläche Next Experience, damit Sie sie aktivieren können. Nachdem Sie der Willkommens-Begrüßungsbildschirm über die Benutzeroberfläche von Next Experience informiert wurde, können Sie den Begrüßungsbildschirm mit den folgenden Schritten deaktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Option	Bezeichnung
Beschreibung	Eine Beschreibung der Benutzereinstellung. Beispiel: Begrüßungsbildschirm entfernen.
Benutzer	Der Benutzer, für den der Begrüßungsbildschirm deaktiviert ist. Um den Begrüßungsbildschirm für alle Benutzer zu deaktivieren, lassen Sie dieses Feld leer. Um den Begrüßungsbildschirm für bestimmte Benutzer zu deaktivieren, verwenden Sie das Suchsymbol (), um den Benutzer zu suchen und ihn in den Suchergebnissen auszuwählen.
Name	Name der Benutzereinstellung. Um den Willkommens-Begrüßungsbildschirm zu deaktivieren, geben Sie den folgenden Namen ein: Overview_help.visited.NextExperience
Wert	Geben Sie true ein, um diese Benutzereinstellung zu aktivieren, wodurch der Willkommens-Begrüßungsbildschirm deaktiviert wird.
Typ	Wählen Sie **Zeichenfolge** 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
System	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Benutzereinstellung systemweit anzuwenden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Begrüßungsbildschirm wird als **Besucht**markiert. Wenn der Begrüßungsbildschirm als **Besucht**markiert ist, wird der Bildschirm in Ihrer Instanz für die angegebenen Benutzer oder alle Benutzer deaktiviert, je nachdem, wie Sie die Option **Benutzer** konfiguriert haben.

Konfigurieren Sie verfügbare Tastenkürzel

Administratoren können konfigurieren, welche Tastenkombinationen Benutzern zur Verfügung stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Liste der verfügbaren Tastenkürzel finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel. Sie können Tastenkürzel universell aktivieren oder deaktivieren, indem Sie nach der Benutzereinstellung `glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled` suchen. Aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen System, und legen Sie den Wert auf False fest.

Sie können auch die Benutzereinstellungen verwenden, um festzulegen, welche Tastenkombinationen Benutzern zur Verfügung stehen und wie die Tastenkombinationen lauten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Wählen Sie in der Suchleiste **Name**aus.
3. Geben Sie `*keyboard` ein, um eine Suche nach allen Benutzereinstellungen durchzuführen, die „keyboard“ im Namen enthalten.
4. Damit Benutzer während der Eingabe in ein Feld Tastenkombinationen verwenden können, legen Sie den Wert für die Benutzereinstellung `glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields` auf true fest.
5. Deaktivieren Sie die folgenden Tastenkombinationen, indem Sie den Wert in False ändern.

Tastenkürzel

Benutzereinstellung	Beschreibung	Tastaturkürzel
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf den Hauptinhalt auf der Seite.	Strg+Alt+P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf die globale Suchleiste im Bannerframe.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	Öffnen Sie das Fenster „Identitätswechsler“.	

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

Benutzereinstellung	Beschreibung	Tastaturkürzel
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf den Filter im Anwendungsnavigator.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Schalten Sie den Anwendungsnavigator ein oder aus.	

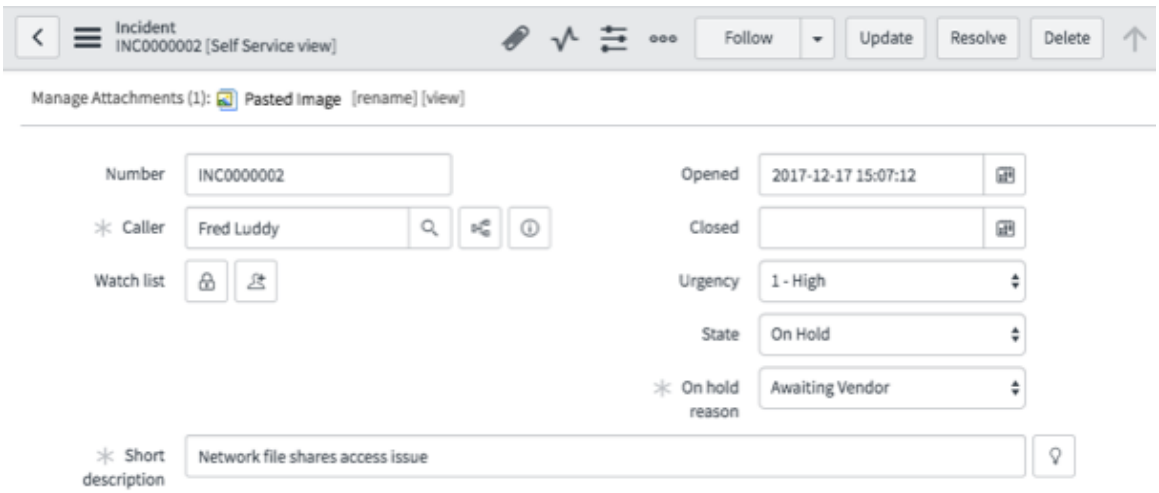
6. Verwenden Sie den Wert für jede Benutzereinstellung, die mit key_combo endet, um die Tastenkombination für diese bestimmte Tastenkombination zu ändern.

Ansichtsverwaltung

Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn ein Benutzer ein Formular oder eine Liste öffnet. Sie können die Standardansicht für Listen und Formulare ändern.

Wenn das System ein Formular oder eine Liste anzeigt, zeigt es normalerweise nur eine Teilmenge der Felder an, die zur zugrunde liegenden Tabelle gehören. Dies ist beispielsweise das Incident-Formular in der **Selfservice-Ansicht**:

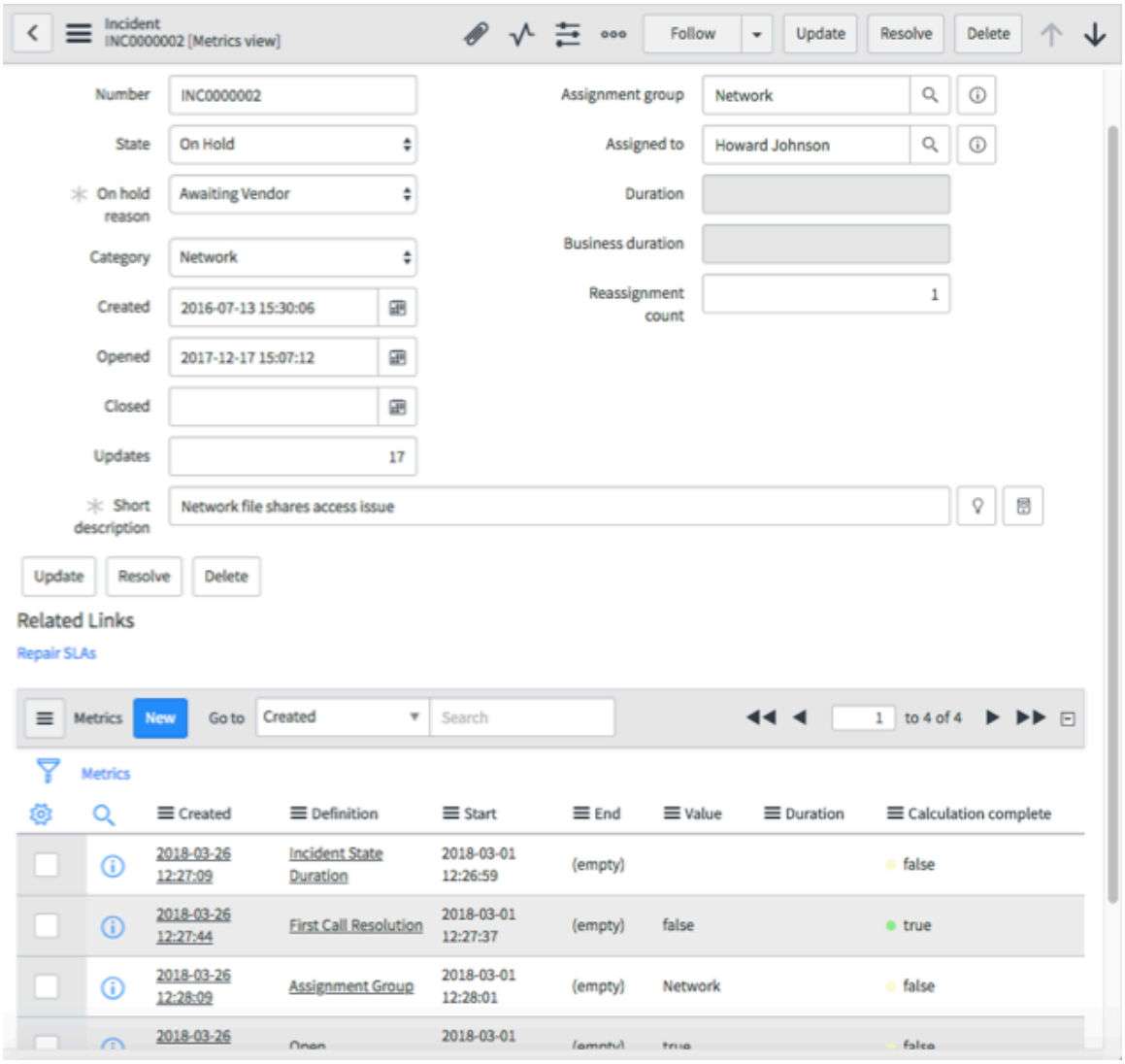
Selfservice-Ansicht



Dies ist das Incident-Formular in der **Metrikansicht**:

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

Ansicht „Metriken“.



Administratoren und Benutzer mit der Rolle „Personalisieren“ haben die Berechtigung zum Ausführen der wichtigsten Aufgaben im Zusammenhang mit Ansichten:

- Erstellen Sie Ansichten für jede Liste und jedes Formular
- bestimmen, welche Ansicht standardmäßig sichtbar ist
- Von ihnen erstellte Ansichten löschen
- Ansichtsregeln erstellen und ändern, die bestimmen, welche Ansichten abhängig von den Werten der Felder der zugrunde liegenden Tabelle verfügbar sind
- Erstellen Sie Regeln, die bestimmen, welche Ansichten sich auf bestimmte Benutzerrollen beziehen

Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „view_changer“ können Ansichten ändern.

Im Basissystem enthaltene Ansichten

Im Basissystem sind mehrere Ansichten enthalten, einschließlich der Standardansicht und der erweiterten Ansicht.

⚠ Warnung:
Löschen Sie keine der Basissystemansichten.

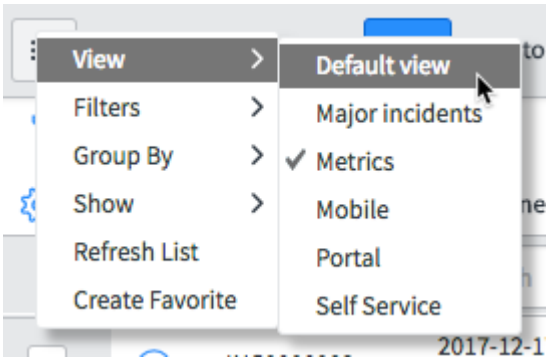
Automatische Übersetzung

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

Ansichten wechseln

Um zwischen Listenansichten zu wechseln, klicken Sie auf das Listenkontextmenü oben links in der Liste und wählen Sie **Ansichten** > **[Gewünschte Ansicht]**.

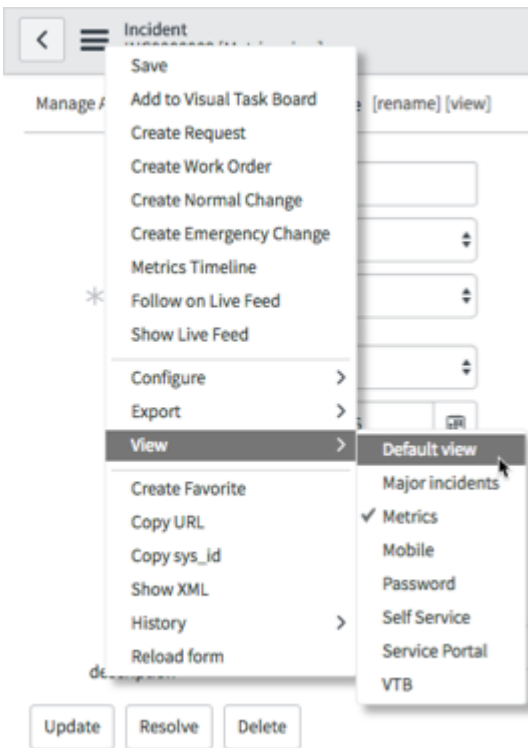
Listenansichtsliste



Um zwischen den Listenansichten in Liste v3 zu wechseln, klicken Sie auf das Kontextmenü und wählen Sie **Ansicht ändern** > **[Gewünschte Ansicht]**.

Um zwischen Formularansichten zu wechseln, klicken Sie auf das Kontextmenü auf der linken Seite der Formularkopfzeile und wählen Sie **Ansichten** > **[Gewünschte Ansicht]**:

Formularansichtsliste



Wenn Sie die Ansicht wechseln, wird das Formular gesendet, wodurch alle Änderungen gespeichert und alle zutreffenden `onSubmit` Client-Skripts ausgelöst werden. Sie können in einem neuen Formular, das noch nicht gespeichert wurde, nicht zwischen Formularansichten wechseln.

Wenn ein Benutzer die Ansicht wechselt, wird die ausgewählte Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert, sodass der Benutzer beim Öffnen des Formulars standardmäßig dieselbe Ansicht sieht. Wenn ein Benutzer eine Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert hat und dann eine URL zu einem Datensatz öffnet, der 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.

andere Ansicht angibt, wird das Formular in der in der Benutzereinstellung gespeicherten Ansicht angezeigt, nicht in der URL. Wenn ein Benutzer beispielsweise die mobile Ansicht in einem Incident-Datensatz auswählt und dann versucht, den folgenden Link zu öffnen, der die Visual Task Board-Ansicht angibt, wird das Formular weiterhin in der mobilen Ansicht geöffnet: https://{instance}/nav_to. do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

Der Parameter sysparm_view gibt die Ansicht an, die für eine Liste oder ein Formular verwendet werden soll, und kann von der gespeicherten Einstellung eines Benutzers für eine Ansicht überschrieben werden. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie den Parameter *sysparm_view_forced* auf **true**setzen.

Ansichten erstellen und löschen

Administratoren können Ansichten erstellen und alle von ihnen erstellten Ansichten löschen. Sie können Ansichten entweder in der Listenansicht oder in der Formularansicht erstellen oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Anwendung oder dem Modul, für die Sie die Ansicht erstellen oder löschen möchten.
2. Wenn Sie eine Ansicht für eine Liste erstellen, führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.
3. Wenn Sie eine Ansicht für ein Formular erstellen, öffnen Sie einen Datensatz, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Listenansicht“ die Ansicht aus, auf der die neue Ansicht basieren soll.
   Die für diese Ansicht sichtbaren Felder werden in der Liste **Ausgewählt** angezeigt.
5. Wählen Sie in der Auswahlliste **Neu**aus.
   Das Formular „Neue Ansicht erstellen“ wird angezeigt.
6. Geben Sie den beschreibenden Namen der Ansicht ein.
   Ansichtsnamen müssen eindeutig sein und dürfen keine Sonderzeichen oder Leerzeichen verwenden, nur die Zeichen **AZ**, **az**, **0-9** und **_**.
7. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Felder in der Spalte **Verfügbar** sind die gleichen wie in der ersten Ansicht, auf der die neue Ansicht basiert.
8. Wählen Sie die Felder aus, die in dieser Ansicht angezeigt werden sollen, indem Sie die Felder in der Spalte **Ausgewählt** hinzufügen oder entfernen, oder Sie können die Reihenfolge anpassen, in der sie im Formular angezeigt werden, indem Sie die Felder nach oben oder unten verschieben.
   Wenn Sie eine Ansicht für ein Formular erstellen, können Sie einen Formularabschnitt auswählen und die Felder für diesen Abschnitt konfigurieren. Sie können Ansichten auch auf die gleiche Weise erstellen, wenn Sie eine zugehörige Liste konfigurieren.
9. Um eine Ansicht zu löschen, navigieren Sie zu **System-UI** > **Ansichten**.
10. Klicken Sie auf die zu löschende 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.

11. Klicken Sie im Header des Formulars auf **Löschen**.

> **Warnung:**
> In der Ansichtsliste werden möglicherweise mehrere Einträge angezeigt, die als rpt-tempformatiert sind<sys_id><user> . Die Instanz erstellt diese Ansichten, um den aktuellen Status von Berichten zu speichern. Vermeiden Sie das Löschen dieser Datensätze, da dies Auswirkungen auf den Status aktiver Berichte haben kann.
>
> Löschen Sie nicht die Basissystemansichten.

Erstellen Sie eine Ansichtsregel

Wenn ein Benutzer die Ansicht wechselt, wird die ausgewählte Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert, sodass der Benutzer beim Öffnen des Formulars standardmäßig dieselbe Ansicht sieht. Sie können diese Funktionalität überschreiben, um die Verwendung einer bestimmten Ansicht zu erzwingen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ansichtsregeln gelten nicht für Benutzer, die keine Rolle haben. Ansichtsregeln gelten nicht immer, wenn in der Instanz Benutzereinstellungseinträge vorhanden sind. Löschen Sie den Benutzereinstellungseintrag, und leeren Sie den Systemcache, um sicherzustellen, dass die entsprechende Ansichtsregel gilt. Sie können den Systemcache leeren, indem Sie „cache.do“ an die Instanz-URL anhängen. Beispiel: instance_name.service-now.com/cache.do.

> **Hinweis:**
> Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Regeln anzeigen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Formular „Anzeigeregel“

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen identifizierenden Namen für die Regel an. In diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Es muss genau mit dem Namen der Ansicht übereinstimmen.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Ansichtsregel gemäß den von Ihnen angegebenen Bedingungen anzuwenden. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Ansichtsregel nicht angewendet.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, um eine codebasierte Bedingung anzugeben, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Skript**angezeigt und die Felder **Abgleichsbedingungen**, **Bedingungen**und **Ansicht** werden ausgeblendet.
Bedingungen anpassen	Wählen Sie aus, ob **Beliebige** oder **Alle** Bedingungen erfüllt sein müssen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.

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

Feld	Eingabewert
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um zu bestimmen, wann die Ansicht angewendet wird. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Anwendung	Zeigt die Anwendung an, zu der der Ansichtsregel-Datensatz gehört.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, auf die diese Ansichtsregel angewendet wird. Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Ansichtsregel befinden
Gerätetyp	Wählen Sie aus, für welche Schnittstelle diese Ansichtsregel gilt.
Ansicht	Geben Sie den Namen der Ansicht ein, für die Sie eine Regel erstellen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, wann eine bestimmte Ansicht angezeigt werden soll. Das System zeigt dieses Feld nur an, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Steuern Sie, wann das System eine Ansicht anzeigt

Administratoren können Regeln erstellen, die die Bedingungen dafür festlegen, wann das System ein Formular oder eine Liste in einer bestimmten Ansicht anzeigen soll. Administratoren können Ansichten auch nach Benutzerrolle einschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Regeln anzeigen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Anzeigeregel“

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen identifizierenden Namen für die Regel an. In diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Es muss genau mit dem Namen der Ansicht übereinstimmen.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Ansichtsregel gemäß den von Ihnen angegebenen Bedingungen anzuwenden. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Ansichtsregel nicht angewendet.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, um eine codebasierte Bedingung anzugeben, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Skript**angezeigt und die Felder **Abgleichsbedingungen**, **Bedingungen**und **Ansicht** werden ausgeblendet.
Bedingungen anpassen	Wählen Sie aus, ob **Beliebige** oder **Alle** Bedingungen erfüllt sein müssen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um zu bestimmen, wann die Ansicht angewendet wird. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Anwendung	Zeigt die Anwendung an, zu der der Ansichtsregel-Datensatz gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, auf die diese Ansichtsregel angewendet wird. Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Ansichtsregel befinden
Gerätetyp	Wählen Sie aus, für welche Schnittstelle diese Ansichtsregel gilt.
Ansicht	Geben Sie den Namen der Ansicht ein, für die Sie eine Regel erstellen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, wann eine bestimmte Ansicht angezeigt werden soll. Das System zeigt dieses Feld nur an, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beschränken Sie die Ansicht nach Rolle

Sie können ein Skript verwenden, um die Formularansicht zu steuern, die von verschiedenen Rollen verwendet wird.

Warnung:
Die hier beschriebene Anpassung wurde für die Verwendung in bestimmten Fällen entwickelt und wird von Now Support nicht unterstützt. Diese Methode wird wie sie ist zur Verfügung gestellt und sollte vor der Implementierung gründlich getestet werden. Veröffentlichen Sie alle Fragen und Kommentare zu dieser Anpassung in unserem Community-Forum .

Name: `Ansicht nach Rolle beschränken`

Typ: **System-UI** > **Regeln anzeigen**

Tabelle: `Beliebig`

Beschreibung: Im Allgemeinen wird die in einem Formular verwendete Ansicht gesteuert, indem entweder der Parameter *`sysparm_view`* in den URL- oder Moduleigenschaften angegeben wird oder die Ansicht vom vorherigen Formular oder der vorherigen Liste geerbt wird. Manchmal gilt dies nicht, z. B. beim Öffnen eines referenzierten Feldformulars aus einem Datensatzersteller. In diesem Fall möchten Sie die Ansicht des Formulars möglicherweise basierend auf Rollen steuern. Dieses Skript geht davon aus, dass für die aktuelle Tabelle eine Ansicht mit dem Namen *`ess`* verfügbar ist.

Parameter:

- *`view`* Eine Zeichenfolge, die den Namen der aktuellen Ansicht enthält.
- *`is_list`* Ein boolescher Wert, der angibt, ob es sich um eine Listenansicht handelt.

Skript:

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_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.

Navigations-Handler

Ein Navigations-Handler ist eine geskriptete Ansichtsregel und wird jedes Mal ausgeführt, wenn Daten aus der angegebenen Tabelle in der Formularansicht angefordert werden.

Erstellen Sie einen Navigations-Handler

Die Tabelle „Navigations-Handler“ [sys_navigator] enthält die Navigations-Handler in Ihrer Instanz. Greifen Sie auf diese Tabelle zu, indem Sie im Filternavigator `sys_navigator.list` eingeben. Navigations-Handler-Datensätze enthalten ein **Tabellenfeld**, um anzugeben, für welche Tabelle der Navigations-Handler gilt, und ein **Skript** -Feld, das die Regel für die geskriptete Ansicht enthält.

Das folgende Skript stammt aus dem Navigations-Handler, der im HR-Plugin enthalten ist. Das Skript erzwingt, dass für Datensätze aus der Tabelle im Feld **Tabelle** die ESS-Ansicht für Benutzer ohne Rollen und die Standardansicht für alle anderen Benutzer verwendet wird.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}



answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Führen Sie Navigations-Handler vor oder nach den Anzeigeregeln aus

Verwenden Sie die Systemeigenschaft *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`*, um die Reihenfolge zu steuern, in der Ansichtsregeln und Navigations-Handler angewendet werden. Legen Sie den Eigenschaftswert auf **True** fest, um Ansichtsregeln nach Navigations-Handler zu verarbeiten. Wenn die Systemeigenschaft in Ihrer Instanz nicht vorhanden ist, hat der Navigations-Handler immer Vorrang.

Die Systemeigenschaft überschreibt den Navigations-Handler nur, wenn die geskriptete Funktion des Navigations-Handlers keine Antwort zurückgibt. Im obigen Beispielskript hat die Eigenschaft keine Auswirkungen. Dies liegt daran, dass dieser Navigations-Handler immer eine `Antwort` zurückgibt, da sich die Antwortzeile außerhalb der `if` -Anweisung befindet.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu erzwingen, dass das Navigations-Handler-Skript im vorherigen Beispiel die Ansichtsregeln berücksichtigt:

1. Erstellen Sie die Systemeigenschaft *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`*.
2. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf `true` fest.
3. Aktualisieren Sie das Navigations-Handler-Skript so, dass nur dann eine `Antwort` zurückgegeben wird, wenn die Ansicht geändert oder erzwungen werden muss.

Dieses Beispiel ist eine geänderte Version des vorherigen Skripts. In diesem Fall wird die `Antwortzeile` nur angezeigt, wenn der Benutzer keine Rollen hat. Wenn der Benutzer über Rollen verfügt, wird die `Antwort` nie erreicht, und es werden Anzeigeregeln in derselben Tabelle angewendet, falls vorhanden.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('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.

```
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view','ess');
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

Willkommensseiten

Die Willkommensseite enthält Anweisungen und alle wichtigen Informationen, die Sie Ihren Kunden bei jeder Anmeldung beim System mitteilen möchten.

Der Inhalt der Anmeldeseite des Basissystems kann vom Administrator des Systems angepasst werden.

Abschnitte der Willkommensseite

Willkommensseiten können verschiedene Abschnitte enthalten, darunter:

- **Willkommen:** Allgemeine Informationen
- **Verwenden von:**Einige Tipps und Tricks zur Verwendung des Systems
- **Anmeldung:** Anmeldeinformationen
- **Demonstration:** Informationen zur Anmeldung bei einem Basissystem-Demosystem
- **Weitere Informationen:** Ein Link zur ServiceNow -Dokumentation

Sie können die Abschnitte der Willkommensseite anzeigen, erstellen und konfigurieren, indem Sie zu navigieren **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**. Sie können jedes Element bearbeiten, indem Sie auf die Kurzbeschreibung klicken. Nicht benötigte Abschnitte können entfernt werden.

Felder des Abschnitts der Willkommensseite

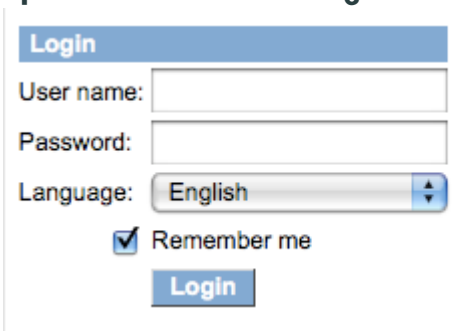
Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung des Abschnitts.
Aktiv	Markieren Sie den Abschnitt als aktiv, um ihn auf der Willkommensseite anzuzeigen. Inaktive Abschnitte sind nicht sichtbar.
Anzeigereihenfolge	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Abschnitte angezeigt werden. Abschnitte mit niedrigeren Nummern werden über Abschnitten mit höheren Nummern angezeigt.
Anwendung	Die Anwendung, zu der der Abschnitt gehört.
Sprache	Der Abschnitt wird angezeigt, wenn die Sprache des angemeldeten Benutzers mit diesem Wert übereinstimmt. Wenn kein Benutzer angemeldet ist, wird die Spracheinstellung des Gastbenutzers verwendet.
Bedingung	Der Abschnitt wird auf der Willkommensseite angezeigt, wenn das Skript in diesem Feld als „true“ ausgewertet wird.
Veröffentlicht	Das Veröffentlichungsdatum des Abschnitts.
Text	Der Inhalt des Abschnitts.

Auswählen einer Sprache auf der Willkommensseite

Benutzer können auf der Willkommensseite im Anmeldeabschnitt eine Sprache auswählen, sodass sie ihre Sitzung in der Sprache ihrer Wahl beginnen 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.

Sprache bei der Anmeldung auswählen



Hinweis:
Bevor sich ein Benutzer anmeldet, wird die Willkommensseite in der Standardsprache des Gastbenutzers angezeigt.

Erstellen Sie unternehmensspezifische Inhalte für die Willkommensseite

Sie können unternehmensspezifischen Inhalt für die Willkommensseite erstellen.

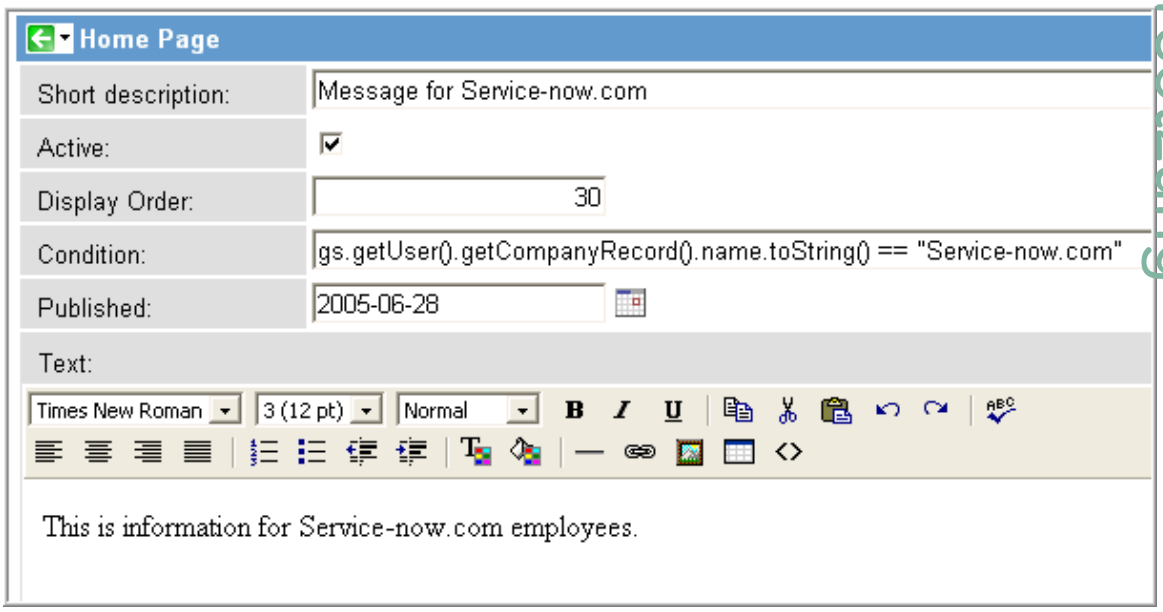
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**.
2. Um einen neuen Abschnitt zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie Folgendes in das Feld **Bedingung** ein, wobei Unternehmen der Name des Unternehmens ist, dessen Benutzer diesen Abschnitt sehen.

Example

```
gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
```



4. Füllen Sie das Formular aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Barrierefreiheitsfunktionen aktivieren

Sie können Barrierefreiheitsfunktionen global oder für bestimmte Benutzer konfigurieren. Benutzer können Benutzereinstellungen auch einzeln für sich selbst aktivieren, um ihre spezifischen Barrierefreiheitsanforderungen zu erfüllen.

Die Plattform enthält Funktionen, die die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0 AA und WCAG 2.1 AA (für einige Produkte) unterstützen, um die Benutzeroberfläche für alle Benutzer zugänglicher zu machen. Diese Funktionen verbessern die Benutzer-Experience beim Zugriff auf die Instanz mit Sprachausgabeprogrammen und Tastaturnavigation.

Eingabehilfefunktionen sind standardmäßig nicht aktiviert, da einige Funktionen benutzerspezifisch sind. Administratoren haben die Flexibilität, Funktionen global oder für einzelne Benutzer zu aktivieren.

Alle diese Optionen können global oder für bestimmte Benutzer konfiguriert werden.

- Aktivieren Sie die Option für Barrierefreiheit.
- Deaktivieren Sie die Listeneditor-Funktion.
- Aktivieren Sie das Design mit hohem Kontrast.
- Verwenden Sie Überspringen-Links.
- Deaktivieren Sie den ersten Feldfokus

Aktivieren Sie den Eingabehilfemodus

Aktivieren Sie den barrierefreien Modus in Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können den Eingabehilfemodus für bestimmte Benutzer aktivieren, indem sie zu navigieren **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen** und suchen nach der Benutzereinstellung `glide.ui.accessibility`. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Benutzereinstellungen finden Sie unter Benutzereinstellungen.

Prozedur

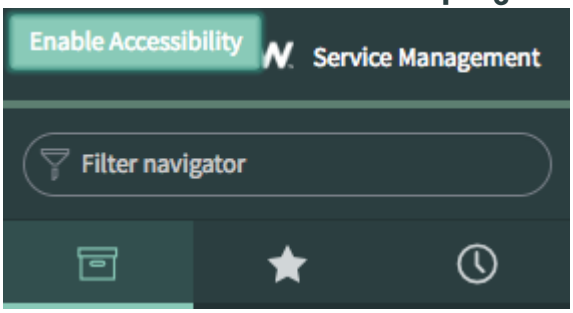
1. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Klicken Sie im  auf das Zahnradsymbol (Zahnradsymbol), um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Allgemein die Option **Eingabehilfe aktiviert** aus.
   Zugängliche Tooltips in Formularen werden automatisch aktiviert, wenn Sie den barrierefreien Modus zum ersten Mal aktivieren.

Nächste Maßnahme

Alternativ können Sie den Eingabehilfemodus über den Link zum Überspringen von Eingabehilfe aktivieren. Weitere Informationen zum Überspringen von Links finden Sie unter Verwenden Sie Überspringen-Links.

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

Aktivieren Sie den Link zum Überspringen der Barrierefreiheit



Aktivieren Sie das Design mit hohem Kontrast

In Core-UIkönnen Administratoren das UI-Design „Kontrast“ für Benutzer aktivieren, die einen größeren Farbkontrast benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne Benutzer können das Kontrastthema für sich selbst aktivieren, indem sie im Menü „Systemeinstellungen “ zur Registerkarte Thema navigieren. Wählen Sie auf der Registerkarte Design das **UI-Design „Kontrast** “ aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und konfigurieren Sie die folgenden Felder.

Felder für Benutzereinstellungen

Feld	Beschreibung
Name	glide.css.theme.ui16
System	Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen deaktiviert ist.
Benutzer	Name des Benutzers, für den Sie das Kontrast-UI-Design aktivieren möchten. Fügen Sie eine Benutzereinstellung für jeden Benutzer hinzu, für den Sie das Design aktivieren möchten.
Typ	String
Wert	Die sys_id des Kontrast-UI-Designs. Sie finden die sys_id, indem Sie zu navigieren **System-UI** > **Themes**. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf **Kontrast-UI**, und klicken Sie auf **sys_id kopieren**.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Benutzer muss sich möglicherweise abmelden und wieder anmelden, damit das Design wirksam wird.

Deaktivieren Sie den ersten Feldfokus

Wenn ein Formular geladen wird, sendet das System den Fokus automatisch an das erste Feld im Formular. Aus Gründen der Barrierefreiheit können Sie diese Option deaktivieren, sodass der Fokus auf dem ersten Element oben auf der Seite beginnt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Senden des Fokus auf das erste Feld in einem Formular ist für die meisten Benutzer nützlich, stellt jedoch Benutzer mit bestimmten Behinderungen vor Herausforderungen. Beispielsweise erkennt ein Benutzer, der das System mit einem Screen Reader verwendet, möglicherweise nicht, dass sich über dem Feld, das den Fokus erhält, zusätzlicher Inhalt befindet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach glide.ui.accessibility.fokus_first_field.
3. Legen Sie das Feld Wert auf **false fest**.
4. **Wahlweise:** Um diese Einstellung für einen bestimmten Benutzer zu ändern, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen System, und fügen Sie dann im Benutzerfeld einen Benutzer hinzu.
   Richten Sie eine neue Einstellung für jeden Benutzer ein, für den Sie diese Option konfigurieren möchten.

Aktivieren Sie die Funktion für barrierefreie Formular-Tooltips

Die Benutzereinstellung für barrierefreie Tooltips fügt ein Tooltip-Symbol hinzu, auf das Benutzer mit der Tabulatortaste tippen können, um einen Tooltip für ein Feld anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einigen Feldern in Formularen sind Tooltips zugeordnet, die zusätzliche Informationen enthalten. Standardmäßig sind diese Tooltips zugänglich, indem Sie auf die Feldbezeichnung oder den obligatorischen Indikator mit Sternchen zeigen. Ein Benutzer, der auf die Tastaturnavigation angewiesen ist, kann jedoch nicht auf das Feld zeigen, um auf den Tooltip zuzugreifen. Die Tooltip-Funktion für barrierefreie Formulare löst dieses Problem, indem neben jedem Feld mit einem Tooltip ein über die Tastatur zugängliches Symbol hinzugefügt wird. Wenn Sie auf das Symbol tippen oder darauf zeigen, wird der Tooltip angezeigt.
Administratoren können barrierefreie Formular-Tooltips für bestimmte Benutzer aktivieren, indem sie zu navigieren **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen** und suchen nach der Benutzereinstellung glide.ui.accessibility.accessible.tooltips. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Benutzereinstellungen finden Sie unter Benutzereinstellungen.

Barrierefreiheit muss aktiviert sein, damit die Benutzereinstellung für barrierefreie Formular-Tooltips funktioniert.

Prozedur
1. Klicken Sie im  auf das Zahnradsymbol (Zahnradsymbol), um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Allgemein die Option **Eingabehilfe aktiviert** aus.
   Die Option Verfügbare Tooltips in Formularen wird automatisch aktiviert, wenn Sie den Eingabehilfemodus zum ersten Mal aktivieren.
3. **Wahlweise:** Deaktivieren Sie die Option **Verfügbare Tooltips in Formularen**, um die barrierefreien Tooltips zu deaktivieren.
   Wenn Sie den Eingabehilfemodus deaktivieren und erneut aktivieren, bleiben barrierefreie Tooltips in Formularen deaktiviert.

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

Konfigurieren Sie einen 64-Bit-Windows-Host für die Verwendung von 32-Bit-NVDA mit Java-Anwendungen

Der NVDA Assistive Technology-Bildschirmleser ist eine 32-Bit-Anwendung, die bei Aktivierung der Java Access Bridge Java-Anwendungen vorliest, die zur Unterstützung der Barrierefreiheit entwickelt wurden. Wenn bei der Verwendung von NVDA für den Zugriff auf Java-Anwendungen auf einem 64-Bit-Windows-Host ein Problem auftritt, müssen Sie die Java Access Bridge konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: lokaler oder Domänenadministrator auf dem Windows-Hostcomputer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im folgenden Beispiel wird Folgendes angenommen:

- Die 32-Bit- und 64-Bit-Versionen 8u171 von Oracle Java JDK werden im Standardspeicherort installiert.
- Eine Windows-Eingabeaufforderung mit Administratorrechten wird zum Ausführen von Befehlszeilendienstprogrammen verwendet.
- Ausführbare Anweisungen erhalten die Zeichenfolge `PROMPT>` als Präfix.

Hinweis:

- Diese Konfiguration wurde auf einem Windows 7-VM-Host verwendet, um die NVDA- und JAWS-Bildschirmleser zu testen.
- Dieses Beispiel bezieht sich auf Java Version 8u171. Wenn Sie eine spätere Version von Java verwenden, ersetzen Sie diese Version.

Prozedur

1. Laden Sie auf der Oracle Java SE- Downloadseite das Oracle Java JDK für 32-Bit- und 64-Bit-Windows-Umgebungen herunter.
   - 32 Bit: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64-Bit: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Um auf die im obigen Beispiel aufgeführten Dateien zuzugreifen und sie herunterzuladen, rufen Sie die Oracle Java SE JDK-Downloadseite auf.
2. Installieren Sie die 64-Bit-Version von Oracle Java JDK am Standardspeicherort.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Stellen Sie sicher, dass der Installationsprozess Folgendes installiert hat:
   - Java 64-Bit jdk im Verzeichnis `C:\Programme\Java\jdk1.8.0_171`
   - `WindowsAccessBridge-64.dll` im Verzeichnis `C:\Windows\System32`.
3. Aktivieren Sie die Java Access Bridge für 64-Bit-Anwendungen mit der 64-Bit-Anwendung jabswitch, die sich im 64-Bit-Java-JDK-Bin-Verzeichnis befindet.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
4. Kopieren Sie die `WindowsAccessBridge-64.dll` im Verzeichnis `C:\Windows\System32` in das 32-Bit-Verzeichnis `C:\Windows\SysWOW64`.

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```


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

Vergewissern Sie sich, dass die kopierte WindowsAccessBridge-64.dll im 32-Bit-Verzeichnis C:\Windows\SysWOW64 vorhanden ist.

5. Installieren Sie die 32-Bit-Version von Oracle Java JDK am Standardspeicherort.

```
PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
```

Stellen Sie sicher, dass der Installationsprozess Folgendes installiert hat:

- Java 32-Bit jdk im Verzeichnis C:\Programme (x86)\Java\jdk1.8.0_171
- WindowsAccessBridge-32.dll im Verzeichnis C:\Windows\SysWOW64.

6. Aktivieren Sie die Java Access Bridge für 32-Bit-Anwendungen mit der 32-Bit-Anwendung jabswitch, die sich im 32-Bit-Java-JDK-Bin-Verzeichnis befindet.

```
PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
PROMPT> jabswitch -enable
```

7. Starten Sie die Software „NVDA Assistive Technology“ über die Taskleiste oder das NVDA-Menü neu.
   - Wählen Sie die NVDA-Verknüpfung aus, die an die Taskleiste oder das Startmenü angeheftet ist oder sich auf dem Desktop befindet.
   - Navigieren Sie zu **Start** > **Alle Programme** > **NVDA** > **NVDA** -Menüauswahl.
8. Starten Sie an einem administrativen Eingabeaufforderungs-Terminal das interaktive Installationsprogramm für Edge Encryption.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Eingabehilfefunktionen verwenden

Zu den Eingabehilfefunktionen gehören Tastaturnavigation, Farb- und Stileinstellungen, die Verwendung eines Screen Readers und Suchmethoden.

Barrierefreiheit der Tastatur

Now Platform ist so zugänglich wie möglich, ohne dass der Benutzer Änderungen an den Einstellungen vornehmen muss. Benutzer können die Plattform-UI mit Tabulatoren durchlaufen, ohne die Eingabehilfe zu aktivieren. Wenn die Eingabehilfe jedoch nicht aktiviert ist, wechselt die Tabulatortaste von Eingabe zu Eingabe und überspringt andere Elemente in einem Formular, z. B. Referenzsymbole.

Tab-Through bietet die folgenden Optionen:

- Verwenden Sie Überspringen-Links, um den Fokus auf verschiedene Teile der Seite zu verschieben, ohne jedes Element per Tabulator zu durchlaufen.
- Auf Bearbeitungsseiten wie Formulare beginnt der Tastaturfokus beim ersten bearbeitbaren Feld auf der Seite.
- Wenn die Benutzereinstellung *glide.ui.accessibility.focus_first_field* aktiviert ist, beginnt der Seitenfokus beim ersten Eingabefeld oben im Seiteninhaltsabschnitt. In einer Tabelle ist dieses Feld normalerweise die Suchoption. In einem Formular ist das Feld das erste Eingabefeld im Formular.
- Verwenden Sie die Tabulatortaste und die Pfeiltasten, um Elemente in einem Slushbucket zu verschieben.
- Wenn der Fokus auf Registerkarten liegt, verwenden Sie die Pfeiltasten nach rechts/links, um zwischen Registerkarten zu wechseln.

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

- Pfeiltasten funktionieren in Menüs, um zwischen Einträgen zu navigieren.
- Beim Durchgehen per Tabulator für eine Liste wird die Option zum Aktivieren der Option **Tabellendaten inline bearbeiten** angezeigt, sodass Sie den Listen-Editor verwenden können, anstatt das Formular zu öffnen.
  - Wenn der Inline-Bearbeitungsmodus aktiviert ist, wird der Bildschirmfokus in die erste Zelle der Tabelle verschoben.
  - Drücken Sie die ESC-Taste, während eine Zelle ausgewählt ist, um den Inline-Bearbeitungsmodus zu beenden. Der Fokus bleibt in der Zelle.
  - Drücken Sie die Leertaste, um das Kontextmenü für das ausgewählte Element zu öffnen.
  - Verwenden Sie die Pfeiltasten (zusätzlich zur Tabulatortaste), um sich im Inline-Bearbeitungsmodus durch die Liste zu bewegen.
- Eigenschaftenseiten, z. B **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**, fügen Sie ein Symbol mit dem Eigenschaftsnamen hinzu. Screen Reader lesen den Eigenschaftsnamen, wenn das Symbol im Fokus ist.
- Felder in einem Formular enthalten ein Tooltip-Symbol. Screen Reader lesen den Tooltip, wenn das Symbol im Fokus ist.
- Wenn im Anwendungsnavigator Barrierefreiheit aktiviert ist, können Sie mit der Registerkarte durch jedes Element für jedes Modul navigieren, einschließlich der Symbole **Anwendung/Modul bearbeiten** und **Zu Favoriten** hinzufügen. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um durch den Anwendungsnavigator zu navigieren, ohne sich auf diese zusätzlichen Elemente zu konzentrieren.
- Wenn der Eingabehilfemodus aktiviert ist, wird ein Hilfesymbol mit dem HTML-Feld angezeigt. Das Hilfesymbol zeigt an, wie Sie auf die HTML-Feldsymbolleiste zugreifen und sie mit Escape-Zeichen versehen können.

Verwenden Sie Überspringen-Links

Überspringen-Links ermöglichen es Benutzern, schnell zum Hauptinhalt einer Seite, Liste oder eines Formulars zu navigieren und Symbole, Bannertext, Navigationslinks und andere Elemente zu umgehen. Überspringen-Links sind erst sichtbar, wenn Sie mit der Tabulatortaste darauf klicken.

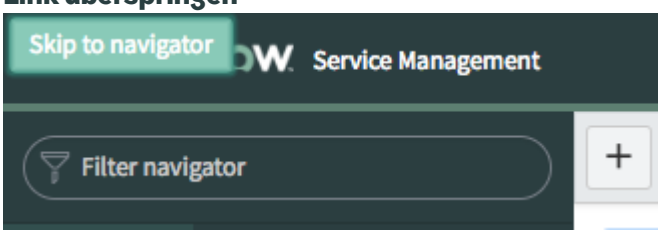
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Benutzeroberfläche enthält Überspringen-Links zum Navigationsmenü und zum Hauptinhaltsbereich. Wenn die Barrierefreiheit nicht aktiviert ist, können Benutzer auch Links überspringen verwenden, um die Barrierefreiheit zu aktivieren.

Link 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.

- **Barrierefreiheit aktivieren**: Aktiviert Barrierefreiheit. Dieser Link zum Überspringen wird nur angezeigt, wenn der Benutzer die Barrierefreiheit noch nicht aktiviert hat. Wenn Sie die Eingabetaste drücken, werden Sie aufgefordert, die Seite mit aktiviertem Eingabehilfemodus neu zu laden.
- **Direkt zum Navigator**: Springt zum Navigationsfilter im Anwendungsnavigator.
- **Direkt zum Hauptinhalt**: Springt zur Hauptinhaltsseite.
- **Tabellendaten inline bearbeiten**: Springt zum ersten Feld in einer Tabelle. Wenn das Feld ausgewählt ist, drücken Sie die Eingabetaste, um das Feld zu bearbeiten. Drücken Sie die Leertaste, um das Feld mit dem Kontextmenü zu öffnen. Drücken Sie die ESC-Taste, um den Inline-Bearbeitungsmodus zu verlassen.

Überspringen-Links sind normalerweise das erste Element in der Registerkartenreihenfolge für eine Seite oder einen Frame.

Prozedur

- Verwenden Sie die Tabulatortaste und Umschalt+Tabulatortaste, um vorwärts und rückwärts durch die Links zum Überspringen und andere auswählbare Felder zu navigieren.
- Wenn ein Link zum Überspringen den Fokus erhält, drücken Sie die Eingabetaste, um den Link auszuwählen.

Barrierefreiheit von Farben und Stilen

Es gibt mehrere Farb- und Stiländerungen, die die Plattform zugänglicher machen.

Aktivieren Sie das UI-Design „Kontrast“.

Wählen Sie in den Systemeinstellungen auf der Registerkarte Designs das UI-Design Kontrast aus. Das UI-Design „Kontrast“ bietet einen höheren Farbkontrast für die Plattform-UI.

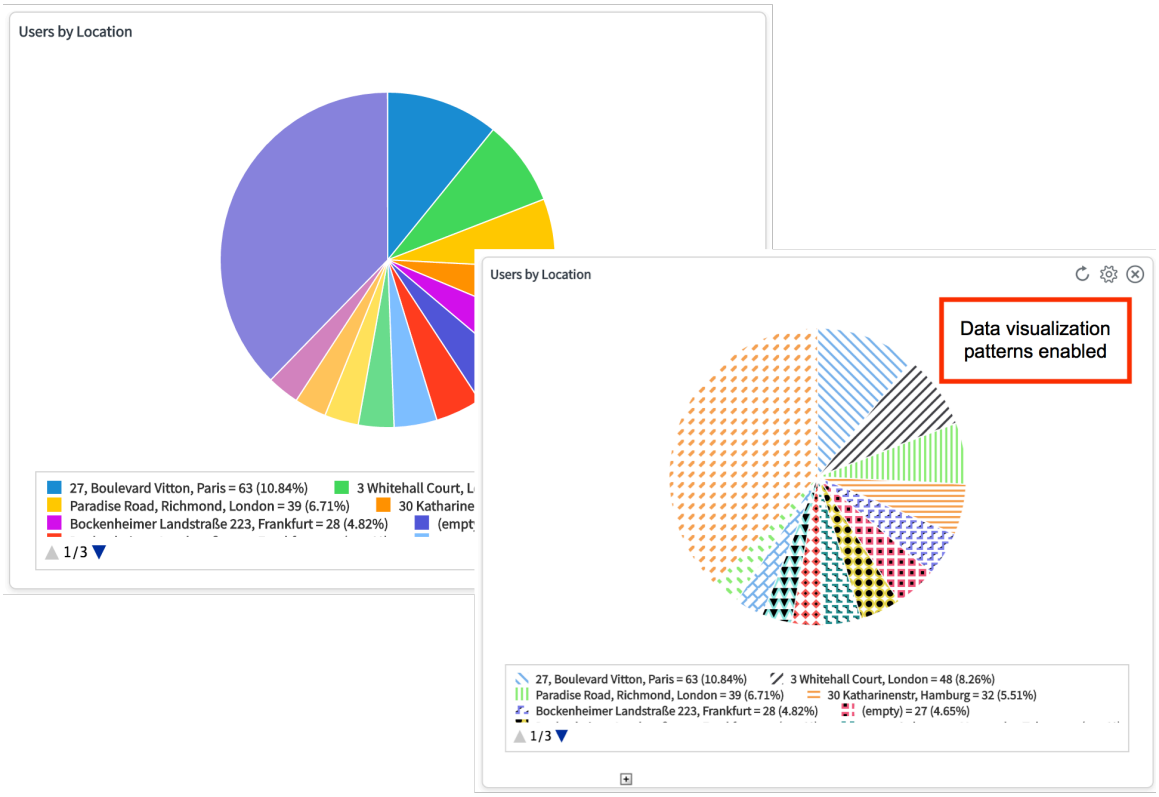
Im Service Portal können Sie das Design „Stock – High Contrast“ auf ein Portal anwenden, um einen Farbbereich mit höherem Kontrast zu erhalten. Portalbenutzer können ein Kontrastthema mithilfe der Option **Barrierefreiheit** im Widget „Benutzerprofil“ aktivieren.

Gemusterte Diagramme und Grafiken

Zeigen Sie Diagramme und Grafiken an, die zusätzlich zu den Farben stark von Farben mit Mustern abhängen. Navigieren zu **Systemeinstellungen** > **Allgemein**, und wählen Sie dann **Datenvisualisierungsmuster aktiviert**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.

Diagramm mit aktivierter Barrierefreiheit



Barrierefreiheit von Sprachausgabeprogrammen

Bildschirmelemente in der -Plattform weisen Erweiterungen auf, die sie für Screen Reader zugänglich machen.

Verwenden Sie NVDA, JAWS oder VoiceOver für den nicht visuellen Zugriff auf die Plattform.

Überspringen-Links ermöglichen es Ihnen, direkt zum Hauptinhalt zu gelangen, anstatt alle anderen Elemente auf der Seite zu durchlaufen.

Wenn eine Seite neu geladen oder Suchergebnisse angezeigt werden, informieren die Sprachausgabeprogramme den Benutzer.

Wichtige Bilder und Feldindikatoren (z. B. Statusindikatoren für Avatare in Liste v3) enthalten alternativen Text, den Screen Reader lesen kann.

Um Verwirrung beim Navigieren zwischen Modulen zu vermeiden, sind die Symbole „Anwendung bearbeiten“/„Modul bearbeiten“ und „Zu Favoriten hinzufügen“ für Sprachausgabeprogramme per Tabulator zugänglich. Um die Symbole **Anwendung/Modul bearbeiten** und **Zu Favoriten** hinzufügen zu überspringen, verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten auf der Tastatur.

Im Service Portal können Benutzer alternativen Text zu Containern in ihrem eigenen Portal hinzufügen, damit sie von Sprachausgabeprogrammen gelesen werden können.

Elemente wie Links oder Schaltflächen werden als solche aufgelistet, um die Aufmerksamkeit des Bildschirmleseprogramms zu erhöhen.

Eigenschaftenseiten, z. B **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**, fügen Sie ein Symbol mit dem Eigenschaftsnamen hinzu. Screen Reader lesen den Eigenschaftsnamen, wenn das Symbol im Fokus 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.

Formulare enthalten zugängliche Tooltips, die von Screen Readern gelesen werden, wenn der Tooltip im Fokus ist.

Suchmethoden für Barrierefreiheit

Es gibt mehrere Möglichkeiten, in der Benutzeroberfläche nach Informationen zu suchen.

- Wenn eine Liste geöffnet wird, beginnt der Fokus im Suchfeld. Drücken Sie die Tabulatortaste oder die Umschalttaste + Tabulatortaste, um die Suche zu verlassen, oder beginnen Sie mit der Eingabe, während sich der Fokus im Suchfeld befindet.
- Listenansichten enthalten in der Titelleiste der Liste ein **Suchfeld**. Wenn Sie das Platzhalterzeichen * im Suchtext verwenden, können Sie eine Suche mit „ **Enthält** “ anstelle einer Suche mit „ **Beginnt mit** “ durchführen. Die Ausführung dieser Art von Abfrage dauert möglicherweise länger, spart jedoch Tastenanschläge. Sie können bei Listensuchen auch mehrere andere Platzhalterzeichen verwenden.
- Der Navigationsfilter im Anwendungsnavigator filtert die Anwendungen und Module, die im Navigator basierend auf dem eingegebenen Text angezeigt werden. Tabulator oder Verwendung von Links zum Überspringen, um direkt zum Navigationsfilter zu navigieren. Um ein Modul zu öffnen, klicken Sie auf den Modulnamen, oder drücken Sie die Nach-unten-Taste, um den Modulnamen zu markieren, und drücken Sie dann die Eingabetaste.

Weitere Informationen zu diesen Suchmethoden finden Sie unter Verfügbare Suchoptionen .

Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an

Bei aktiviertem Eingabehilfenmodus können Sie durch die Karten in einer Aufgabenkarte blättern. Verwenden Sie die Schaltfläche mit den Kartendetails, um die Details der Aufgabenkarte anzuzeigen.

Vorbereitungen

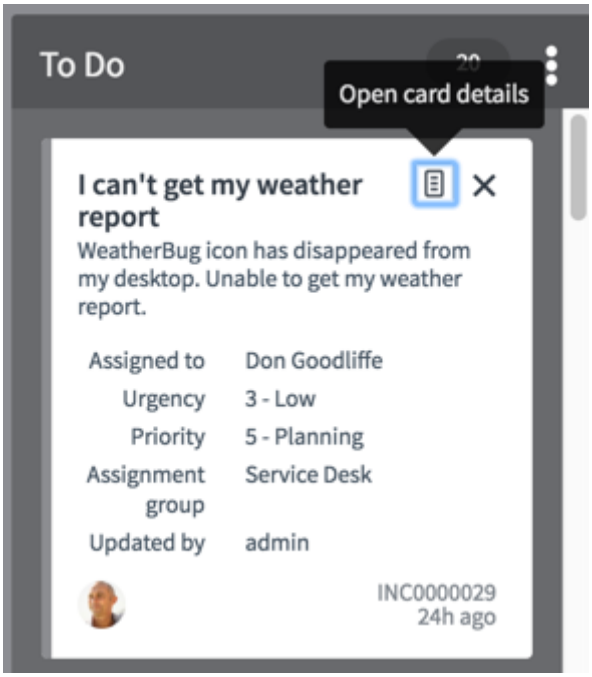
Aktivieren Sie den Zugriff auf der Registerkarte „Allgemein“ des Systemeinstellungsmenüs.
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Task Board.
3. Drücken Sie die Tabulatortaste, um über die Tafel zu navigieren und eine Aufgabenkarte aufzurufen.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste, um über die Karte zu navigieren, bis die Schaltfläche „Kartendetails öffnen“ 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.

Kartendetails



5. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Karte zu öffnen.
6. Um die Karte zu verlassen, drücken Sie **ESC**.

Kartenseiten

Kartenseiten zeigen ServiceNow Daten grafisch auf einer Google Kartenseite basierend auf den von Ihnen angegebenen Standortdaten an.

Sie können beliebig viele Kartenseiten erstellen, um die anzuzeigenden Datentypen, die anzuzeigenden Links und das Erscheinungsbild der Karte zu definieren. Nach dem Erstellen der Kartenseiten können Sie Module erstellen, um die Kartenseiten anzuzeigen.

Hinweis:
Kartenseiten unterliegen den Zugriffsbeschränkungen außerhalb der Produktion. Details siehe Google Maps API einrichten.

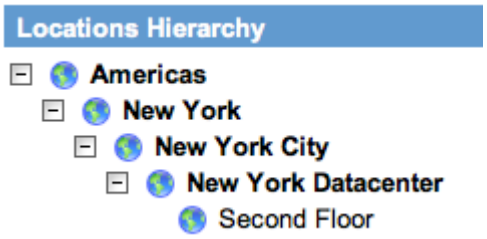
Kartenstandorte

Standorte werden von verschiedenen Anwendungen verwendet, um Benutzer, Einrichtungen oder Konfigurationselemente (CI) zu suchen, und in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] gespeichert. Sie können verschiedene Standortebenen in einer über- und untergeordneten Hierarchie konfigurieren. Beispielsweise kann ein E-Mail-Server einem Standort im zweiten Stock zugeordnet werden, während der E-Mail-Business Service New York City zugeordnet werden kann.

Jede Ebene dieser Hierarchie enthält einen separaten Standortdatensatz, wobei die nächsthöhere Ebene als übergeordnetes Element angegeben ist. In diesem Beispiel kann jeder Standort als Hierarchie aus Referenzfeldern ausgewählt werden:

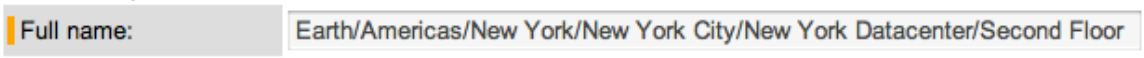
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Standorthierarchie



Der Speicherort wird auch verwendet, um einen vollständigen Bezeichner im Feld **Vollständiger Name** zu generieren, der verfügbar ist, indem das Formular wie folgt konfiguriert wird.

Vollständiger Name des Standorts



Wie Standorte definiert werden

Um einen Standort zu erstellen, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Standorte** und klicken Sie auf **Neu**.

Definieren Sie einen Standort

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Standorts. Dieser Name ist der Anzeigewert, den das System verwendet, wenn es in einem Formular auf diesen Speicherort verweist.
Straße	Straße und Hausnummer des Standorts.
Stadt	Stadt des Standorts.
Bundesland/ Region	Bundesland oder Region des Standorts.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Standorts.
Land	Land des Standorts.
Kontakt	Name eines Benutzers, der der Kontakt für diesen Standort ist.
Telefon	Die Telefonnummer für den Standort.
Fax	Die Faxnummer für den Standort.
Übergeordnet	Name des übergeordneten Standorts für diesen Standort. Standorthierarchien werden oben beschrieben.
Breitengrad	Breitengrad des Standorts. Die Geschäftsregel *get_lat_long* füllt dieses Feld und das unten beschriebene Feld „ **Längengrad** “ automatisch aus, wenn das Formular genügend Informationen enthält, z. B. eine Adresse oder einen Ortsnamen und eine Postleitzahl. Deaktivieren Sie diese Geschäftsregel, um zu verhindern, dass das System manuell in diese Felder eingegebene Werte überschreibt.
Längengrad	Der Längengrad des Standorts.

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

Definieren Sie einen Standort (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Felder, die durch die Konfiguration des Formulars hinzugefügt werden können:	
Unternehmen	Ein Referenzfeld zur Tabelle „ **Unternehmen** “ [core_company].
Vollständiger Name	Ein schreibgeschütztes, berechnetes Feld, das die übergeordnete Hierarchie des Standorts zu einem vollständigen Namen zusammenfügt.
Lagerraum	Ein boolesches Feld, das angibt, ob der Standort als Lagerraum verwendet wird.
Zeitzone	Die Zeitzone des Standorts. Standardmäßig verwendet der Standort die Systemzeitzone.

Breitengrad und Längengrad

Wenn ein **Unternehmens-** oder **Standortdatensatz** erstellt wird oder eines seiner Adressfelder geändert wird [Street, Stadt, Bundesland, PLZ oder Land], wird die Geschäftsregel **get_lat_long** ausgelöst. Diese Geschäftsregel verwendet die **GoogleMapsHelper** -Skripteinbindung, um sys_geocoding_request- Datensätze zu erstellen.

Eine regelmäßige Aufgabe mit der Bezeichnung „ **Geocoding-Anforderung** verarbeiten“ wird alle 10 Minuten ausgeführt und verarbeitet sys_geocoding_request- Datensätze. **„Geocoding-Anforderung** verarbeiten“ verwendet den Kartenservice Google, um die Felder für Längen- und Breitengrad der geänderten oder erstellten **Unternehmens-** und **Standortdatensätze** auszufüllen.

Nachdem Breitengrad und Längengrad ausgefüllt wurden, können Kartenseiten definiert werden, die Standorte auf einer interaktiven Karte anzeigen.

Hinweis:
Breitengrad und Längengrad werden als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. In früheren Releases wurden diese Informationen als Zeichenfolge ausgedrückt. Während eines Upgrades konvertiert das System die Daten nach Möglichkeit.

Google Maps API einrichten

Sie aktivieren die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Zuordnungen mit einfachem JavaScript generieren. Sie sind flexibel genug, um selbst die kompliziertesten Abfragen anzuzeigen. Diese Karten verwenden standardmäßige Google Maps-API für Unternehmen oder Google Maps-JavaScript-API-Schlüsselzuordnungsfunktionen, einschließlich verschiedener Linktypen zu Datensätzen in Ihrer Instanz. Die Verwendung dieser Funktion erfordert die Installation des Plugins Google Maps.

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

Kartenseite



Prozedur

1. Google Maps-APIs für Geschäftslizenzen sind ab Googlenicht mehr verfügbar. Verwenden Sie daher je nachdem, ob eine Lizenz vorhanden ist, eines der folgenden Verfahren.

   Hinweis:
   Sie müssen Ihren eigenen Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel von Google verwenden und dürfen keinen von Now Platform® generierten Schlüssel verwenden.

   Weitere Informationen zu Google Maps API for Business und Google Maps JavaScript API Key finden Sie unter https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Nachdem Sie die Konfiguration abgeschlossen und gespeichert haben, erstellen Sie Kartenseiten, oder verwenden Sie die im Plugin enthaltenen Standardseiten.
   Kartenseiten definieren, welche Daten auf der Karte angezeigt werden und wie die Links aussehen. Ein Tutorial zum Anzeigen aller Markierungen, die mit Ihren Datensätzen verknüpft sind, finden Sie im Blog-Beitrag Kartenmarkierungen in Google Maps anzeigen auf der ServiceNow Community.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.auto_close	Bei „true“ wird ein Karteninformationsfenster automatisch geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. ○ Typ: true/false ○ Standardwert: true ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.client	Client-ID für Google Maps-API für Unternehmen. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: gme-servicenow ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Privater Schlüssel für Google Maps-API für Unternehmen. Dieser Schlüssel aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion, die Benutzer im System mithilfe von Daten von ihren Mobilgeräten genau ortet. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.version	Versionsnummer der aktuellen Installation von Google Maps API for Business.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: aktuelle Versionsnummer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps-API für Unternehmen oder Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel, der an die URL des Servers gebunden ist. Dieser Schlüssel autorisiert die Entwicklungsverwendung der Google Maps-API. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die in Google Karten angezeigt wird. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 36.008522 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die auf Google Kartenseiten angezeigt wird. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: -95.221764 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 500 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.tabelle	Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Die Tabelle benötigt die folgenden Felder: Name, Längengrad, Breitengrad. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: cmn_location ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Anfangszoomstufe der Karte (1 ist die niedrigste Stufe) ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 4 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

3. Führen Sie die folgenden Konfigurationen aus:

a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle**.

b. Legen Sie Werte für die folgenden Systemeigenschaften fest:

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

Systemeigenschaft	Beschreibung
google.maps.refresh.latlong.duration	Anzahl der Tage, nach denen die Standortdetails aktualisiert werden. **Hinweis:** Der maximale Wert beträgt 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Maximale Anzahl von Datensätzen in einer Tabelle, die mit der geplanten Aufgabe in einer Aktualisierung verarbeitet werden können.

c. Geben Sie die Tabellen, in denen die Standortdetails gespeichert werden, in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinaten-Aktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] an.

d. Wenn keine Felder vorhanden sind, um nachzuverfolgen, wann die Koordinaten zuletzt in Ihren Tabellen abgerufen wurden:

i. Erstellen Sie das Feld „ **koordinaten_retrieved_on** “ vom Typ **Datum/Uhrzeit** in Ihren Tabellen.

ii. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Felds, das die Zeit nachverfolgt, zu der die Koordinaten zuletzt abgerufen wurden, in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinaten-Aktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] korrekt ausgefüllt ist. Informationen zum Aktualisieren der Werte im Feld „ **koordinaten_retrieved_on** “ finden Sie im Beispiel-Korrekturskript `Koordinaten aktualisieren, die am Feld` aktualisiert wurden.

e. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

f. Öffnen Sie den Datensatz, **Breitengrad-Längengrad-Informationen von Datensätzen aktualisieren**.

g. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

h. Geben Sie die Häufigkeit an, mit der die Standortdetails aktualisiert werden sollen, indem Sie Häufigkeitsdetails in **Ausführen** und **Wiederholungsintervall angeben**.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Standortdetails mindestens alle 30 Tage aktualisieren.

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Konfigurationen aus, um basierend auf Ihrer Region über die Instanz ServiceNow auf Google Maps zuzugreifen.

a. Navigieren zu **Benutzeradministration** > **Benutzer**.

b. Wählen Sie den relevanten **Ländercode** für den erforderlichen Benutzer aus, und weisen Sie ihn zu.

Hinweis:
Wenn der erforderliche **Ländercode** nicht verfügbar ist, fügen Sie den Wörterbucheintrag hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie die ISO 3166-1-Ländercodes verwenden. Beispiel: Der Ländercode von Marokko lautet `MA`.

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

c. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Google Maps**.

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja** für **. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie das Verhalten der Google-Karte basierend auf einer Region ändern möchten. Die Region wird aus dem Feldwert „Ländercode“ des aktuellen Anwenders im sys_user-Datensatz ausgefüllt. Der Ländercodewert im sys_user-Datensatz muss mit den Erwartungen des Regionscodes von Google Maps übereinstimmen. Die meisten Unicode-Regionsbezeichner sind mit einigen nennenswerten Ausnahmen identisch mit ISO 3166-1-Codes. Überprüfen Sie die Codes ordnungsgemäß, bevor Sie Änderungen vornehmen.**

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine Kartenseite

Ihre Instanz ServiceNow stellt mehrere Standardkartenseiten bereit. Sie können auch benutzerdefinierte Kartenseiten mit den auf dieser Seite beschriebenen Skriptbeispielen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Standarddatensatz der Kartenseite zeigt kritische Incidents auf einer Kartenseite Google an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um die Karte zu identifizieren.
Karte zentrieren auf	Geben Sie den Ort für die Zentrierung der Karte in Dezimalform als Längen- und Breitengrad ein. Um die Karte beispielsweise auf die Freiheitsstatue zu zentrieren, geben Sie `40.689865, -74.045235` ein.
Anfangszoom	Legen Sie die Zoomstufe der Karte beim Öffnen fest.
Beim Zoomen aktualisieren	Aktivieren oder deaktivieren Sie diese Option, um die Karte beim Zoomen zu aktualisieren.
Erweiterte Konfiguration verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um eine Zuordnung mit Listen und Formularen zu konfigurieren. Das Skript wird ausgeblendet, und M2M-Formulare werden angezeigt, um Ihre Zuordnung zu konfigurieren. **Hinweis:** Die erweiterte Konfiguration unterstützt keine Mobilgeräte.
Anwendung	Wählen Sie einen Anwendungsbereich für die Zuordnung aus.
Größe der Steuerungen	Wählen Sie aus, ob die Google-Navigationssymbole auf der Karte groß oder klein 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.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie einen Kartenhintergrundstil aus: **Satellit**, **Hybrid**, **Normal**oder **Terrain**.
Typ-Auswahl	Wählen Sie aus, welche Art von Google-Symbolen auf der Karte angezeigt werden soll: **Schaltflächen** oder **Menü**.
Kartenübersicht	Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Kartenfenster mit breiter Ansicht für die Navigation.
Gerätestandort anzeigen	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anzeige von Gerätestandorten.
Skript	Erstellen Sie ein Skript, um den Typ der Daten zu definieren, die auf dieser Karte angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Skripterstellung für Kartenseiten.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Erstellen Sie ein Kartenseitenmodul

Sie können ein neues Anwendungsmodul für Desktop- oder Smartphone-Benutzer erstellen, um eine Google Kartenseite anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Module** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie die entsprechende Anwendung für das Modul aus.
   Wenn Sie beispielsweise kritische Incidents anzeigen möchten, fügen Sie dem Incident-Anwendungsmenü ein Modul hinzu.
3. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Link-Typ**, und wählen Sie den Linktyp aus, den Sie für das Modul verwenden möchten.
   Sie können beispielsweise ein Modul erstellen, das eine Kartenseite direkt öffnet, oder eines, das über eine URL verknüpft ist.
5. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie im Anwendungsnavigator einen Namen für das Modul ein.
Bestellen	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der diese Bedingung ausgewertet werden soll, wenn mehr als eine übereinstimmende Bedingung vorhanden ist. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet.
Anwendungsmenü	Wählen Sie das Anwendungsmenü aus, in dem dieses Modul angezeigt werden soll. Standardmäßig wird in diesem Feld das Anwendungsmenü angezeigt, das Sie zum Erstellen des Moduls geöffnet haben.
Tipp	Geben Sie eine kurze Beschreibung ein, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer im Anwendungsnavigator auf den Modulnamen zeigt.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Modul zu aktivieren. Im Anwendungsmenü werden nur aktive Module 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
Bild	Wählen Sie ein Symbol aus, das mit diesem Modul im Anwendungsnavigator angezeigt werden soll. Wenn dieses Feld leer ist, wird ein Standardsymbol verwendet.
Link-Typ	Wählen Sie den gewünschten Linktyp aus der Liste aus. Durch diese Auswahl werden die verfügbaren Felder im Formular geändert.
Kartenseite	Wählen Sie die vorkonfigurierte Kartenseite aus, die für dieses Modul verwendet werden soll. Beispiel: **Kritische Incidents**.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die auf dieses Modul zugreifen dürfen. Wenn dieses Feld leer ist, können alle Rollen auf das Modul zugreifen.
Argumente	Definieren Sie die URL für dieses Modul im Format `map_page.do?sysparm_name=<map page name>`. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **Link-TypURL (aus Argumenten)**ist. **Hinweis:** Wenn der Titel der Kartenseite ein Leerzeichen enthält, ersetzen Sie das Leerzeichen für die richtige Syntax durch %20. Beispielsweise wird eine Kartenseite mit der Bezeichnung Kritische Incidents in einer URL zu `Kritische %20Incidents%20`.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine erweiterte Kartenseite

Verwenden Sie die erweiterte Konfiguration, um Kartenseiten ohne Skripting einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

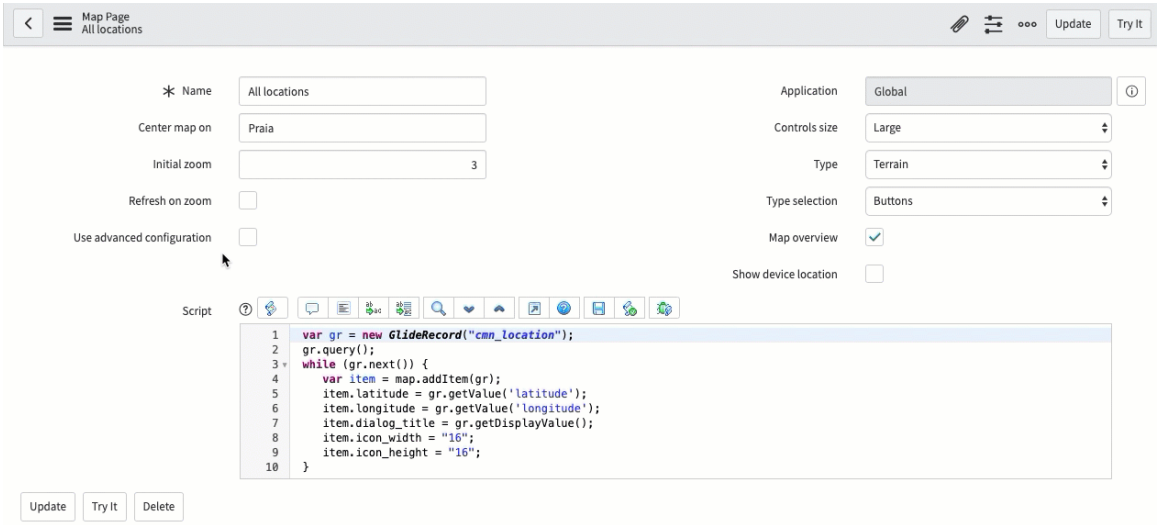
Wenn Sie darauf klicken, werden Listen und Formulare für eine codelose Benutzer-Experience angezeigt, was Upgrades auf zukünftige Releases erleichtert. Erweiterte Kartenseiten unterstützen keine Mobilgeräte. Um Kartenseiten auf Mobilgeräten anzuzeigen, verwenden Sie stattdessen die klassische Kartenseite oder das Mobile-Karten-Applet in der App Now® Mobile.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Kartenseite“ das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfiguration** verwenden. Das Skript wird ausgeblendet, und ein M2M-Datensatz wird angezeigt.

Hinweis:
Doppelklicken Sie auf den Datensatz, um den M2M-Datensatz 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.



4. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für Ihre Kartenseite ein.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen **Sie Speichern**aus.
   Zugehörige Links werden am unteren Rand des Formulars angezeigt.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf den zugehörigen Link Kartendatenelement **erstellen**, und füllen Sie das Formular aus.

Konfigurieren Sie Kartendatenelemente

Fügen Sie Kartendatenelemente hinzu, um Daten auf Ihrer Kartenseite mit der klassischen Umgebung zu rendern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie zuerst einen Container für Ihre Kartendatenelemente, und konfigurieren und wählen Sie dann die Datenelemente für Ihre Kartenseite aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartendatenelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartendatenelement“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Kartendatenelement.
Tabelle	Tabelle für die Bedingung. Wählen Sie beispielsweise die Auswahltabelle [sys_choice] aus.
Bedingungstyp	Bedingung mit deklarativen oder geskripteten Bedingungen.
Bedingungen	Deklarative Bedingungen für Ihr Kartendatenelement.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für die Kartenmarkierung, sofern nicht Global.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Formular „Kartendatenelement“

Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um erfolgreich ein Kartendatenelement zu erstellen. Verwenden Sie diese Konfiguration mit den Beispielen in Zuordnungsfilter hinzufügen und Zuordnungsfilter konfigurieren, um erfolgreich einen Zuordnungsfilter zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Incident-Status ein.
Tabelle	Wählen Sie Auswahl [sys_choice] aus.
Bedingungstyp	Wählen Sie **Deklarativ** aus.
Bedingungen	Geben Sie Folgendes in die Felder ein: Element ist Status und Tabelle ist Aufgabe.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Kartenmarkierungen für Ihre Karte.

Erstellen Sie eine Kartenmarkierung

Fügen Sie ein Kartenmarkersymbol hinzu, und definieren Sie das Klickverhalten, um zwischen Daten auf Ihrer Kartenseite mit der klassischen Umgebung zu unterscheiden.

Vorbereitungen

Richten Sie ein Kartendatenelement ein, bevor Sie diese Aufgabe ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Definitionen der Kartenkoordinaten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenkoordinatendefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Kartenkoordinatendefinition.
Typ	Typ der Kartenkoordinatendefinition. Wählen Sie **Feld**aus, das die klassische Umgebung (Listen und Formulare) verwendet, oder **Skript**.
Tabelle	Tabelle für die Bedingung. Beispiel: 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.

Feld	Beschreibung
Feld für Breitengrad	Breitengradfeld zum Definieren von Kartenkoordinaten. Wählen Sie**Standort**und dann **Breitengrad**aus.
Feld für Längengrad	Längengradfeld zum Definieren der Kartenkoordinaten. Wählen Sie **Standort**und dann **Längengrad**aus.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Kartenkoordinatendefinition, sofern nicht Global.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenseitenmarker“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Kartenmarkierung.
Datenelement	Datenelement für Ihre Kartenmarkierung. Wählen Sie das Kartendatenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Koordinatendefinition	Koordinatendefinitionen für Ihre Kartenmarkierung. Wählen Sie die Kartenkoordinatendefinition aus, die Sie zuvor konfiguriert haben.
Kartenmarkersymbole	Datensatz mit M2M-Kartenmarkersymbolen. Richten Sie Kartenmarkersymbole ein, oder erstellen Sie neue. **Hinweis:** Führen Sie alle Schritte aus, um Kartenmarkersymbole einzurichten.
Klickaktionen für Kartenmarker	Datensatz mit Klickaktionen für M2M-Kartenmarker. Wählen Sie Klickaktionen für Kartenmarker aus, oder erstellen Sie neue. **Hinweis:** Führen Sie alle Schritte aus, um Klickaktionen für Kartenmarker einzurichten.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Kartenmarkierung, sofern nicht Global.

8. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen **Sie Speichern**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.

Nächste Maßnahme

Richten Sie Kartenmarkersymbole und Kartenmarker-Klickaktionen ein, um die Konfiguration der Kartenmarker abzuschließen.

Richten Sie Kartenmarkersymbole ein

Wählen Sie eine relative oder absolute URL für ein Kartenmarkersymbol aus, um ein Datenelement auf der Kartenseite anzuzeigen, und legen Sie die Kartenmarkerpriorität auf der Kartenseite fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarkersymbole**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenmarkersymbol“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Kartenmarkersymbol.
Ebene	Markerpriorität auf der Kartenseite. Wenn mehrere Markierungen Koordinaten gemeinsam nutzen, wird die Markierung der niedrigsten Ebene auf Ihrer Kartenseite angezeigt.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für das Kartenmarkierungssymbol, sofern nicht Global.
Einzelne Symbol-URL	Symbol für ein einzelnes Datenelement aus einer Kartenkoordinate auf Ihrer Kartenseite. Wählen Sie einen relativen oder absoluten Link aus.
Zusammengestellte Symbol-URL	Symbol für mehrere Datenelemente aus einer Kartenkoordinate auf Ihrer Kartenseite. Wählen Sie einen relativen oder absoluten Link aus.
Geskriptete Bedingung	Optionales Skripting für Kartenmarker.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Wählen Sie die Kartenseitenmarkierung aus.
7. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenmarkersymbole** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
8. Wählen Sie das Kartenmarkersymbol aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
9. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um Klickaktionen für Kartenmarker zu definieren.

Automatische Übersetzung

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

Definieren Sie die Klickaktionen für die Kartenseitenmarkierung. Mit Klickaktionen können Sie definieren, was passiert, wenn Sie auf Ihrer Kartenseite auf eine Kartenmarkierung klicken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wählen Sie ein Dialogfeld aus, in dem Formulardetails angezeigt werden, oder erstellen Sie ein Skript für Ihre eigenen Klickaktionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Klickaktionen für Kartenmarker**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenmarker-Klickaktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Klickaktion für Kartenmarker.
Aktionstyp	Aktionstyp für die Klickaktion. Wählen Sie **Dialogfeld „Anzeigen“** oder **Skript**aus.
Titel	Titel für die Klickaktion für die Kartenmarkierung. Der Titel wird im Dialogfeldformular auf Ihrer Kartenseite angezeigt.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für die Klickaktion für Kartenmarker, sofern nicht Global.
Formularansicht	Formularansicht, die für die Dialogfeld-UI auf Ihrer Kartenseite verwendet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Wählen Sie die Kartenseitenmarkierung aus.
7. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenmarker** -Klickaktionen auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
8. Wählen Sie die Klickaktion für Kartenmarker aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
9. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um das Setup der Kartenmarkierungabzuschließen.

Wählen Sie Kartenmarkierungen aus

Wählen Sie eine Kartenseite aus, auf der Sie Ihre Kartenmarkierung anwenden möchten.

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** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie Ihre Kartenseite aus.
3. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenseitenmarker** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
4. Wählen Sie die Kartenmarkierung aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.

Nächste Maßnahme

Sie haben eine Kartenmarkierung eingerichtet. Klicken **Sie** im Formular „Kartenseiten“ auf Testen, um sicherzustellen, dass die Kartenmarkierung richtig eingerichtet ist. Erstellen Sie anschließend einen Kartenfilter, um die Kartenmarkierungen anzuzeigen, die auf Ihrer Kartenseite angezeigt werden sollen.

Hinweis:
Wenn keine Daten verfügbar sind, werden Kartenmarkierungen nicht angezeigt.

Fügen Sie einen Kartenfilter hinzu

Fügen Sie einen Kartenfilter hinzu, um gefilterte Kartenmarkierungen anzuzeigen. Mit diesem Filter können Sie nur die Kartenmarkierungen für die gewünschten Daten anzeigen.

Vorbereitungen

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, sollte ein Kartendatenelement konfiguriert werden. Das Beispielkartendatenelement kann mit den folgenden Beispielkartenfiltertabellen zusammenarbeiten, um einen Kartenfilter erfolgreich einzurichten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuordnungsfilter können mithilfe von Listen und Formularen oder Skripting konfiguriert werden. Erstellen Sie zuerst einen Container für Ihre Kartenfilter, konfigurieren Sie Filterelemente, und wählen Sie dann eine Kartenseite für Ihren Filter aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **BSM Zuordnungsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Kartenfilter ein.
4. Definieren Sie im Feld Anwendung den **Anwendungsbereich**, sofern dieser nicht Global ist.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.
6. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenfilterelement** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
7. Um ein Kartenseiten-Filterelement zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Filterelement für Kartenseite“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Filterelement der Kartenseite.
Bezeichnung	Titel für Ihr Kartenseiten-Filterelement, das im Kartenfilter auf Ihrer Kartenseite angezeigt wird.
UI-Typ	UI-Typ für Ihr Kartenseiten-Filterelement. Wählen Sie **Einzelauswahl**, **Mehrfachauswahl**oder **Datumsauswahl**aus. Wenn Sie **Datumsauswahl**auswählen, werden die Datenelementfelder ausgeblendet und das Standardwertskript angezeigt.
Datentyp	Datentyp für das Filterelement der Kartenseite. Wählen Sie **Datenelement** oder **Geskriptet** als Datentyp aus. Mit einem Datenelement können Sie Datenelemente mithilfe von Listen und Formularen konfigurieren oder auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihr Kartenseiten-Filterelement, sofern nicht Global. **Hinweis:** Dieses Feld ist optional.
Datenelement	Datenelement für das Filterelement der Kartenseite. Wählen Sie das Datenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Datenelementtabelle	Datenelementtabelle für Ihr Kartenseiten-Filterelement. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Wertfeld für Datenelement	Datenelement-Wertfeld für Ihr Kartenseiten-Filterelement. Wählen Sie aus, wie Daten in einer Tabelle verwendet werden.
Standardwertskript	Skripting-Feld für Ihr Kartenseiten-Filterelement.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Wenn Sie zum Formular „Kartenseitenfilter“ zurückkehren, klicken Sie auf das Häkchensymbol ( ). Der Name des von Ihnen erstellten Kartenseiten-Filterelements wird im Feld angezeigt.
11. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.

Example: Formular „Filterelement für Kartenseite“

Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um Ihr Kartenseiten-Filterelement erfolgreich zu erstellen. Dieses Setup funktioniert mit dem Kartendatenelement Beispiel.

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

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie Incident ein.
Bezeichnung	Geben Sie Incident ein.
UI-Typ	Wählen Sie **Einzelauswahl aus**.
Datentyp	Wählen Sie das **Datenelement aus**.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.
Datenelement	Wählen Sie **Incident-Status aus**. **Hinweis:** Dieses Datenelement ist das Kartendatenelement, das Sie im Beispiel für das Kartendatenelement erstellt haben.
Datenelementtabelle	Überspringen Sie dieses Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Wertfeld für Datenelement	Wählen Sie **Wert aus**.
Standardwertskript	Überspringen Sie dieses Feld.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um eine Zuordnungsfilter-Datenzuordnung zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine Zuordnungsfilter-Datenzuordnung

Wählen Sie eine Kartenseite für Ihren Kartenfilter aus, und legen Sie fest, wie er auf der Kartenseite funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **BSM Zuordnungsfilter**.
2. Wählen Sie Ihren Kartenfilter aus.
3. Wählen Sie im Datensatz „Kartenseitenfilter“ Ihr Kartenfilterelement aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zuordnungen von Kartenfilterdaten auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuordnungsfilter – Datenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Kartenseite	Kartenseite, auf der Ihr Kartenfilter angewendet wird.

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

Feld	Beschreibung
Datenelement	Datenelement für Ihre Kartenfilter-Datenzuordnung. Wählen Sie das Datenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Kartenfilter-Datenzuordnung.
Filterelement	Filterelement für Ihre Kartenfilter-Datenzuordnung. Wählen Sie das Filterelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch mit dem Filterelement ausgefüllt.
Tabelle	Tabelle für Ihre Kartenfilter-Datenzuordnung. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Feld	Daten werden aus diesem Feld in der von Ihnen ausgewählten Tabelle abgerufen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Formular „Zuordnungsfilter – Datenzuordnung“.

Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um Ihre Kartenfilter-Datenzuordnung erfolgreich zu erstellen. Dieses Setup funktioniert mit dem Kartendatenelement Beispiel.

Feld	Beschreibung
Kartenseite	Wählen Sie die von Ihnen erstellte Kartenseite aus.
Datenelement	Wählen Sie **Incident** -Status aus. **Hinweis:** Dieses Datenelement ist das Kartendatenelement, das Sie im Beispiel für das Kartendatenelement erstellt haben.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.
Filterelement	Überspringen Sie dieses Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Tabelle	Überspringen Sie dieses Feld.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird automatisch mit der Auswahlauswahl [sys_choice] ausgefüllt.
Feld	Wählen Sie **Wert aus**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um den Kartenfilter auszuwählen, und schließen Sie das Setup des Kartenfilters ab.

Wählen Sie Kartenfilter aus

Wählen Sie Ihren Kartenfilter aus, um das Setup des Kartenseitenfilters abzuschließen. Dieses Setup wendet den Kartenfilter auf Ihre Kartenseite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie die Kartenseite aus, auf die Sie Ihren Kartenfilter anwenden möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfiguration** verwenden.
4. Klicken Sie im Feld **Filter** auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den von Ihnen erstellten Zuordnungsfilter aus.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen **Sie Speichern**aus.

Nächste Maßnahme

Sie haben Ihren Kartenfilter eingerichtet. Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um sicherzustellen, dass Sie sie erfolgreich erstellt haben.

Überprüfen Sie Ihren Kartenfilter

Überprüfen Sie, ob Ihr Kartenfilter erfolgreich auf Ihrer Kartenseite erstellt wurde.

Vorbereitungen

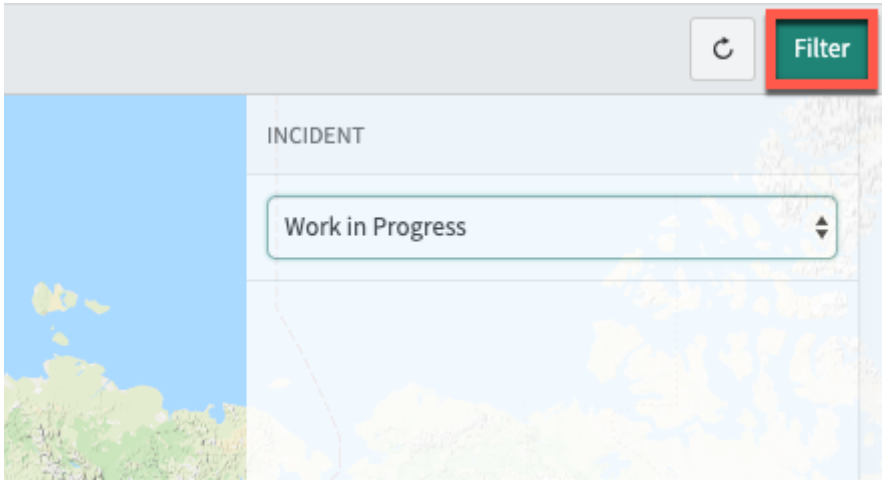
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie Ihre Kartenseite aus.
3. Klicken Sie auf **Testen**.
4. Klicken Sie auf der Kartenseite auf **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.

Ihr Kartenfilter wird angezeigt.



Legen Sie den Anwendungsbereich der Zuordnung fest

Aktivieren Sie den Anwendungsbereich zuordnen, um anzugeben, welche Anwendung die Konfiguration der Kartenseite ändern kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Banner auf das Zahnradsymbol ( ).
2. Wählen Sie in der Liste „Systemeinstellungen“ die Option **Entwickler**aus.
3. Wählen Sie in der Liste Anwendung die Anwendung aus.
4. Umschalter **Anwendungsauswahl in Header anzeigen**.
   Im Header wird eine Anwendungsauswahl angezeigt, in der Sie Anwendungen auswählen können.

Erstellen Sie ein Smartphone-Kartenseitenmodul

Sie können ein benutzerdefiniertes Smartphone-Modul erstellen, das direkt mit einer Kartenseite verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Rufen Sie die sys_id der Kartenseite ab.
   Die sys_id ist erforderlich, wenn Sie das Modul erstellen.
2. Navigieren zu **System mobile UI** > **Navigator-Apps**.
3. Öffnen Sie das Anwendungsmenü, in dem das neue Modul angezeigt werden soll.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für das Modul ein.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge des Moduls im Anwendungsmenü anzugeben. Zum Beispiel würde ein Eintrag von `100` dieses Modul vor einem Modul mit einem **Reihenfolgeeintrag** von `200`platzieren.
Anwendungsmenü	Wählen Sie das Anwendungsmenü aus, in dem dieses Modul angezeigt werden soll. Standardmäßig wird in diesem Feld das Anwendungsmenü angezeigt, das Sie zum Erstellen des Moduls geöffnet haben.
Tabelle	Wählen Sie keine Tabelle aus.
Aktualisiert	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu denen der Moduldatensatz aktualisiert wurde.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die auf dieses Modul zugreifen dürfen. Wenn dieses Feld leer ist, können alle Rollen auf das Modul zugreifen.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Modul zu aktivieren. Im Anwendungsmenü werden nur aktive Module angezeigt.
Filter	Fügen Sie keine Filterbedingung hinzu.
Pfad	Geben Sie `map/` ein, gefolgt von der sys_id der Kartenseite. Beispiel: `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Skripterstellung für Kartenseiten

Das Feld Skript im Formular „Kartenseite“ ermöglicht die Verwendung von Attributen oder benutzerdefiniertem Code zum Definieren von Kartenmerkmalen, z. B. Darstellung von Markierungen, Anzeige von Informationen usw.

Skripting Zuordnungselementattribute

Die folgenden Attribute sind verfügbar.

Hinweis:
Um ein Element auf der Karte zu erstellen, verwenden Sie die Methode `map.addItem(glideRecord)`. Übergeben Sie einen gültigen GlideRecord an `addItem()`.

Attribut	Beschreibung
Name	Name, der zur Identifizierung verwendet wird.
latitude	Wenn Sie eine Adresse definieren, ist der Breitengrad nicht erforderlich.
longitude	Wenn Sie eine Adresse definieren, ist der Längengrad nicht erforderlich.
icon	URL des Symbols, das für die Markierung angezeigt werden soll. Wenn kein benutzerdefiniertes Symbol angegeben ist, wird die standardmäßige Google-Markierung verwendet.
icon_width	Breite des Symbols. Der Standardwert ist 32.
icon_height	Höhe des Symbols. Der Standardwert ist 32.
table_name	Tabelle, deren Datensätze angezeigt werden, wenn auf das Markersymbol geklickt wird. Wird mit dem Attribut `sys_id` verwendet.
sys_id	Sys_id des Datensatzes, der angezeigt wird, wenn auf das Markierungssymbol geklickt wird. Wird mit dem Attribut `table_name` 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.

Attribut	Beschreibung
Ansicht	Ansicht des Formulars, das im Dialogfeld angezeigt wird, wenn auf das Markierungssymbol geklickt wird.
html	Beliebiger HTML-Code für das Popup-Fenster. Wenn verwendet, überschreibt dieser Wert das Dialogfeld.
Marker_Label	Optionaler Bezeichnungstext des Markersymbols.
Bezeichnung_Offset_Links	Optionales Attribut, das mit `marker_label` verwendet wird, um die horizontale Position der Markerbezeichnung zu definieren. Der Standardwert ist 0.
Bezeichnung_Offset_Top	Optionales Attribut, das mit `marker_label` verwendet wird, um die vertikale Position der Markerbezeichnung zu definieren. Der Standardwert ist 0.

Skripting für benutzerdefiniertes Verhalten der Kartenseite für Smartphone

Wenn Sie von einem Smartphone aus auf die Kartenseite zugreifen möchten, sollten Sie das benutzerdefinierte Verhalten der Smartphone-Oberfläche mit der Variablen `isMobile` festlegen. Sie können die Variable `isMobile` verwenden, um ein benutzerdefiniertes Verhalten für die Smartphone-Ansicht der Karte festzulegen. Beispielsweise können Sie unterschiedliche Werte für die Attribute `icon_width` und `icon_height` festlegen, wenn `isMobile` auf „wahr“ festgelegt ist.

Basisskript für Kartenseite

Dieses Skript zeigt alle aktiven, kritischen Incident-Orte an.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

isMobile-Kartenseitenskript

Dieses Skript zeigt alle aktiven, kritischen Incident-Orte mit benutzerdefinierten Einstellungen für Smartphone-Benutzer 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.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

Erweitertes Skript für Kartenseite

Dieses Skript zeigt die Anzahl der offenen Incidents nach Standort an. Die Größe des Symbols hängt von der Anzahl der offenen Incidents für den Standort ab. Mit dem Parameter html werden auch der Name des Standorts und die Anzahl der Incidents sowie ein Link zur Liste der zugehörigen Incidents angezeigt.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
```


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

```
//create new new map item for this location
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;
//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
//link to the icon image
item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
if (locCount < 5) {
item.icon_width = "12";
item.icon_height = "12";
}
else if (locCount < 15) {
item.icon_width = "16";
item.icon_height = "16";
}
else {
item.icon_width = "32";
item.icon_height = "32";
}
}
}
```

Skript für Kartenseitenmarkerbezeichnung

Mit Markerbezeichnungen können Sie dynamischen Text zu Markern hinzufügen. In diesem Beispiel wird die Anzahl der aktiven Incidents an jedem Standort angezeigt.

Kartenmarkerbezeichnungen




```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {
```


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

```
//get the current record's location
var loc = count.location;
//get the count of incidents for this location
var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
//only display location is there are active incidents
if (locCount > 0) {
//create new new map item for this location
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;

//create a marker label with the count
item.marker_label = locCount;
//define label offset for proper position
item.label_offset_left = -4;
item.label_offset_top = -20;

//option to define table and record for label hyperlink
//setting table and sys_id will override the use of html parameter
//item.table = 'cmn_location';
//item.sys_id = loc;

//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

//link to the icon image
item.icon = "images/red_marker.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
item.icon_width = 24;
item.icon_height = 24;

}
}
```

Anpassen der Instanzdarstellung

Ein Administrator kann globale CSS- oder Systemeigenschaften ändern, um das Erscheinungsbild der Standardinstanzschnittstelle zu ändern. Die Funktionalität ist nicht betroffen.

Beispielsweise verwenden Unternehmen häufig mehrere Instanzen, um Entwicklungs-, Test- und Produktionsaktivitäten zu trennen. Um zu vermeiden, dass Benutzer versehentlich die falsche Instanz ändern, können Administratoren jede Instanz mit einem visuell unterschiedlichen Design konfigurieren. Für die Definition eines Instanzthemas stehen mehrere Ansätze zur Verfügung.

CSS-Eigenschaften

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **CSS**.

Die folgenden Eigenschaften sind über CSS-Eigenschaften 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.

Hinweis:
Farben werden mit vordefinierten Farbnamen , RGB-Dezimalzahlen oder RGB-Hexadezimalzahlen angegeben.

- Banner-Textfarbe:
- Hintergrundfarbe für Banner und Listenbeschriftung
- In Formularen und Listen verwendete Schriftart (dies ist eine globale Schriftarteinstellung)
- Schaltflächenstile (Hintergrundfarbe, Rahmenfarbe, Rahmenbreite, Textfarbe)
- Farben der Feldstatusanzeige (einschließlich der Indikatoren für „Geändert“, „Obligatorisch ausgefüllt“, „Obligatorisch nicht ausgefüllt“ und „Schreibgeschützt“)
- Vertikale Ausrichtung der Listenzelle
- Navigator-Menüstile (Schriftgröße, Hintergrundfarbe, Textfarbe)
- Name und Größe der Schriftart des Headers
- Überschreibung der Farbe von Listen- und Formularbeschriftungen
- Hintergrundfarbe der globalen Textsuche (für Katalogergebnisse und Knowledge Base-Ergebnisse)

UI-Eigenschaften

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.

Die folgenden Eigenschaften sind über UI-Eigenschaften verfügbar.

- Im Aktivitätsformatierer verwendete Symbole
- Hintergrundfarben für zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen
- Schaltflächenplatzierung in Formularen
- Im Aufgabenaktivitätsformatierer verwendete Symbole
- Hintergrundfarben für „Zusätzliche Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“ für Incidents

CSS-Klassenunterstützung

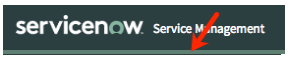
In Core-UI (UI16) ändern sich die CSS-Eigenschaften und ihre Auswirkungen auf die Plattform-UI je nach Release.

CSS-Klassenunterstützung für Washington DC

CSS-Klasse	Beschreibung	So konfigurieren Sie	Betroffener Bereich
$navpage-header-bg	Header-Hintergrundfarbe	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Header-Hintergrundfarbe**	servicenow Service Management
$navpage-header-farbe	Farbe für Headertext und Symbol für globale Suche	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration**	servicenow Service 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.

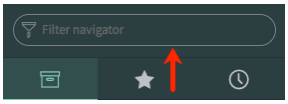
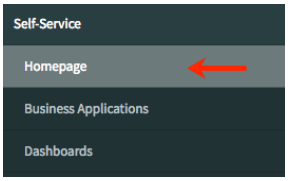
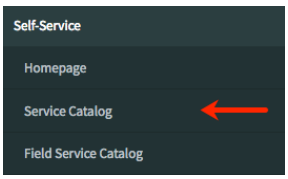
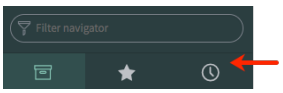
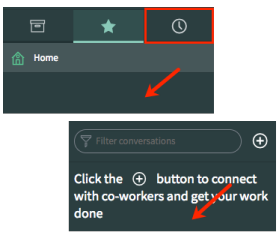
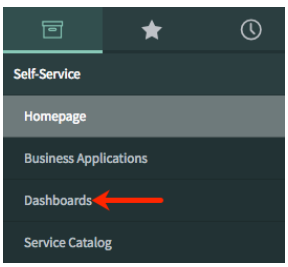
CSS-Klassenunterstützung für Washington DC (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	So konfigurieren Sie	Betroffener Bereich
		UI16 > **Banner-Textfarbe:**	
$navpage-header-button-color	Farbe für den Text des angemeldeten Benutzernamens und die Symbole für globale Suche Connect, Hilfe und Einstellungen	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-header-teiler-farbe	Farbe der Header-Teilung	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Farbe des Header-Trennstreifens**	
$navigation-Schaltfläche-Farbe	Farbe für die folgenden Symbole in den Seitenleisten • Erweitern/Reduzieren • Konversation erstellen (in der Seitenleiste Connect) • Öffnen Sie den Arbeitsbereich Connect .	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navigation-Schaltfläche-Farbe-Hover	Farbe für die folgenden Symbole, wenn ein Benutzer auf das Steuerelement zeigt: • Globale Suche • Hilfe • Einstellungen • Symbol „Text löschen“ im Navigationsfilter	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$Suchtext-Farbe	Farbe des Suchtexts, sowohl im Navigationsfilter als auch in den globalen Suchfeldern	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	

Automatische Übersetzung

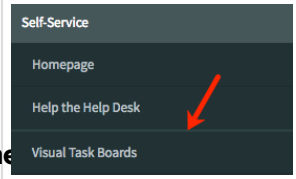
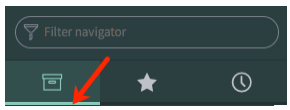
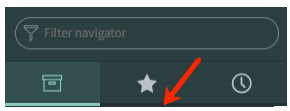
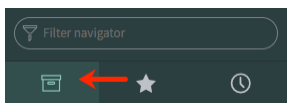
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CSS-Klassenunterstützung für Washington DC (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	So konfigurieren Sie	Betroffener Bereich
$navpage-nav-frame	Rahmenfarbe für den Navigationsfilter und den Konversationsfilter	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Rahmenfarbe für UI16**	
$nav-hervorgehoben-main	Hebt das Modul hervor, nachdem der Anwender darauf geklickt hat. Hebt im Arbeitsbereich Connect die ausgewählte Konversation hervor.	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$subnav-Hintergrundfarbe	Hintergrund für erweiterte Navigationselemente	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds**	
$navpage-nav-bg	Kopf- und Fußzeile für Navigator und Seitenleisten.	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Navigations-Header/-Fußzeile**	
$navpage-nav-bg-sub	Hintergrund für Navigator und Seitenleisten	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Hintergrund für Navigatoren und Seitenleisten**	
$navpage-nav-farbe-sub	Textfarbe für Module in der Hauptnavigation	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-nav-mod-text-hover	Textfarbe, wenn der Mauszeiger über Elemente in der Hauptnavigation bewegt wird	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt

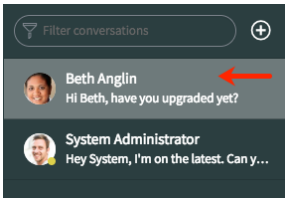
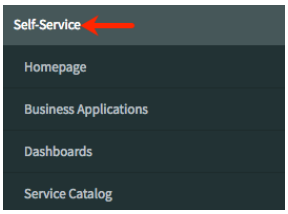
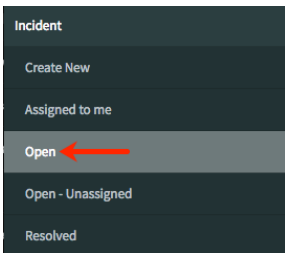
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

CSS-Klassenunterstützung für Washington DC (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	So konfigurieren Sie	Betroffener Bereich
$nav-hr-Farbe	Farbe des Navigator-Trennzeichens	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Farbe von Navigationstrennzeiche**	
$nav-highlight-bar-aktiv	Linie unter der aktiven Registerkarte im Anwendungsnavigator. Diese Farbe wird auch als Teil der Designvorschau auf der Registerkarte Themen unter den Systemeinstellungen verwendet.	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation**	
$nav-highlight-bar-inaktiv	Linie unter den inaktiven Registerkarten im Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation**	
$navpage-nav-selected-bg	Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte**	
$navpage-nav-selected-color	Farbe des Symbols der aktuell ausgewählten Navigationsregisterkarte	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Derzeit ausgewählte Farbe der Navigationsregisterkarte für UI16**	
$navpage-nav-unselected-color	Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe**	

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

CSS-Klassenunterstützung für Washington DC (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	So konfigurieren Sie	Betroffener Bereich
$connect-aktuelle-Nachricht	Farbe der aktuell ausgewählten Nachricht in Connect	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$nav-timeago-Kopfzeile-Farbe	Zeitstempel-Header-Hintergründe auf der Registerkarte „Verlauf“.	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt
$navpage-nav-app-text	Textfarbe des Kerninhalts für Elemente wie Anwendungen und der leere Statustext für die Seitenleiste Connect.	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-nav-app-text-hover	Textfarbe für ein ausgewähltes Modul	Fügen Sie die CSS-Eigenschaft dem CSS-Feld eines Designs hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	

Konfigurieren Sie Logo, Farben und Systemstandards für Core-UI

Sie können das Modul Basiskonfiguration Core-UI verwenden, um Ihre Instanz mit Ihrem Firmenlogo und Ihren Farben zu versehen und grundlegende Systemstandards festzulegen. Dies ist der beste Ausgangspunkt, wenn Sie Ihre Instanz zum ersten Mal einrichten oder wenn Sie kürzlich Core-UIaktiviert haben.

Vorbereitungen

Erfassen Sie die folgenden Informationen, um den Abschluss der Basiskonfiguration vorzubereiten:

- Rufen Sie das Unternehmensbannerbild ab, das im Header verwendet werden soll. Das Bild kann eine hohe Auflösung haben, wird jedoch bei der Anzeige basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Sie wird auf eine maximale Höhe von 20 px skaliert.
- Rufen Sie die Markenfarbe-Hex- oder RGB-Nummern Ihres Unternehmens ab, in der Regel von Ihrer Marketingabteilung. Verwenden Sie sie, um zu entscheiden, wie die UI-Hintergrundfarben konfiguriert werden sollen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Farbauswahloption bietet einen Farbwähler zur Auswahl einer Farbe. In das Textfeld neben der Farbauswahl können Sie den Wert der Farbe in einem der folgenden CSS-Formate eingeben:

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

- Name: vordefinierte Farbnamen, z. B. Rot, Grün oder Blau
- RGB-Dezimalzahl: RGB (102, 153, 204)
- RGB-Hex-Wert: #223344

Informationen zu HTML-Farbnamen finden Sie unter HTML- Farbnamen (W3CSchools) .

Prozedur

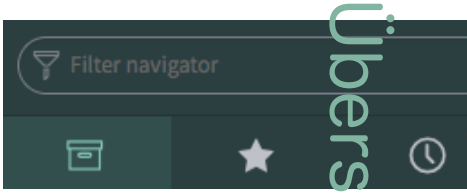
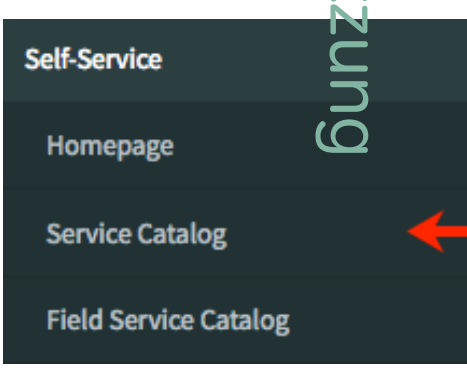
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**.
2. Schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie eine der folgenden Einstellungen ändern:

Grundlegende Systemkonfigurationseigenschaften

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
Seitenüberschrift	glide.product.description	Ändern Sie den Text, der neben Ihrem Logo angez
Browsertab-Bezeichnung	glide.product.name	Ändern Sie den Text, der auf der Browserregisterka wird.
Systemzeitzone, Standard für Kalender und Anwender. Olson/zoneinfo-Zeitzonenwerte sind zulässig. Beispiele:<pre>Afrika/ JohannesburgAmerika/ TorontoAmerika/ Mexico_StadtAntarktika/ VostokAsien/ShanghaiAsien/ TokioAustralien/SydneyEuropa/ BerlinEuropa/LondonUSA/ PazifikUSA/MountainUSA/ ZentralUSA/Eastern</pre>	glide.sys.default.tz	Wählen Sie die Zeitzone in der Auswahlliste aus. Klicken Sie auf **Verfügbare Zeitzonen konfi** die Zeitzonen auszuwählen, aus denen Be Benutzereinstellungen auswählen können.
Bannerbild für UI16	glide.product.image.light	Klicken Sie neben dem Bild auf **+**, und den Sie Il
Datumsformat Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen „format“-Zeichenfolgen wie die Klasse „java.text.SimpleDateFormat“, mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform---------- +---------- +----------Stunde (1-12) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	Wählen Sie das Datums- und Uhrzeitformat aus de aus.

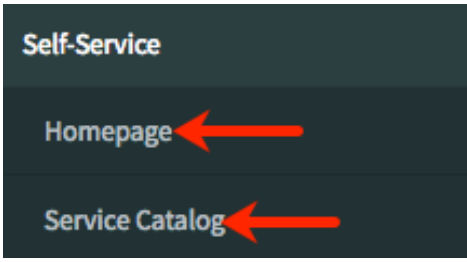
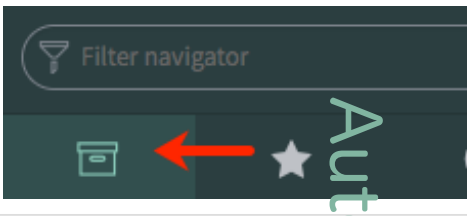
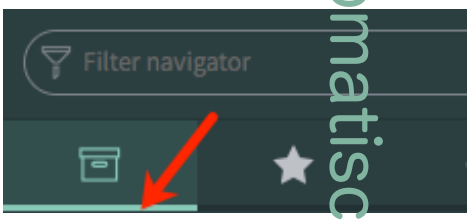
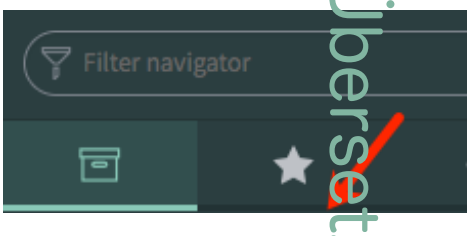
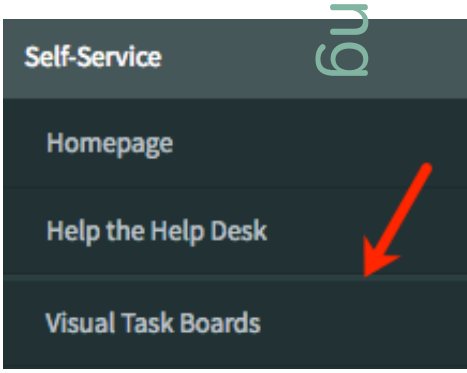
Automatische Übersetzung

© 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.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
| mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |</pre>		
Header-Hintergrundfarbe	css.$navpage-header-bg	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein.  Diese Farbe wird auch als Teil der Designvorschau Registerkarte Themen unter den Systemeinstellung
Banner-Textfarbe:	css.$navpage-header-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein.  Diese Farbe wird auch als Teil der Designvorschau Registerkarte Themen unter den Systemeinstellung
Farbe des Header-Trennstreifens	css.$navpage-header-teiler-farbe	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. 
Navigations-Header/-Fußzeile	css.$navpage-nav-bg	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. 
Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds	css.$subnav-Hintergrundfarbe	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. 
Modultextfarbe für UI16	css.$navpage-nav-color-sub	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein.

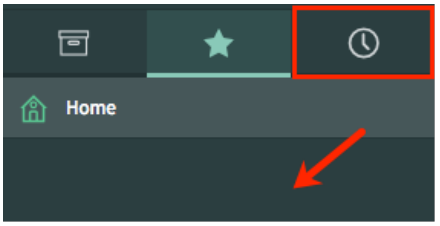
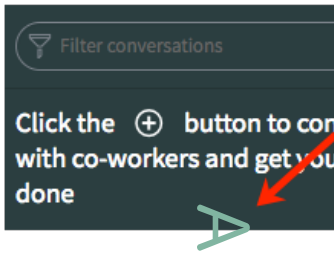
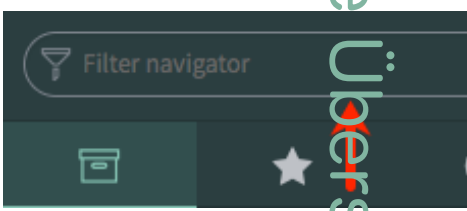
Automatische Übersetzung

© 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.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
		
Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte	css.$navpage-nav-ausgewählt-bg	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. 
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation	css.$nav-highlight-bar-aktiv	 Diese Farbe wird auch als Teil der Designvorschau Registerkarte Themen unter den Systemeinstellung
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation	css.$nav-highlight-bar-inaktiv	
Farbe von Navigationstrennzeichen	css.$nav-hr-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. 
Hintergrund für Navigator und Seitenleisten	css.$navpage-nav-bg-sub	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie 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.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
		 
Farbe für aktuell ausgewähltes Symbol auf Navigationsregisterkarte für UI16	css.$navpage-nav-selected-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein.
Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe	css.$navpage-nav-unselected-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein.
Rahmenfarbe für UI16	css.$navpage-nav-border	Wählen Sie die Farbe aus, oder geben Sie sie ein. D auch auf den Rahmen des Suchfelds **Konversatio** Seitenleiste Connect-Chat aus. 
Ausgewähltes Basisthema	glide.ui.base_theme.selected_theme	Schaltet den Hauptinhalt (alles andere als den Anw und den Header) zwischen den Themen „La Jolla“

Bei den meisten Einstellungen wird die Seite mit einer Vorschau der Änderung aktualisiert, wenn Sie Änderungen vornehmen. Nur Sie sehen diese Änderungen. Bei einigen Einstellungen müssen Sie sich abmelden und erneut anmelden, um die Änderung anzuzeigen.

3. Klicken Sie oben oder unten auf der Seite auf **Speichern**.

Ergebnisse

Nachdem Sie die Konfigurationsänderungen gespeichert haben, sehen alle Benutzer, die in ihren UI-Personalisierungsoptionen das **Systemdesign** auswählen, die neuen Konfigurationsfarben.

Vergleich der Themen La Jolla und Cobalt

Das La Jolla-Design ist das neue Markendesign für ServiceNow. Wenn Sie ein Upgrade auf Madrid durchführen, wird Ihr Design automatisch auf das La Jolla-Design aktualisiert. Alle Anpassungen, die Sie am Systemdesign vorgenommen haben, werden nicht aktualisiert. Verwenden Sie die Stile in der folgenden Liste, um Stile auf das neue oder alte Design zurückzusetzen oder zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

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

Nehmen Sie Änderungen an diesen Stilen vor, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**.

Themenstile La Jolla und Cobalt

Eigenschaft	La Jolla-Stil	Cobalt-Stil
Header-Hintergrundfarbe css.$navpage-header-bg	#fffff	#303a46
Farbe des Header-Trennstreifens css.$navpage-header-teiler-farbe	#5a7f71	#455464
Navigations-Header/-Fußzeile css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds css.$subnav-Hintergrundfarbe	#213234	#303a46
Modultextfarbe für UI16 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte css.$navpage-nav-ausgewählt-bg	#2f4fe	#4b545f
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation css.$nav-highlight-bar-aktiv	#82c9b8	#278efc
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation css.$nav-highlight-bar-inaktiv	#213234	#81878e
Farbe von Navigationstrennzeichen css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
Hintergrund für Navigator und Seitenleisten css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464

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

Themenstile La Jolla und Cobalt (Fortsetzung)

Eigenschaft	La Jolla-Stil	Cobalt-Stil
Farbe für aktuell ausgewähltes Symbol auf Navigationsregisterkarte für UI16 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#fffff
Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
Rahmenfarbe für UI16 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
Ausgewähltes Basisdesign glide.ui.base_theme.selected_theme	La Jolla-SysID: c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125b	Cobalt-SysID: 6f3c9ae153002300dda1ddeeff7b124a

Wählen Sie ein Design in der Core-UI aus

Sie können zwischen verschiedenen Designs für die Benutzeroberfläche wechseln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Designs sind benutzerspezifisch. Jeder Benutzer kann ein anderes Design auswählen. Die Auswahl wird als Benutzereinstellunggespeichert.

Dieses Thema bezieht sich auf Core-UI. Informationen zum Auswählen eines Designs mit Next Experiencefinden Sie unter Wählen Sie ein Design in Next Experience aus.

Prozedur

1. Klicken Sie im auf das Zahnradsymbol (Zahnradsymbol), um auf das Fenster „Systemeinstellungen“ zuzugreifen.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Thema**, und wählen Sie dann das Thema aus.

Passen Sie die Menükategorien an

Verwenden Sie Menükategorien, um CSS-Stile auf Anwendungsbezeichnungen anzuwenden.

Vorbereitungen

Menükategorien sind in Core-UIveraltet.

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Menükategorien**.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

	Beschreibung
Administration	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen hellblauen Hintergrund. Stil: Rahmenfarbe: #a7cded; Hintergrundfarbe: #e3f3ff;
Benutzerdefinierte Anwendungen	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen hellgrauen Hintergrund. Rahmen: 1px solide #96bcdc; Hintergrundfarbe: #FBFBFB;
Bezeichnung	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Rahmenfarbe: blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß
Wartung	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Stil: Rahmenfarbe: Blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß
SocialIT	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Rahmenfarbe: blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß

3. **Wahlweise:** Um einer Kategorie eine Anwendung hinzuzufügen, fügen Sie sie der zugehörigen Liste der Anwendungen am Ende des Kategoriedatensatzes hinzu, oder geben Sie die Kategorie im Anwendungsdatensatz an.

Ändern Sie die Kopfzeilenfarben der Umfrage

Die klassische Umgebung verwendet eine Kopfzeilenfarbe aus der Grundfarbe, die die Gestaltung von Designs aus CSS-Eigenschaften ermöglicht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine nennenswerte Ausnahme ist die Umfrage, die über ein eigenes CSS verfügt. Es ist möglich, das CSS durch Hinzufügen einer Eigenschaft zu ändern.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.form` in den Navigationsfilter ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Ein neues Eigenschaftsformular wird angezeigt.
2. Benennen Sie die neue Eigenschaft `css.list.row.survey.background.color`.
3. Geben Sie den Hexadezimalwert der gewünschten Farbe in das Feld **Wert** ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Umfrage sollte jetzt die gewünschte Farbe 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.

CSS-Designunterstützung

Designs verleihen der Benutzeroberfläche durch die Verwendung verschiedener Farbkombinationen ein bestimmtes Erscheinungsbild.

Systemadministratoren können Themen erstellen oder die vorhandenen Themen für eine Instanz anpassen. Um vorhandene Designs anzuzeigen, navigieren Sie zu **System-UI** > **Themes**.

CSS-Designunterstützung wird aktiviert

Es gibt verschiedene Plugins, die die Unterstützung von CSS-Designs aktivieren.

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, um Designs basierend auf der Version der von Ihnen verwendeten Benutzeroberfläche zu verwenden.

Core-UI: Unterstützung für CSS-Themen Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Erstellen oder passen Sie ein Design an

Sie können Designs erstellen oder vorhandene Designs anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Themes**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Um ein neues Design zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um ein vorhandenes Design anzupassen, klicken Sie auf den Namen des Designs.
3. Geben Sie einen Namen für das Design in das Feld **Name** ein.
4. Fügen Sie einen der Standard-CSS-Stile im Feld **CSS** hinzu.
   Manchmal ist der Standardstil nicht die einzige Stildefinition für ein Objekt. In solchen Fällen können Sie das wichtige CSS-Regelformat verwenden, um andere Stildefinitionen mit der Standarddefinition zu überschreiben. Beispielsweise überschreibt diese Definition die Textfarbe in der Hauptnavigation: `$navpage-nav-color-sub: #fff !important`.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
6. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Auswahlliste **Gerät** aus, um die Version der Benutzeroberfläche für das Design zu identifizieren.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Seite, um das neue Design in der Designauswahl anzuzeigen. Die Themenauswahl zeigt nur Themen an, die mit der aktuellen Version der Benutzeroberfläche kompatibel sind.

Standard-CSS-Stile

Sie können CSS-Stile verwenden, um die Darstellung von Elementen in einem Design zu steuern.

Ihre Version der Benutzeroberfläche bestimmt, welche CSS-Stile Sie 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.

Standard-CSS-Stile für Core-UI (UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

Erstellen Sie ein Unternehmensprofil

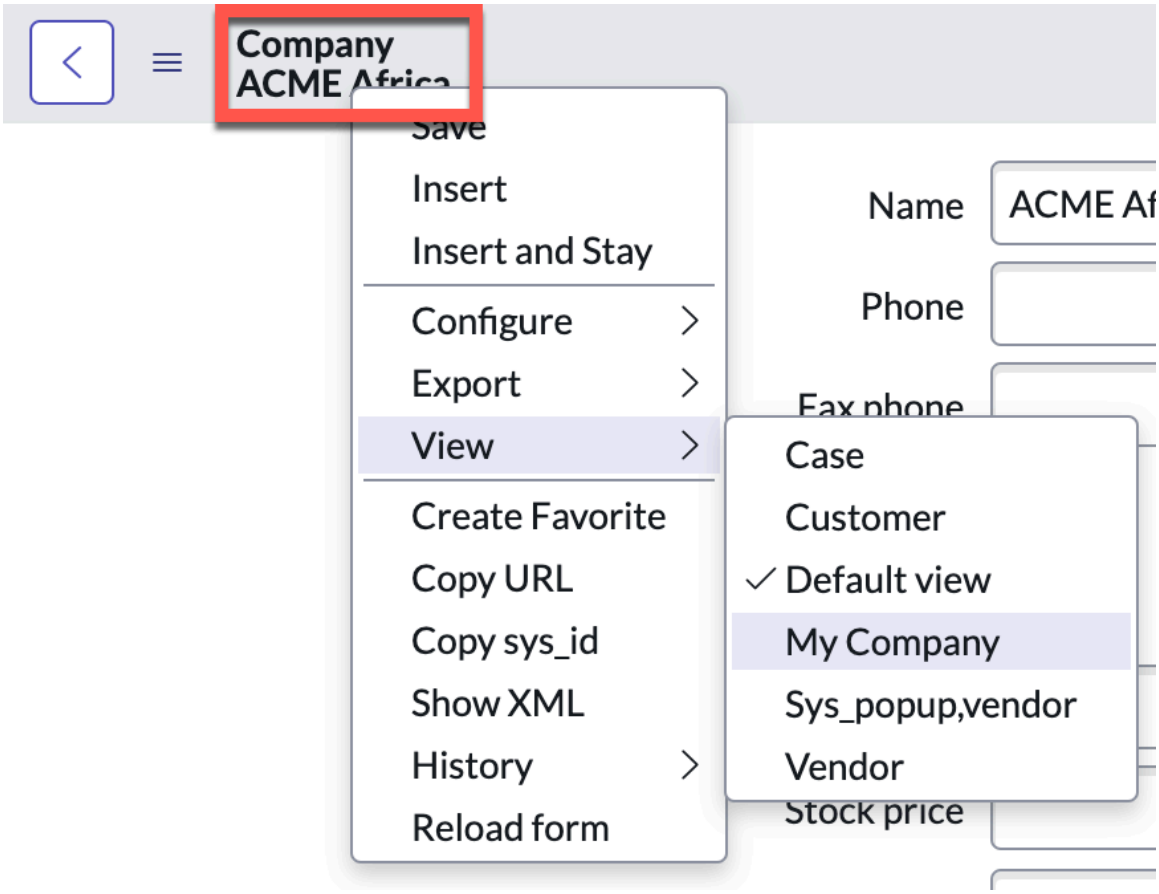
Um die Instanz ServiceNow für Ihr Unternehmen anzupassen, können Sie Informationen wie Kontakttelefonnummern, Postanschrift und zusätzliche Notizen eingeben. Sie können auch das Firmenlogo und den Bannertext anpassen, die Ihren Endbenutzern oben auf jeder Seite angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele der von Ihnen eingegebenen Unternehmensinformationen sind Referenzinformationen, die Administratoren anzeigen können. Alle Benutzer sehen das Firmenlogo und den Bannertext. Um alle Unternehmensinformationen anzuzeigen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der Ansicht „ **Mein Unternehmen** “ befinden.

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

Auswahl der Ansicht „Mein Unternehmen“.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Mein Unternehmen**.
2. Um den Bannertext zu ändern, aktualisieren Sie das Feld **Bannertext**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**, um anzugeben, ob dieses Unternehmen das primäre Unternehmen ist.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf das Formular, um das Kontrollkästchen **Primär** hinzuzufügen. Bestimmen Sie nur ein Unternehmen in Ihrem System als primäres Unternehmen.
4. Um Ihr Firmenlogo hochzuladen, klicken Sie neben **UI16-Bannerbildauf Zum Hinzufügen klicken** oder **Aktualisieren**.
   Wenn Sie das Bannerbild in Core-UI (UI16) leer lassen, verwendet das System das in verwendete Bild **Systemeigenschaften** > **Unternehmens-Branding** > **Banner-Bild** [glide.product.image] als Standard.
5. Klicken Sie auf **Datei** auswählen, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
   Um eine Bild-URL anstelle einer Datei auf Ihrer Festplatte zu verwenden, geben Sie die URL in das Datei-Upload-Fenster ein.
6. Füllen Sie das Formular mit den verbleibenden Unternehmensinformationen aus.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Banner-Logo-Link

Eigenschaften sind verfügbar, um die URL und den Ziel-Frame zu steuern, die beim Klicken auf das Bannerlogo 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.

- *glide.banner.image.url*: URL, die beim Klicken auf das Bannerbild verwendet wird
- *glide.banner.image.url_target*: Zielframe, der beim Klicken auf das Bannerbild verwendet wird
  - **gsft_main** für den Haupt-Frame
  - **_top**, um das aktuelle Browserfenster zu ersetzen
  - **_blank** für ein neues Fenster/eine neue Registerkarte

Passen Sie das Bannerlogo in der Core-UI an

Verwenden Sie die Eigenschaften *glide.product.image* und *glide.product.description*, um das Bannerlogo und die Beschreibung in Core-UIzu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So aktualisieren Sie das Bannerbild in **Systemeigenschaften** > **System** -Seite müssen Sie zuerst das Bild hochladen.

Hinweis:
Durch das Festlegen eines Bannerbilds im Unternehmensprofil wird das in ausgewählte Bild überschrieben **Systemeigenschaften** > **System**.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Bild hochzuladen.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Images** und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie einen **Namen** für Ihr Bild ein.
   Gültige Namen müssen auf .gif, enden.png, .jpgoder .bmp.
   c. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken** im Feld **Bild**, und wählen Sie das Bild aus, und laden Sie es hoch.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das hochgeladene Bild auf das Bannerbild festzulegen.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**.
   b. **Geben Sie** im Feld Bannerbild den Dateinamen des hochgeladenen Bildes ein.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Das System begrenzt Bannerbilder auf 50 Pixel.

Passen Sie das Favicon an

Verwenden Sie die Eigenschaft *glide.product.icon*, um das Symbol zu ändern, das in Lesezeichen und in der Adressleiste des Browsers 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.

Vorbereitungen

Bevor Sie das Favicon aktualisieren können, müssen Sie das Bild in die Datenbank hochladen.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Bild hochzuladen.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Images** und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie einen **Namen** für Ihr Bild ein.
   Gültige Namen müssen auf .gif, enden.png, .jpg, .icooder .bmp.
   c. Klicken Sie im Feld **Bild** auf den Link **Zum Hinzufügen klicken**, wählen Sie das Bild aus, und laden Sie es hoch.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das hochgeladene Bild auf das Favicon festzulegen.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**.
   b. **Geben Sie im Feld Symbolbild, das in den Lesezeichen und der Adressleiste des Browsers angezeigt** wird den Dateinamen des hochgeladenen Bildes ein.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das Favicon wird in den Lesezeichen und in der Browseradressleiste für die Plattform oder das Content Management System (CMS) angezeigt. Weitere Informationen zum Ändern des Favoriten für Serviceportalfinden Sie unter Portal erstellen.

Beispiele zum Ändern des Banners

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Sie das Banner in Ihren Instanzen ändern können.

Hinweis:
Konfigurieren Sie ab Release San Diego Bannerankündigungen, anstatt `glide.product.description`zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Next Experience Bannerankündigungen.

Beschriften Sie mehrere Instanzen unterschiedlich

- Belassen Sie in allen Instanzen `glide.product.description`.<blank>
- Legen Sie in der PROD-Instanz `glide.product.name` auf fest<My Company>
- Legen Sie `glide.product.name` in der DEV-Instanz auf fest<My Company - DEV>

Steuern Sie den Fenstertitel

Da der Fenstertitel aus `glide.product.name` und `glide.product.description`besteht, erhalten Sie mit den folgenden Informationen die vollständige Kontrolle über das Banner und den Fenstertitel.

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

- *glide.product.name* festgelegt auf<Window Title that you want>
- *glide.product.name.style* festgelegt auf<display: none>
- *glide.product.description* festgelegt auf<blank>

Das **Bannerbild** und der **Bannertext** des Unternehmensdatensatzes werden verwendet, um das Bannerbild und den Bannertext festzulegen, da der Unternehmensbannertext nicht im Fenstertitel verwendet wird.

Verwenden Sie HTML im Bannertext

- *glide.product.name* festgelegt auf<My Company>
- *glide.product.name.style* festgelegt auf<display: none>
- *glide.product.description* festgelegt auf <Some text <a href="some_url">[] Klicken Sie hier >

Positionieren Sie den Bannertext über dem Bannerbild

- *glide.product.name* festgelegt auf<My Company>
- *glide.product.name.style* festgelegt auf<display: none>
- *glide.product.image* festgelegt auf<your company logo.gif>
- *glide.product.description* festgelegt auf<Some text for the description>
- *glide.product.description.style* festgelegt auf<position:absolute; top:5px; left:100px> (Positionswerte können je nach Bedarf variieren.)

Wenden Sie ein Hintergrundbild auf das Banner an

Häufig erfordern Unternehmensrichtlinien ein detaillierteres Branding der ServiceNow -Schnittstelle. Mit der Kacheltechnik können Sie Ihr Logobild so ändern, dass es einen transparenten Hintergrund hat, sodass Sie ein anderes Bild auf das Banner unter dem Logo anwenden können.

Laden Sie ein Image in den Image-Manager hoch, und erstellen Sie dann eine neue Eigenschaft mit dem Namen *css.banner.background.image*, damit Sie das Image aufrufen können. Der Wert sollte so aussehen.

css.banner.background.image value url('./images/MasterBG.jpgx')

Schreiben Sie CSS-Regeln, die diese Änderung anwenden

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Hinweis:
Das Bannerbild und der Bannertext, die dem primären Unternehmen oder bestimmten Unternehmen zugeordnet sind, können anstelle der Eigenschaften *glide.product.image* und *glide.product.description* verwendet werden, um den gleichen Effekt 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.

Ändern Sie das Banner

Das Banner wird oben auf der Seite angezeigt und mit bestimmten Systemeigenschaften gerendert.

Hinweis:
Konfigurieren Sie ab Release San Diego Bannerankündigungen, anstatt `glide.product.description`zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Next Experience Bannerankündigungen.

- `glide.product.image`
- `glide.product.name`
- `glide.product.description`

Der DIV, der die Eigenschaft `glide.product.name` enthält, wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft einen Wert enthält. Andernfalls wird er beim Rendern des Banners nicht verwendet. Außerdem steuert die Eigenschaft `glide.banner.image.title` den Tooltip, der angezeigt wird, wenn sich der Mauszeiger über dem Banner befindet.

Hinweis:
Der Datensatz „Mein Unternehmen“ überschreibt die Eigenschaften.

Banner



Fenstertitel

Diese Eigenschaften werden verwendet, um den Fenstertitel wie folgt festzulegen:
`glide.product.name` `glide.product.description`

Wenn `glide.product.name` leer ist, wird der Name ServiceNow als Produktname für den Fenstertitel verwendet.

Mein Unternehmen

Der Bannertext und das Bannerbild, die für das Unternehmen definiert sind, dem ein Benutzer zugewiesen ist, können zum Überschreiben von `glide.product.image` und `glide.product.description`verwendet werden. Der Bannertext wird, falls angegeben, anstelle der Eigenschaft `glide.product.description` verwendet. Das Bannerbild wird, falls angegeben, anstelle der Eigenschaft `glide.product.image` verwendet.

Fügen Sie einer Feldbezeichnung in einem Formular Hilfe hinzu

Sie können Hilfe auf Feldebene in Formularen erstellen, indem Sie Hilfesymbole in einzelnen Feldern platzieren und die Feldbezeichnungen in Links zu externen oder internen URLs konvertieren.

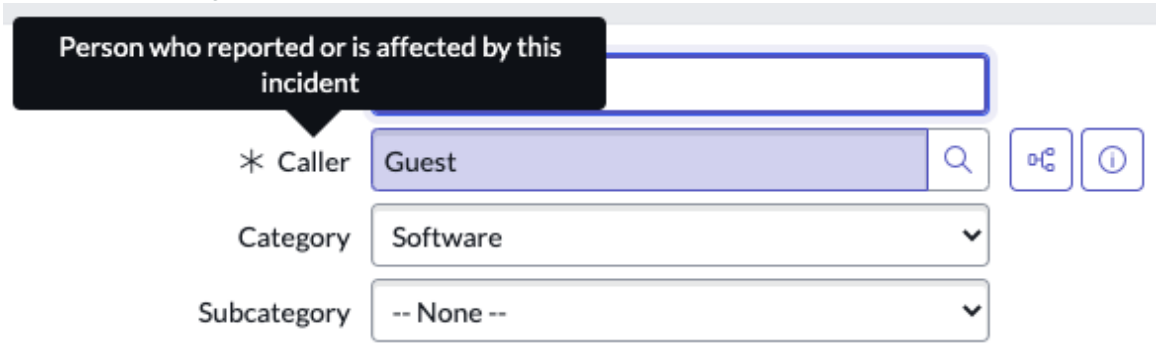
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf jede Art von Datei, Dokument oder Wiki verweisen und sie in einem separaten Browserfenster öffnen. Das folgende Beispiel zeigt ein Formular mit aktivierter Feldbezeichnungshilfe.

Feldbezeichnungshilfe aktiviert



Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Feld, und wählen Sie Bezeichnung **konfigurieren**aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Eingabewert
Tipp	Geben Sie Text ein, der als Tooltip verwendet werden soll, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer den Cursor auf die Feldbezeichnung setzt.
URL	Geben Sie die URL der Zieldatei ein, die geöffnet werden soll, wenn auf die Feldbezeichnung oder das Symbol geklickt wird. Dies kann eine vollständige URL zu einer Datei außerhalb der Instanz oder eine relative URL zu einem Ziel in der Instanz sein. **Hinweis:** Links werden im Arbeitsbereich nicht unterstützt.
URL-Ziel	Nicht verwendet. Die Hilfedatei wird unabhängig vom **URL-Zielwert** in einer neuen Registerkarte geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HTTP-Antwortheader

Ein Antwort-Header ist ein einfaches Name-Wert-Paar, das in einer HTTP-Antwort verwendet wird, um zusätzliche Informationen über den Seiteninhalt bereitzustellen oder darüber, wie der Client ihn verarbeiten soll.

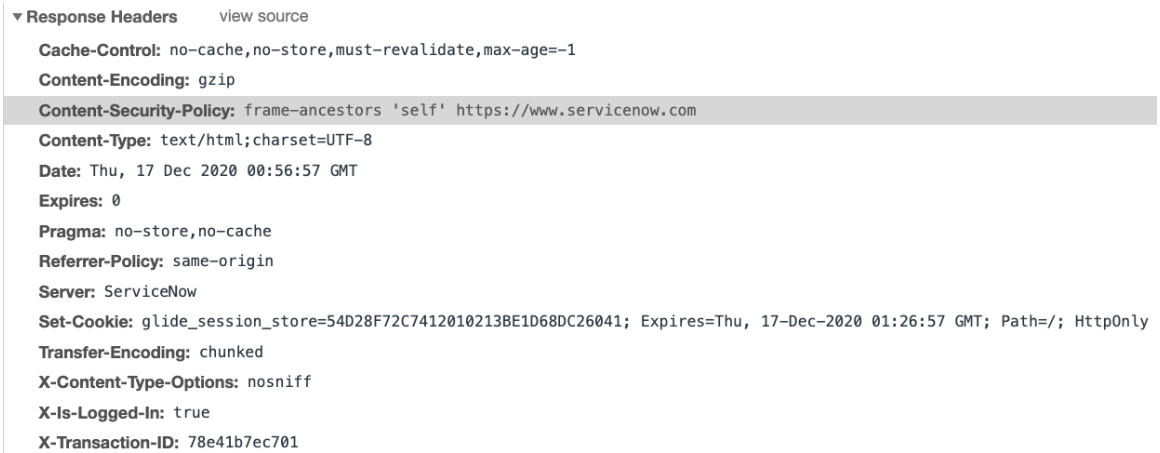
Sie können HTTP-Antwortheader für alle oder bestimmte Seitentypen konfigurieren, einschließlich Serviceportal, UI-Seiten oder UX-Anwendungen. Die Möglichkeit, Antwortheader zu konfigurieren und zu übergeben, ermöglicht die spezielle Verarbeitung des Seiteninhalts durch einen Client, in der Regel einen Browser.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dazu, was ein HTTP-Header ist und wie das Name-Wert-Paar für bestimmte HTTP-Antwortheader konfiguriert wird, finden Sie unter:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Bei der Konfiguration von Antwortheadern müssen Sie sich die Definition für den HTTP-Header ansehen, um zu bestimmen, wie der Client den Seiteninhalt behandelt.

- Konfigurieren Sie beispielsweise einen HTTP-Header für eine bestimmte Seite oder alle Seiten mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Wenn Sie die Seite in einem Browser wie Chrome aufrufen, können Sie sie im Abschnitt „Antwortheader“ der Chrome-Entwicklertools überprüfen.



Weitere Informationen darüber, wie Browser eine Seite mit Frame-Vorgängern behandeln, finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

Warnung:
Wenn Sie URLs mit benutzerdefinierten Name-Wert-Paaren verwenden, gehen Sie mit Vorsicht vor, da dabei ein potenzielles Sicherheitsrisiko besteht. Der unterzeichnete Sicherheitszusatz zum Vertrag Now Platform hat Sicherheit impliziert. Sie können dies möglicherweise oder versehentlich überschreiben, wenn Sie in den resultierenden URLs benutzerdefinierte Name-Wert-Paare verwenden.

- Wenn Sie die Konfigurationsfunktionen für HTTP-Antwortheader vollständig deaktivieren möchten, legen Sie die Eigenschaft *`glide.http.headers_config.enabled`* auf **false**fest.
- Sobald Sie die Option auf „false“ festgelegt haben, verwendet Now Platform keine der Headerkonfigurationen, die Sie in der Tabelle „sys_response_header“ definiert haben.

Spezielle Behandlung der Content-Security-Policy: Header „frame-ancestor“.

Normalerweise enthält Now Platform automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: SAMEORIGIN.

- Sie unterstützt die Verwendung dieses Headers in allen Arten von Browsern, basierend auf der Einstellung der globalen Eigenschaft *`glide.set_x_frame_options`*, die standardmäßig aktiviert ist.
- Wenn Sie eine Seite mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Kopfzeile konfigurieren, enthält Now Platform nicht automatisch die X-Frame-Options: SAMEORIGIN-Kopfzeile. Durch das Ausschließen wird verhindert, dass der Browser verwechselt wird, da Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' bereits eine ähnliche Wirkung 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.

Spezielle Behandlung von Content-Security-Policy: frame-ancestor-Header für Internet Explorer

Mit der Kopfzeile Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 können Sie mehrere URL-Quellen konfigurieren, um die Seite aus einem iFrame einzubeziehen, der von einer Drittanbieter-Website gerendert wird. Internet Explorer unterstützt diesen Headertyp jedoch nicht.

- Stattdessen unterstützt Internet Explorer in diesem Header nur die Direktive X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM), obwohl die Einschränkung für eine einzelne Host-URL gilt.
- Wenn Sie die URL1-URL2-Kopfzeile des Frame-Vorgängers „self“ konfigurieren und Internet Explorer verwendet wird, verwendet Now Platform stattdessen automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Wenn die Internet Explorer-Anforderung den Referrer-URL-Header enthält:

- Es wird versucht, sie mit den Host-URLs (nur URL-Format mit vollständigem oder Platzhalter-URL-Format http://*.example.com) abzugleichen, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Header.
- Wenn es eine Übereinstimmung gibt, fügen Sie die übereinstimmende URL als X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1 hinzu.
- Wenn kein Referrer-Header vorhanden ist, werden die ersten nicht auf Platzhaltern basierenden Host-URLs verwendet, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 header.

Hinweis:
Fügen Sie beim Konfigurieren von URLs keinen Schrägstrich am Ende der URL hinzu.

- Dieses Beispiel einer falschen Konfiguration, die mit dieser speziellen Behandlung möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktioniert:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Verwenden Sie stattdessen diese korrekte Syntax:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Zugehörige Informationen

Inhaltstyp für Steuerungsanforderung und Antwort

Cache-Steuerung – HTTP-Headerwert

Inhaltssicherheitsrichtlinie: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM-URL

Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader

Konfigurieren Sie standardmäßige Name-Wert-Paare für HTTP-Antwortheader. Sie legen fest, ob die Konfiguration für alle Seiten oder für bestimmte Typen (Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungsdatensatz) gilt.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Konfigurieren einer Kopfzeile vom Typ „ **Alle Seiten** “ ist die Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten erforderlich. Zum Konfigurieren eines Headers **vom Typ Spezifischer Typ** ist eine Administratorrolle erforderlich.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigatorbereich `sys_response_header.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Spezifischer Typ** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders bezieht sich auf den spezifischen Typ und Datensatz, den Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** ausgewählt haben. **Alle Seiten** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für alle Seiten und Datensatztypen. **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten können HTTP-Antwortheader für den Header vom Typ „Alle Seiten“ konfigurieren.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Serviceportal [sp_portal]** Datensätze im Zusammenhang mit Serviceportal. **UI-Seite [sys_ui_page]** Standard-UI-Seiten im Now Platform. **UX-Anwendung [sys_ux_page_registry]** Standard-UX-Anwendungen im Now Platform.

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

Feld	Beschreibung
Datensatz	Spezifischer Datensatz, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. So wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um auf das Formular „Dokument auswählen“ zuzugreifen. **b.** Im Feld **Tabellenname** ist der Standardwert der Typ, den Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben. Ändern Sie sie nicht. **c.** Wählen Sie im Feld **Dokument** den Datensatz aus der Tabelle aus. Wenn Sie beispielsweise **Service Portal [sp_portal]**ausgewählt haben, wählen Sie einen bestimmten Service Portal-bezogenen Datensatz in dieser Tabelle aus. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Sie können nur auf dieses Feld zugreifen, wenn Sie im Feld **Betrifft** die Option **Spezifischer Typ** ausgewählt haben.
Name	Name, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HTTP-Header-Konfiguration für fortgeschrittene Benutzer

Die Tabelle „HTTP-Antwortheader“ (sys_response_header) in der Listenansicht enthält zwei zusätzliche Spalten: **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge**.

Spalte	Beschreibung
Bestellung	Fügt einer Headerkonfiguration unabhängig vom Typ des Headers (**Alle Seiten** oder eine **bestimmte Seite**) einen ganzzahligen Standardreihenfolgewert hinzu. • Wenn eine bestimmte Seitenanforderung erfolgt, werden beide Headertypen basierend auf der **Reihenfolge**überlappt. • Die Netto-Header werden unabhängig vom Typ zuerst basierend auf der

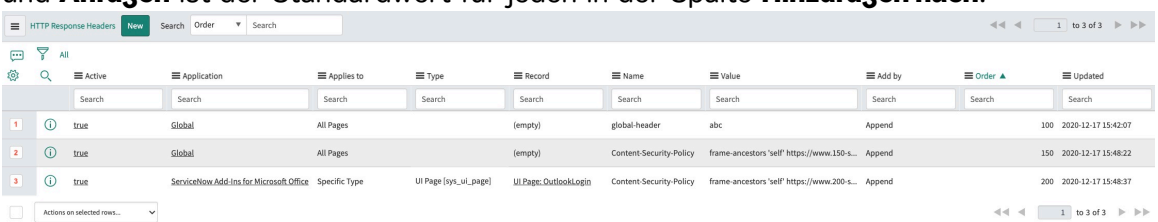
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Spalte	Beschreibung
	Reihenfolge sortiert und der Antwort basierend auf der geordneten Header-Liste hinzugefügt.
Hinzufügen nach	Enthält die folgenden Werte: **Anfügen** (Standardwert) Diese Option ist relevant, wenn mehrere Header mit demselben Namen konfiguriert sind. In diesem Fall werden beide dem HTTP-Antwortheader hinzugefügt. **Überschreiben** Diese Option ist relevant, wenn versucht wird, denselben Header (einen Header mit demselben Namen) zweimal in der Liste der geordneten Header hinzuzufügen (siehe Beschreibung der **Reihenfolge**). Der Header mit der höheren Reihenfolge und mit einer **Überschreiben** -Auswahl in **Hinzufügen durch** überschreibt denselben Header, der versucht, mit einer niedrigeren Reihenfolge festgelegt zu werden.

Möglicherweise gibt es Situationen, in denen mehrere ähnliche Header-Konfigurationen vom Typ **Alle Seiten** eine Header-Konfiguration vom **Typ Spezifischer Typ** überschreiben könnten. Ein Beispiel für eine **spezifische** Typkonfiguration wäre eine für eine bestimmte UI-Seite. Sie können diese Situation beheben, indem Sie die Spalten **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge** wie in den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiel für Anfügen

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und **Anfügen** ist der Standardwert für jeden in der Spalte **Hinzufügen nach**.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall wird Header 3 an Header 2 angehängt. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, lauten die Netto-HTTP-Antwortheader sowohl Header 2 als auch Header 3.

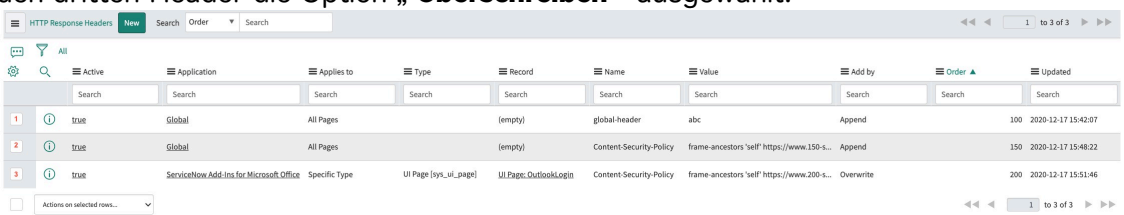
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

▾ **Response Headers** view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.150-servicenow.com
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:49:15 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:19:15 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: 76fe4413c741

Überschreiben

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und Sie haben in der Spalte „ **Hinzufügen nach** “ für den dritten Header die Option „ **Überschreiben** “ ausgewählt.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall überschreibt Header 3 Header 2. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, ist der Netto-HTTP-Antwortheader nur Header 3.

▾ **Response Headers** view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

Content-Management-System

Das Content Management System (CMS) ist eine Anwendung von ServiceNow, mit der Benutzer eine benutzerdefinierte Schnittstelle für die Plattform ServiceNowServiceNow und die Anwendungen von [] erstellen können.

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

Die CMS-Anwendung ist leistungsstark und flexibel. Kunden nutzen sie für die unterschiedlichsten Projekte, von der Erstellung vollständiger Websites bis hin zur Integration in andere Produkte.

Dieses Video bietet einen Überblick über die CMS-Anwendung.

CMS-Anwendung

Für ein CMS muss ein Systemadministrator oder ein Web-Entwickler in der Regel Funktionen einrichten und hinzufügen. Technisch unerfahrene Benutzer können die CMS-Anwendung als Werkzeug für die Websitewartung verwenden. Sie können auch den Zeitpunkt des Hinzufügens von Content Management und den Reifegrad von ServiceNow Daten berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter CMS-Planung.

Nachfolgend finden Sie mehrere CMS-Projektideen:

- Entwerfen Sie einen unternehmensweiten Servicekatalog, der eine Sammlung von Services bietet.
- Präsentieren Sie eine angepasste UI für eine Knowledge Base.
- Erstellen Sie individuelle Anmeldeseiten, Suchseiten, Ansichten von Listen, Tabellen, Diagrammen oder Grafiken.
- Entwerfen Sie eine vollständige Website.
- Integrieren Sie ServiceNow in andere Unternehmensanwendungen.
- Erstellen Sie ein maßgeschneidertes Self-Service-Portal für Endanwender, das dem Style Guide eines Unternehmens entspricht.

Beispiel für CMS-Sites

Es gibt zwei gängige Schnittstellenansätze in der ServiceNow-Community:

- Eine bild- und textbasierte Schnittstelle ähnlich wie bei Amazon.com
- Eine suchbasierte Benutzeroberfläche ähnlich wie Google

Beide Ansätze wurden erfolgreich eingesetzt. Der Ansatz, den Sie auswählen, hängt von den Bedürfnissen der Personen ab, die die Daten verwenden, und davon, wie leicht sie geschult werden können. Die beiden Design-Philosophien sind zwar unterschiedlich, beide Ansätze haben aber das gemeinsame Ziel einer einfachen UI.

CMS wird aktiviert

Sie müssen die Anwendung Content Management System (CMS) vom ServiceNow-Personal anfordern. Anstatt CMS zu aktivieren, verwenden Sie Serviceportal für neue Entwicklungen. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verbesserten Benutzererfahrung und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Siehe Serviceportal und Content Management und Serviceportal.

Content Management-Design

Vor dem Erstellen einer Website im CMS sollten Sie sich gute Kenntnisse darüber aneignen, was genau erstellt werden soll und wer die Zielgruppe ist.

Umfangreicher Content kann das Aussehen und Verhalten der Site und der Site-Hierarchie stark beeinflussen. Entscheiden Sie sich bei der Auswahl von Content für ein Design, das den für das System zuständigen Personen eine einfache Wartung ermöglicht. Diese Planungsebene kann zeitaufwendig sein, ist aber wichtig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Voraussetzungen für das Website-Design, um Erwartungen und den Leistungsumfang besser festlegen und angemessene Zeitachsen definieren zu können. Berücksichtigen Sie sowohl die Planung als auch die Ausführung des Site-Designs, um zu verstehen, wie Sites erstellt werden, und um einen Überblick über das CMS bereitzustellen.

Das Timing ist wichtig, wenn Sie das Hinzufügen von Content Management in Betracht ziehen. Erfolgreiche Bereitstellungen des Content-Management-Systems erfolgen normalerweise nach Phase-1-Prozessen (z. B. Incident, Problem, Change, Catalog und Knowledge). Dies gilt insbesondere, wenn das Team über begrenzte Erfahrung im Website-Design verfügt. Wenn Sie auf Phase 2 der Bereitstellung warten, haben Administratoren Zeit, in ServiceNow zu arbeiten und zu verstehen, wie die Organisation das System nutzt und welche Geschäftsbedürfnisse sie erfüllt.

Berücksichtigen Sie auch den Reifegrad der Daten im ServiceNow-System. Je nachdem, welche ITIL-Prozesse verwendet werden, ist Content Management nur dann sinnvoll und wirksam, wenn die Daten innerhalb von ServiceNow festgelegt sind. Stellen Sie sicher, dass Hierarchien, Aufgaben und Workflows genau definiert sind. Vergewissern Sie sich beispielsweise vor dem Erstellen einer Katalogschnittstelle, dass der Servicekatalog seit einiger Zeit vorhanden ist, verwendet wurde und Daten enthält. Das gleiche gilt für eine Wissensverwaltungs-Schnittstelle, insbesondere dann, wenn hohe Bewertungen oder eine hohe Ansichtsanzahl die Platzierung von Artikeln auf der Seite definieren.

Content-Organisation

Listen Sie vor dem Erstellen der CMS-Website den gesamten Content auf, den Sie einfügen möchten, und nehmen Sie sich die Zeit, ihn zu organisieren.

Eine in CMS erstellte Site basiert auf zwei verschiedenen Content Typen.

- CMS-Site-Informationen wie Seiten, Bilder und Menüs der Site
- Systeminformationen wie Knowledge Base-Artikel und Katalogelemente

CMS-Content

Beginnen Sie mit der Auflistung des gesamten Contents, den Sie auf den CMS-Seiten hosten möchten. Beispiele sind Hilfeseiten, Meine Anfragen, Meine Genehmigungen und bestimmte Katalogelemente. Denken Sie über aktuelle Lösungen nach, die Sie sofort implementieren können, und notieren Sie Ideen für zukünftige Implementierungsphasen.

Innerhalb des CMS gruppieren Sie Seiten, um die Top-Down-Menüstruktur zu definieren. Sie erstellen eine Homepage oder Startseite, und andere Seiten der Site verweisen auf die Homepage im Referenzfeld **Übergeordnete Seite**.

Es gibt mehrere Möglichkeiten der Gruppierung, z. B. nach Zielgruppe oder Zweck der Website. Nachdem Sie den zu hostenden Content aufgelistet haben, gruppieren Sie ihn lokal, und geben Sie einen allgemeinen Namen für jede Gruppe an, wie in den folgenden Beispielen gezeigt.

IT-Umgebungsgruppen

Content erstellt für	Allgemeiner Name
Endbenutzer	Seite für Endbenutzer
IT-Experte	Seite für IT-Experten

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

Zweck der Site	Allgemeiner Name
Berichte	Reporting-Seite
Hilfe und Wissen	Wissensseite

System-Content

Organisieren Sie den Content so, dass leicht durch die Benutzeroberfläche navigiert werden kann und er für den Benutzer verständlich ist. Legen Sie die Organisation je nach Daten fest, die Sie nutzen, sowohl im CMS (mithilfe von Sites, übergeordneten Seiten, Seiten und Navigationsmenüs) als auch im gesamten restlichen System. Der Katalog enthält beispielsweise eine „Kategorie“, die Knowledge Base hingegen sowohl eine „Kategorie“ als auch eine „Unterkategorie“. Sie können diese Hierarchien mit gefilterten Listen verwenden, um gute Suchergebnisse zu erhalten.

Die logische Organisation von CMS-Content ist wichtig für die langfristige Wartung der Site. Die Daten stammen jedoch normalerweise aus anderen ServiceNow-Anwendungen. Informieren Sie die Administratoren über diese Anwendungen, z. B. Knowledge Base, Servicekatalog und Business Service Portfolio. Arbeiten Sie mit ihnen zusammen, um die Anwendungsdaten über die von Ihnen erstellten CMS-Seiten entsprechend anzubieten. Das Team, das beispielsweise die Unternehmens-Website von ServiceNow in CMS erstellt hat, hat zunächst die Namenskonventionen in der Knowledge Base des Unternehmens bewertet.

Branding-Elemente

Branding bezieht sich auf das Logo, den Namen, die Farben und die Symbole, die eine Organisation identifizieren. Es legt eine einheitliche Gestaltung und Verwendung von Begriffen fest. Ihre Marketingabteilung definiert Branding-Elemente und kann Ihnen diese bei der Planung Ihrer CMS-Seiten zur Verfügung stellen. Überlegen Sie, wie Sie die folgenden Branding-Elemente integrieren können.

- Logos
- Farbpalette
- Tagline
- Geschützte Elemente
- Grafiken

Site-Entwurf

Berücksichtigen Sie bei der Planung die Bereitstellung von Kernfunktionen mit einem einheitlichen Erscheinungsbild auf der gesamten Site. Die folgenden Webdesign-Elemente werden häufig verwendet, um ein einheitliches Erscheinungsbild zu erzeugen.

- Seitenvorlagen
- Navigationsschemata
- Header
- Breadcrumbs
- Fußzeile
- Formulare

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

Analysieren und organisieren Sie die folgenden ServiceNow-Funktionen in Ihrer Instanz, wenn Sie eine davon mit CMS-Seiten verwenden möchten.

- Accounteinstellungen
- E-Mail
- Workflow-Genehmigungen
- Filter

Identifikation von Teammitgliedern

Identifizieren Sie die Teammitglieder, die Sie beim Design, Branding und bei der Entwicklung der Website unterstützen.

Binden Sie Teammitglieder für jede aufgelistete Funktion ein, bevor Sie mit dem Erstellen von Seiten für die CMS-Website beginnen. Jede Funktion kann von denselben oder verschiedenen Personen ausgeführt werden.

- Sammeln Sie Style Design-Richtlinien des Unternehmens.
- Definieren Sie die schriftliche Terminologie und den schriftlichen Content für die Site.
- Erfassen und definieren Sie den Site-Flow.
- Verwalten Sie das CMS-Projekt als Webmaster. Der CMS-Webmaster ist für die Ausführung des Designs und die Funktionsfähigkeit der Site verantwortlich. Die folgenden Fähigkeiten sind erforderlich:
  - Grundlegende ServiceNow Verwaltungskenntnisse
  - HTML
  - CSS
  - Grafikdesign
  - Webdesign

Nachdem Sie die Mitglieder des Projektteams identifiziert haben, legen Sie fest, wer für die Ausführung der Aufgaben beim Aufbau der CMS-Website verantwortlich ist.

- Legen Sie den Besitzer der jeweiligen Seite fest.
- Legen Sie einen Zeitplan für die Seitenaktualisierung fest, damit die Besitzer nicht die Eingaben der anderen überschreiben.
- Formalisieren Sie Content-Management-Prozesse, einschließlich Content-Überprüfung und Seitenaktualisierungen.

Datenvorbereitung

Es ist wichtig, dass genügend Daten in der ServiceNow-Instanz vorhanden sind, bevor Sie mit der Erstellung der CMS-Website beginnen.

Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Daten und der Content in der Instanz verfügbar sind, indem Sie die folgenden Aktionen 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.

- Überprüfen Sie die ITIL-Prozesse, die Sie im CMS implementieren möchten. Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Instanz eine ausgereifte Darstellung der verwendeten Anwendungen sind, z. B. Servicekatalog, Knowledge Management und Incident Management.
- Überprüfen Sie die definierten Hierarchien, z. B. die Kategorien und Unterkategorien für die Knowledge Base oder den Servicekatalog. Mit diesen Kategorien gestalten Sie die Startseite der Anwendung.

Unternehmens-Styleguide

Wenn Sie eine CMS-Website erstellen, legen Sie das Erscheinungsbild anhand der Richtlinien des Unternehmens-Style Guides fest.

Ein Style Guide enthält detaillierte Informationen zum Entwerfen von Unternehmensoberflächen, einschließlich Unternehmens-Websites.

Design-Team des Unternehmens

Viele Organisationen verfügen über ein Webentwicklungsteam, das die Unternehmens-Website gestaltet. Wenden Sie sich an dieses Team und binden Sie die Designer frühzeitig in die Planung ein, da sie Hilfe bieten und die von Ihnen entworfene Oberfläche genehmigen. Ohne Genehmigung besteht das Risiko, dass die gesamte Site neu gestaltet werden muss, da sie nicht den Organisationsrichtlinien entspricht.

Unternehmens-Styleguide

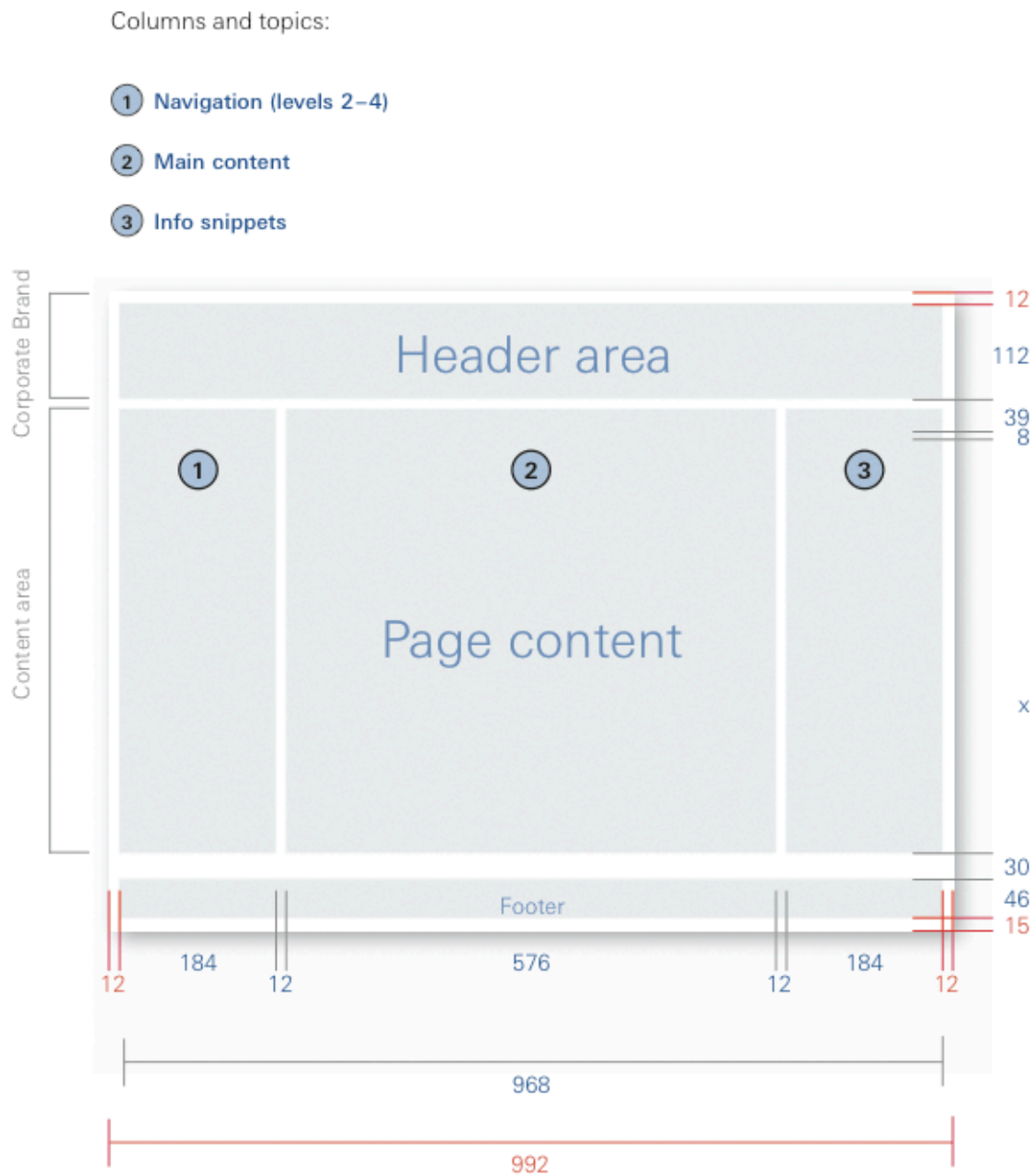
Ein Unternehmens-Style Guide hilft Ihnen bei der Gestaltung der CMS-Website. Der dargestellte Beispiel-Style Guide ist pixelgenau definiert. Die Erstellung einer Site anhand des Style Guides vereinfacht die Erstellung von reinem CSS und HTML. Ohne den Style Guide kann die Erstellung der Site viel Zeit in Anspruch nehmen.

Design Überlegungen

Möglicherweise sind einige Änderungen am Basisdesign für Formulare erforderlich. Der Content-Bereich eines CMS-Designs sollte nicht kleiner als 860 Pixel sein, andernfalls werden Servicekatalogformulare abgeschnitten. Der Beispieleintrag für Style-Guide legt den Content-Bereich auf 576 Pixel fest, wobei Servicekatalogformulare abgeschnitten 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.

Beispieleintrag für Style-Guide



Automatische Übersetzung

Prototypen und schnelles Webdesign

Viele Designer von Benutzeroberflächen verwenden Prototypen und schnelle Webdesign-Techniken, um das Endprodukt vor der Entwicklung zu visualisieren.

Die Überarbeitung des Designs ist die zeitaufwendigste und teuerste Phase des Site-Designs. Wenn das Team Prototypen analysiert und anschließend zum Erstellen von Seiten verwendet, sind die Überarbeitungen der veröffentlichten Seiten minimal.

Entwickeln Sie den Prototyp und drucken Sie ihn. Überprüfen Sie das Design mit den entsprechenden Teammitgliedern, kommentieren Sie den Prototyp und fügen Sie auf jeder Seite Anmerkungen zu den Elementen hinzu, die aktualisiert werden sollen.

Definieren Sie die folgenden Elemente innerhalb des Prototyps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sitemap für die gesamte Site.
- Ein detaillierter Prototyp jeder beabsichtigten Seite, darunter Elemente wie Links, Linkziele, Content, Seitennamen und Seitenbeschreibungen.

Content Management-Navigation

Beginnen Sie mit dem Planen der Site-Navigation, nachdem Sie die hierarchische Struktur der Site entworfen haben.

Beachten Sie bei der Planung der Site-Navigation die folgenden Punkte.

- Platzieren Sie Navigationselemente auf jeder Seite.
- Navigationselemente müssen sich auf jeder Seite an derselben Stelle befinden.
- Verwenden Sie entweder Text oder Bilder für die Navigation.
- Bieten Sie den Besuchern die Möglichkeit, auf einfache Weise nachzuvollziehen, wo sie sich auf der Website befinden, beispielsweise anhand von Breadcrumbs oder eines bestimmten Farbschemas.
- Fügen Sie eine Sitemap hinzu, bei der es sich um eine einseitige, mit Hyperlinks versehene, hierarchische Gliederung der Site handelt.
- Stellen Sie auf jeder Seite der Site einen Link zur Startseite bereit, da Besucher die Site häufig über eine andere Seite als die Startseite aufrufen.
- Gestalten Sie die Navigation so, dass Besucher Informationen mit möglichst wenigen Klicks schnell finden können.

Im CMS wird Ihre Site-Navigation durch die Navigationsmenüs definiert. Erstellen Sie Menüs als Navigationsblöcke, um Navigationspfade zu erstellen. Das für die Aufgabe ausgewählte Menü ist von der Größe und Komplexität Ihrer Site abhängig. Die folgenden Elemente sind in den Menüoptionen verfügbar.

- Listenmenüs
- Zwei Arten von Registerkartenmenüs
- Vertikale, klickbare Liste, normalerweise auf der linken Seite
- Horizontale Blöcke
- Vertikale Blöcke
- Supermenü (ein Menü mit Menüs)

System Content Management

Der größte Teil des Contents einer CMS-Site wird an verschiedenen Orten im gesamten System verwaltet.

Wenn Sie beispielsweise eine Knowledge-Website erstellen, sind die Seiten und Blöcke im CMS vorhanden, die Knowledge-Artikel werden jedoch in der Knowledge-Anwendung erstellt und verwaltet. Dies gilt auch für jeden anderen Content Typ, den Sie nutzen möchten. Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen, um die Tabellenstruktur der Daten zu verstehen und sich mit dem Content vertraut zu machen.

Links zu Content sind in der Regel statisch. Nehmen Sie sich jedoch Zeit, die Dokumentstruktur zu betrachten und zu überprüfen, wie Feldwerte für die Verwendung innerhalb des CMS formatiert werden. Um die unten aufgeführten Informationen zu verstehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formulare der Plattform. Wählen Sie dann **XML anzeigen** aus, um die Dokumentstruktur für die referenzierte 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.

anzuzeigen. Um die Tabellenwerte für jedes Feld anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularbezeichnung, und wählen Sie **Anzeigen - (Feldname)** oder **Dictionary konfigurieren** als Referenz aus.

Schauen Sie sich verschiedene Nachrichten-Sites im Internet an, um sich Anregungen zum Formatieren dynamischer Listendaten und zu den vollständigen Artikeldetails zu holen. Durchsuchen Sie Blog-Sites, Einkaufs-Sites und andere benutzerfreundliche Sites, da das Design von Layout und Benutzbarkeit sehr zeitaufwendig sein kann. Wenn Sie eine Site finden, die Sie inspiriert, sollten Sie sie in Ihrem Design nachbilden.

- Dieses Beispiel der New York Times hat zwei getrennte Listenformate.
- Das Beispiel von CNN weist mehrere Listenformate auf der Seite auf.
- Auf der ServiceNow-Website werden unterschiedliche Listenformate verwendet.

Knowledge Base-Artikel - kb_knowledge-Tabelle

Wenn Sie innerhalb des Systems mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Formular klicken und **XML anzeigen** auswählen, wird die Dokumentstruktur für die referenzierte Datenbanktabelle referenzierbar. Überprüfen Sie die folgende ausgewählte Untergruppe der Dokumentstruktur, um sich mit dem Content vertraut zu machen, der für Ihr Site-Design sofort verfügbar ist.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "100%" >
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
"_top" >
   <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
 </a>
 <p class = "kb_description" > "${current.description}"
 <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
 </p>
 </td></tr><tr>
 <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
 <p class = "kb_learn_more" >
   <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a>
 </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Domänentrennung und das Content Management System

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Content Management-Sites konfigurieren

Beim Planen einer CMS-Site müssen Sie Ressourcen einholen, mit anderen über Design kommunizieren und Content sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über das Einrichten einer Site.

Prozedur

1. Planen und gestalten Sie Ihren Content.
2. Erstellen Sie eine Site.
   Die Site ist der Container, der den gesamten Content umfasst. Um Ihren Prozess zu vereinfachen, können Sie eine vorhandene Site kopieren und deren Komponenten bearbeiten. Weitere Informationen zum Erstellen

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

einer Site finden Sie unter Sites erstellen . Weitere Informationen zum Kopieren einer Site finden Sie unter Sites kopieren .

3. Fügen Sie der Site Seiten hinzu.
   Seiten enthalten Informationsblöcke für die Site. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsseiten erstellen.
4. Erstellen Sie Content-Blöcke, um Layout, Überschriften, Menünavigation, Listen sowie statischen und dynamischen Content anzupassen.
   Content-Blöcke sind Teile des eigentlichen HTML, aus denen die Content Seite besteht. Für die Anpassung stehen verschiedene Arten von Content-Blöcken zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsblöcke.
5. Fügen Sie Ihrer Website einen Style hinzu, indem Sie Themen, Formatvorlagen und Rahmen verwenden.
   Weder Inhaltswebsites noch Inhaltsseiten verweisen direkt auf Formatvorlagen. Konfigurieren Sie sie mit den Optionen „Themen“ oder „Formatvorlagen“. Weitere Informationen finden Sie unter Style in Content Management.
6. Testen Sie die Site.
   Nachdem Sie eine Site erstellt oder geändert haben, testen Sie sie, um sicherzustellen, dass der Content ordnungsgemäß angezeigt wird und alle Links richtig funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Site testen.

Zugehörige Informationen

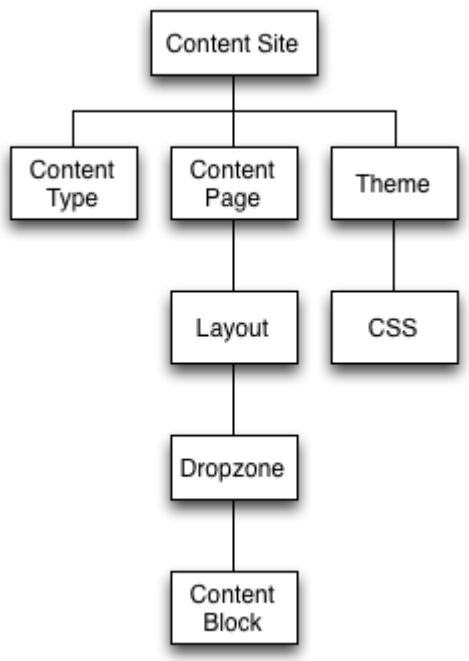
Content Management-Design

Inhaltswebsites

Eine Content Website ist eine Gruppe verwandter Content Seiten, die das gleiche grundlegende Thema, Layout und URL-Suffix aufweisen.

Content Websites bestehen aus einer Reihe grundlegender Bausteine. Die Employee Self-Service-Site ist eine vorgefertigte Beispiel-Site, die in der CMS-Aktivierung enthalten ist. Sie enthält vorhandene Arbeitsbeispiele der jeweiligen CMS-Komponenten, die Sie wie eine Vorlage zum Erstellen Ihrer eigenen Site verwenden können.

Site-Komponenten



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

Sites erstellen

Konfigurieren Sie eine Site, indem Sie entweder eine neue Site mit CMS erstellen oder eine Kopie des MSS-Portals oder des Service Management-Portals bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Katalogwebsite in CMS erstellen, finden Sie weitere Informationen unter Using the content management system with the service catalog .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Da Sie noch keine Seiten erstellt haben, können Sie die Startseite, Suchseite, Anmeldeseite und Zeilseite der Anzeige nicht auswählen. Fügen Sie sie nach dem Erstellen dem Site-Datensatz hinzu.

Site-Felder

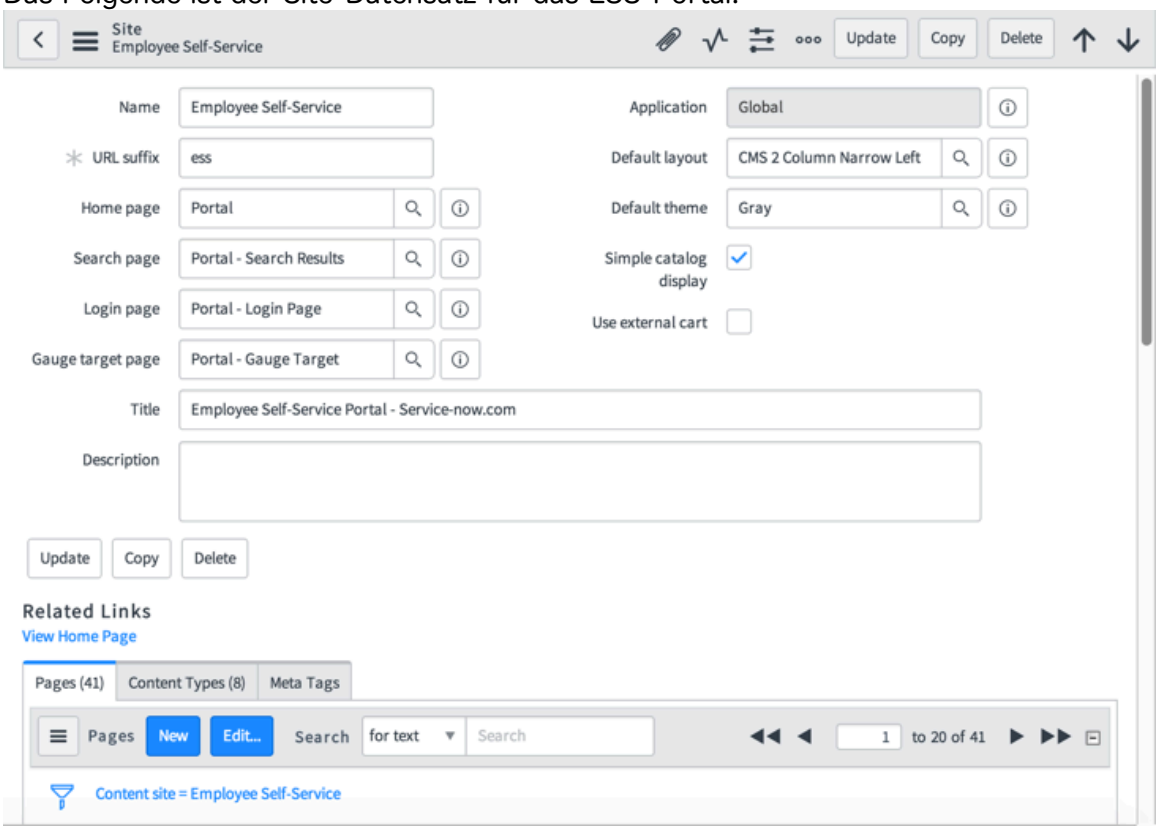
Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Site.
URL-Suffix	Das URL-Suffix, das die Site identifiziert. Das URL-Suffix unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung, das von Ihnen eingegebene Suffix wirkt sich auf die CMS-Site-URL aus, mit der die Site gestartet wird. Es wird wie folgt in die URL eingefügt: http://<Instanzname>.service-now.com/url_suffix/page.do **Hinweis:** Verwenden Sie weder `Portal` noch `cms` im URL-Suffix. Dies Bedingungen sind reserviert und geben die Meldung **Seite nicht gefunden** zurück, wenn sie verwendet werden.
Homepage	Die Seite, die angezeigt werden soll, wenn der Benutzer in seiner URL keinen Seitennamen angibt: http://<Instanzname>.service-now.com/url_suffix/page.do
Suchseite	Die Seite, auf der Suchergebnisse angezeigt werden, wenn ein Benutzer von einer beliebigen Seite der Website aus sucht.
Anmeldeseite	Die Seite, die zum Anmelden bei der Site verwendet werden soll. Wenn sie angegeben ist, müssen sich Benutzer anmelden, um auf die Seiten der Site zugreifen zu können. Wenn sie leer gelassen wird, ist keine Anmeldung erforderlich, um auf die Seiten innerhalb der Site zuzugreifen.
Anzeigenzielseite	Die Seite, auf der der Anzeigen-Content angezeigt wird. Wenn der Benutzer auf der neuen Site auf eine Anzeige klickt, wird die Anzeigenzielseite mit dem Anzeigen-Content angezeigt. Die Zielseite der Anzeige ersetzt die CMS-Seite auf der aktuellen Registerkarte.
Titel	Ein Titel für die Site. Der Titel kann mit dem **Namen** identisch sein oder sich von diesem unterscheiden.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung der Site.

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

Feld	Beschreibung
Standardlayout	Das standardmäßig für Seiten zu verwendende Layout. Jede Seite der Site, die ein leeres **Layout**-Feld aufweist, verwendet das in diesem Feld ausgewählte Layout.
Standardthema	Das standardmäßig für Seiten zu verwendende Thema. Jede Seite der Site, deren Feld **Thema** leer ist, verwendet das in diesem Feld ausgewählte Design.
Einfache Kataloganzeige	Durch Auswahl dieser Option werden Katalogseiten der Site vereinfacht, indem die Suchleiste, Breadcrumbs und die Ergebnisse pro Seitenauswahlliste ausgeblendet werden. Außerdem wird verhindert, dass Sie Ihrer CMS-Site Anhänge von Datensatzerstellern hinzufügen.
Externen Einkaufswagen verwenden	Option zum Auslassen des Standardeinkaufswagens, wenn Katalogseiten innerhalb einer Site gerendert werden, die Katalogseiten enthält. Stellen Sie an einem beliebigen Ort auf der Site einen Servicekatalog Einkaufswagen bereit, damit Benutzer Kataloge anfordern können. **Hinweis:** Wenn Sie einen externen Einkaufswagen verwenden, hat die Checkbox „Kein Einkaufswagen“ für eine Servicekatalogposition keine Auswirkungen. Der externe Einkaufswagen wird für alle Artikel angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Das Folgende ist der Site-Datensatz für das ESS-Portal:



Zugehörige Informationen

Sites 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.

Sites kopieren

Um eine neue Site schnell zu erstellen, können Sie eine vorhandene Site kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Option zum Kopieren von Sites wird eine vollkommen eigenständige Kopie der Site und aller zugehörigen Ressourcen erstellt. Wenn Sie eine Site kopieren, um eine zweite Site zu erstellen, verwenden Sie diese Option, nachdem die erste Site fertiggestellt und getestet wurde und produktionsbereit ist. Diese Überlegung ist wichtig, da die Blöcke, CSS und Seiten zur Unterstützung der neuen Site dupliziert werden. Es gibt verschiedene Gründe, warum das Kopieren von Sites nützlich ist, z. B. Site-Versionierung, Branding oder das Erstellen einer Sicherung.

Wenn Sie die Option „Site kopieren“ verwenden, werden keine Bilder angezeigt. Sie werden separat in der Tabelle „sys_attachments“ gespeichert.

Um nur wenige Seiten zu kopieren, ohne alle Ressourcen (CSS, Blöcke, Menüs) zu duplizieren, verwenden Sie die Option „Site kopieren“. Beim Kopieren der Seite wird die Seite dupliziert, die auf der Seite verwendeten Ressourcen hingegen nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten kopieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** > **[Site-Name]**.
2. Klicken Sie im Site-Formular auf **Kopieren**.
3. Geben Sie im angezeigten Dialogfeld einen Namen für die neue Site ein.
   Dieser Name ist ein Präfix für alle Site-Elemente, die dupliziert werden. Verwenden Sie weder **Portal** noch **CMS** im Site-Namen.

   Ein Fortschrittsbalken zeigt den Kopiervorgang an. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, werden im Site-Formular Informationen für die neue Site angezeigt.

Zugehörige Informationen

Sites erstellen

Content Management-Sicherheit

Es gibt verschiedene Methoden zum Sichern von CMS-Sites und -Seiten. Site-Sicherheit wird im Feld „Anmeldeseite“ des Site-Datensatzes festgelegt. Sie können über die URL steuern, ob eine Seite öffentlich oder privat ist.

Jede Content Seite hat eine eigene URL, auf die Benutzer von außerhalb der Plattform zugreifen können. Je nach Definition der Anmeldeseite oder -rollen kann die URL öffentlich sein oder nicht.

- Wenn für die Content Seite keine **Lesen**-Rolle definiert oder keine definierte Anmeldeseite vorhanden ist, kann jeder Internetbenutzer zur URL navigieren und die Content Seite anzeigen.
- Wenn eine definierte **Lesen**-Rolle vorhanden ist, wird jeder Benutzer, der die URL aufruft, aufgefordert, sich anzumelden, bevor er die Site anzeigen kann.
- Wenn für den Site-Datensatz eine Anmeldeseite definiert ist, sind alle Seiten der Site privat.

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

Content Management-URLs

Das Format für Content Management-URLs lautet wie folgt.

<Pfad zur Instanz> + / <Site-Suffix> + / <Seitensuffix> + .do

Das <Site-Suffix> wird durch das Feld **URL-Suffix** auf dem Site-Formular definiert. Das <Seitensuffix> wird durch das Feld **URL-Suffix** im Seitenformular definiert. Das URL-Suffix unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung.

Beispiel: Auf der Seite **Streng - Site-Eintrag** lautet das **URL-Suffix** der Site **streng** und das **URL-Suffix** der Seite **Eintrag**. Die erstellte URL sieht wie die folgende URL aus.

<Instanzname>.service-now.com/austere/entry.do

Wenn das Feld **URL-Suffix** der Site leer ist, lautet das <Site-Suffix> **cms**, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

instance.service-now.com/cms/page.do

Wenn das Feld **URL-Suffix** der Seite leer bleibt, wird der Name der Seite entsprechend wie im folgenden Beispiel verwendet:

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

Sonderzeichen im Namen der Seite müssen mit Escapezeichen versehen werden.

Anmeldeseiten statt Anmelderegeln

Sie legen eine Anmeldeseite für den Site-Datensatz fest, damit Benutzer sich direkt über die Content Website an- oder abmelden können.

In früheren Versionen wurden Anmelderegeln verwendet, um festzulegen, was Benutzern nach der Anmeldung basierend auf ihren Rollen oder Berechtigungen angezeigt wurde. Login-Regeln funktionieren weiterhin, sind jedoch veraltet.

CMS-Sites für die einmalige Anmeldung (Single Sign-On, SSO) konfigurieren

Um CMS für die Verwendung von SSO zu konfigurieren, müssen Sie die Seite „view_content“ als privat festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da für öffentliche Seiten keine Anmeldung erforderlich ist und CMS-Sites standardmäßig öffentlich sind, verwenden CMS-Seiten kein SSO. Verwenden Sie das folgende Verfahren, um Content Seiten mit öffentlichem Content zu deaktivieren und SSO zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu „Öffentliche Seiten“ [sys_public.list].
2. Legen Sie für die Seite „view_content“ **Aktiviert** auf **falsch** fest.

Inhaltsseiten in CMS

Content Seiten bilden den Kern des Content Management Systems. Eine Content Seite ist eine Webseite, die Content-Blöcke 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.

Seiten werden aus Content-Blöcken erstellt und sind in Sites organisiert. Seiten werden als normale Webseiten angezeigt, die in HTML dargestellt werden. Das Erstellen einer Content Seite erfordert grundlegende HTML-Kenntnisse. Content Seiten werden gebildet, indem Content-Blöcke in vordefinierten Layouts angeordnet werden. Sie können verwendet werden, um Anmeldeseiten, Suchseiten oder Content von ServiceNow anzuzeigen.

Inhaltsseiten erstellen

Seiten werden aus Content-Blöcken erstellt und sind in Sites organisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Öffnen Sie die Site, um die Seite hinzuzufügen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Seiten** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Seitenformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Seite. Stellen Sie jedem Seitennamen den Namen der Site gefolgt von einem Bindestrich und der Seitenfunktion voran. **ESS - Katalogdetail** und **ESS - Suchergebnisse** sind beispielsweise Seitennamen innerhalb der **ESS**-Seite?
URL-Suffix	Das URL-Suffix, das die Seite identifiziert. Es wird wie folgt in die URL eingefügt: http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
Übergeordnete Seite	Die vorhandene Seite, die der aktuellen Seite übergeordnet ist. Übergeordnete Seiten sorgen dafür, dass Abschnitte auf der Seitenliste der Site sortierbar sind und zum dynamischen Erstellen von Breadcrumbs verwendet werden. Verwenden Sie CSS, um Menüs zu definieren, die Kontext für die übergeordnete Seite in der Benutzeroberfläche bereitstellen.
Layout	Das für die Seite zu verwendende Layout. Layouts definieren Dropzonen, in denen der Seite Content-Blöcke hinzugefügt werden können. Wenn dieses Feld leer bleibt, übernimmt die Seite das Standardlayout der Site. Wenn die Site über kein Standardlayout verfügt, gibt es eine einzelne Dropzone für die gesamte Seite.
Content-Thema	Das für die Seite zu verwendende Thema. Themen bündeln CSS-Formatvorlagen, die auf den gesamten Content der Seite angewendet werden. Wenn dieses Feld leer bleibt, übernimmt die Seite das Standardthema der Site. Verwenden Sie das Standardthema, es sei denn, die Seite erfordert andere CSS-Formatvorlagen als die anderen Seiten der Site.

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

Feld	Beschreibung
Framebuster	Aktivieren Sie die Checkbox, um Einschränkungen durch Frames, die die Seite enthalten, aufzuheben. Auf diese Weise vermeiden Sie Frame-in-Frame-Probleme, die manchmal bei unsachgemäßer Verknüpfung auftreten.
Content-Site	Die mit der Content Seite verknüpfte Site. Wenn Sie die Seite aus der zugehörigen Liste der Site erstellt haben, wird der Wert standardmäßig festgelegt. Die Content Website stellt das <site_suffix> in der Seiten-URL wie folgt bereit: http://<Instanzname>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
Leserollen	Benutzer mit den ausgewählten Rollen können die Seite anzeigen. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um Rollen auszuwählen.
Modelldokument	Eine Dokument-ID eines Datensatzes, der standardmäßig angezeigt wird.
Seitenstatus	Der Status für die Seite, z. B. **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Erstellt von	Der Benutzer, der die Seite erstellt hat. Wenn Ihre Rolle höhere Berechtigungen als Ihr Benutzername hat und Sie Ihren Benutzernamen eingeben, wird das Feld standardmäßig auf die Rolle festgelegt. Wenn Sie beispielsweise als Administrator angemeldet sind und Ihren Namen mit niedrigeren Berechtigungen eingeben, zeigt dieses Feld **Administrator** an.
Titel	Der Titel der Seite. Der Titel wird auf der Browser-Registerkarte angezeigt, wenn auf die Seite zugegriffen wird.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Seite ein, die Benutzern angezeigt wird, wenn sie auf die Seite zugreifen.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Inhalte zu einer Seite hinzufügen

Nachdem Sie die Seiteneinstellungen definiert haben, legen Sie den Content der Seite fest, indem Sie Content-Blöcke hinzufügen. Content-Blöcke werden auf ähnliche Weise hinzugefügt wie Content zu Homepages.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

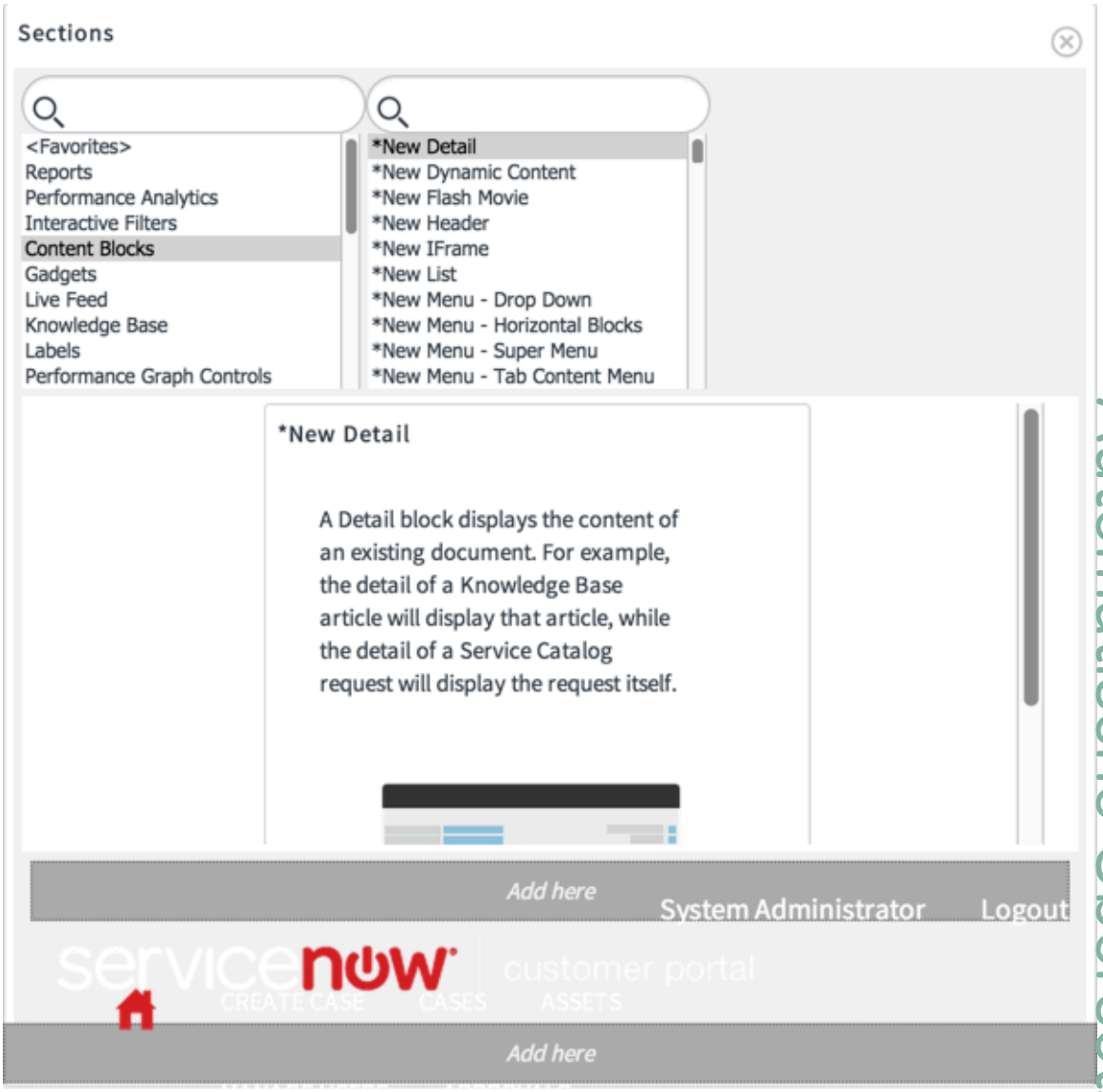
Hinweis:
Fügen Sie iFrames keinen Berichtstyp, z. B. Kalender, hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Berichts direkt auf einer Seite ohne Verwendung von iFrames finden Sie unter Berichte in Jelly einbetten .

Prozedur

1. Klicken Sie auf dem Seitenformular unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Content hinzufügen**.
3. Wählen Sie in der Auswahl einen Content-Block aus.
4. Wählen Sie die Dropzone aus, in der der Content platziert 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.

Erstellen Sie Content-Blöcke, indem Sie der Seite einen der Content-Blöcke mit dem Namen ***Neu [Blocktyp]** hinzufügen.



Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Seiten kopieren

Das Kopieren von Seiten ist eine effiziente Möglichkeit, die doppelte Arbeit zu vermeiden und Seiten schnell aus einer leitenden Basisvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** und wählen Sie die Site aus.
2. Wählen Sie die zu kopierende Seite aus.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Benennen Sie die Seite um.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Verwenden **Sie service_catalog**nicht, um eine Seite umzubenennen. Es ist bereits eine gültige Seite im System.

5. Bearbeiten Sie die Seitenfelder.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sites Seiten zuweisen

Wenn Sie mehrere Sites erstellt haben, können Sie Seiten von einer Site zu einer anderen Site hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Wählen Sie eine Site aus.
3. Klicken Sie in der mit **Rollen** verknüpften Liste auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie andere Seiten aus, die in die Site aufgenommen werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Aktualisieren** Sie die Site.

Einer Anwendung Seiten hinzufügen

Homepages und Content Seiten werden Update Sets und Anwendungen nicht automatisch hinzugefügt. Sie müssen manuell hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Seiten**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz einer Inhaltsseite.
3. Wählen Sie **Portalseite hochladen** aus.

Die Seite wird der aktuellen Anwendung und dem aktuellen Update Set hinzugefügt.

Private UI-Seiten für CMS-Links konfigurieren

Mit Single Sign-On (SSO) können Sie E-Mail-Links generieren, über die Benutzer über die CMS-Schnittstelle direkt zu Tickets und Anwendungen gelangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie führen dieses Verfahren durch, indem Sie eine private UI-Seite erstellen, um CMS-Links umzuleiten. Da die Seite nicht öffentlich ist, ist eine entsprechende Authentifizierung und eine entsprechende Umleitung zu SSO 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. Überprüfen Sie, ob Ihre CMS-Site privat ist, indem Sie die nachfolgend aufgeführten Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Sites** > **[Ihre Website]**
   b. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Anmeldeseite** eine Seite aufgeführt ist.
2. Erstellen Sie eine neue UI-Seite, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie einen **Namen** ein, z. B. **Redirector**.
   d. Geben Sie den folgenden Adobe Jelly-Code in das Feld **HTML** ein.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   Das CMS unterstützt jetzt E-Mail-Links mit dem folgenden Format:

   http://<Pfad zur Instanz>/<UI-Seite>.do?uri=/<CMS-Suffix>/<Datensatztyp>.do%26sys_id=<recordID>

   Beispiel:

   http://<Instanzname>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

   Hinweis:
   Wenn Sie SAML 2.0 Update 1 für SSO verwenden, verwenden Sie die UI-Seite **saml_redirector**, anstatt eine neue UI-Seite zu erstellen. Zum Beispiel würde ein E-Mail-Link zu einer SAML 2.0-Redirector-Seite das folgende URL-Format verwenden: http:// <instance name> .service-now.com/ **saml_redirector.do** ?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a.

Content Management-Vorlagen

Vorlagen sind Content Seiten, die wiederverwendet werden, um ein einheitliches Erscheinungsbild zu gewährleisten.

Vorlagen sind aus folgenden Gründen beim Erstellen von CMS-Sites hilfreich.

Neue Seiten schnell und ohne Risiko erstellen, ohne Seiten zu kopieren	Die Verwendung einer Vorlage zum Erstellen neuer Seiten spart Zeit, da Sie nicht dieselben Schritte wiederholen müssen.
Wiederherstellungspunkte für Seiten im System bereitstellen	Halten Sie eine Arbeitsvorlage für den Fall bereit, dass in einem der Blöcke oder im Themen CSS ein Fehler auftritt. Es ist oft einfacher, von der Vorlage aus neu zu beginnen, anstatt komplexe Änderungen rückgängig zu machen.
Funktionale Referenzen für Editoren des Site-Projekts bereitstellen	Wenn die Vorlage als Referenz vorliegt, wird sichergestellt, dass die Seiten weiterhin dem Style Guide 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.

Seitenvorlagen

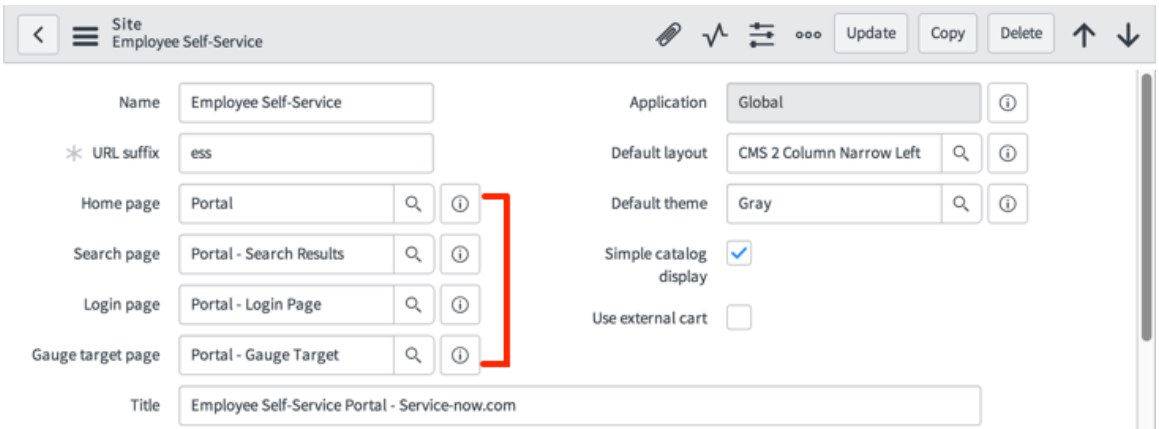
Jede Seite, die Teil der Site ist, benötigt eine Vorlage.

Kritische Seitenreferenzfelder

Wenn Sie eine neue Site erstellen, gibt es für den Site-Datensatz vier kritische Seitenreferenzfelder. Wenn Sie mit der Funktionsweise und der Verwendung dieser Seiten vertraut sind, können Sie Vorlagenseiten und Standardwerte für Sites besser definieren.

- Homepage: Startseite für die Site. Eine Homepage ist obligatorisch.
- Suchseite: Seite, auf der Suchergebnisse angezeigt werden, wenn ein Benutzer von einer beliebigen Seite der Site aus sucht. Eine Suchseite ist zwingend erforderlich, damit Ihre Site über einen Block für Suchergebnisse verfügt.
- Anmeldeseite: Eine eigenständige Anmeldeseite, mit der die Authentifizierung für die gesamte CMS-Site erzwungen werden kann.
- Zielseite der Anzeige: Seite zum Darstellen des Drillthrough-Contents von einer Anzeige. Wenn der Benutzer auf eine Anzeige klickt, wird die Zielseite der Anzeige mit dem Drillthrough-Content für diese Anzeige angezeigt.

Kritische Seitenreferenzfelder



Detailseiten

Je nach Daten oder Tabellen, die Sie verwenden möchten, benötigen Sie möglicherweise Detailseiten. Diese Detailseiten verwenden einen der Content Typen in der folgenden Liste.

- Knowledge-Detailseite: Zeigt vollständige Knowledge-Artikel-Details an (obligatorisch für eine Knowledge-Site).
- Incident-Seite: Detailseite für einen Incident-Datensatz.
- Katalogseite: Detailseite für alle Elemente, Content-Elemente, Bestellleitfäden und Datensatzersteller.

Vorlagen zum Erstellen von Abschnitten

Es gibt zwei Seitenvorlagen, die Sie beim Erstellen von Abschnitten 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.

- Übergeordnete Seite: Hiermit werden Abschnitte innerhalb großer Sites in der Seitenliste der Site organisiert und sortiert. Übergeordnete Seiten werden auch zum dynamischen Erstellen von Breadcrumbs verwendet.
- Detailseite: Unterscheidet sich von der übergeordneten Seite dadurch, dass im Content-Bereich ein vollständiger Artikel oder ein Detail anstelle einer Auswahl von zugehörigem Content angezeigt wird. Detailseiten müssen den Block „Aktuelles Dokument“ enthalten.

Diese Seiten sind obligatorisch, wenn Sie auf Systemdaten zugreifen möchten. Wenn Sie beispielsweise den Servicekatalog in Ihrem CMS anzeigen möchten, benötigen Sie die folgenden Elemente.

- Ein Content Typ des Servicekatalogs, der auf die [Tabelle „sc_cat_item“] verweist.
- Eine Detailseite, die die vollständige Ansicht des Elements bietet.

Neue Vorlagen

Wenn die Seiten der Beispiel-Site des Basissystems nicht geeignet sind, können Sie eine Vorlage von Grund auf erstellen. Erstellen Sie eine Seite und verwenden Sie sie anschließend als Vorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Content Seite.

Wenn Sie eine neue Vorlage speichern, fügen Sie das Wort „Vorlage“ in den Seitennamen ein.

Konfigurieren Sie eine Basisvorlage

Eine einfache Möglichkeit zum Erstellen einer Basisvorlage besteht darin, die vorhandene ESS-Beispielwebsite zu kopieren und an Ihre eigenen Anforderungen anzupassen. Sie können auch eine Basisvorlage von Grund auf neu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um eine einzelne Basisseite zu erstellen und alle wichtigen Komponenten innerhalb der Website zu generieren.

Prozedur

1. Entwerfen Sie ein Layout.
   Eine Site kann unabhängig von der Benutzeroberfläche in wenigen einfachen Layouts zusammengefasst werden.
2. Erstellen Sie ein Thema.
   Das Thema definiert die Struktur der Layouts im CSS und die Basisstyles wie Schriftarten und Farben. Weitere Informationen finden Sie unter Design-Themen.
3. Erstellen Sie die allgemeinen Blöcke.
   Seiten bestehen aus Content-Blöcken. Die meisten Content-Blöcke werden auf mehreren Seiten wiederverwendet. Erstellen Sie für die Basisvorlage grundlegende Blöcke wie Header, Seitennavigation und einige grundlegende Inhalte für den Hauptinhaltsbereich der Seite. Detaillierterer Content kann später hinzugefügt werden. Definieren Sie hier jedoch Content, der auf vielen Seiten der Site wiederverwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsblöcke.
4. Erstellen Sie eine Startseite für die Site.
   Verwenden Sie die soeben erstellten allgemeinen Content-Blöcke, um die erste Seite zu entwerfen, die Benutzern beim Aufrufen der Site angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsseiten erstellen.
5. Erstellen Sie eine Detailseite.

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

Entwerfen Sie die Detailseiten, um festzulegen, wie Seiten wie Wissensartikel, Katalogelemente und Suchergebnisse angezeigt werden. Sie können eine Detailseite erstellen, indem Sie die Startseite der Site kopieren und zusätzliche Content-Blöcke hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten kopieren.

6. Weisen Sie die erstellten Seiten der neuen Site zu.
   Erstellen Sie die Site, und wenden Sie das Layout und das Design auf die Site-Standardwerte an. Navigieren Sie dann zur Liste **Alle Seiten**, und geben Sie die Basisvorlagen-Website in der Spalte **Site** für jede der Basisvorlagen-Seiten an. Weitere Informationen finden Sie unter Sites erstellen.

Kopien von Seitenvorlagen anpassen

Eine gute Quelle für Vorlagen ist die Beispiel-Site des Basissystems. Es ist einfach, Seiten zu kopieren und in neue Seitenvorlagen umzuwandeln, um den unterschiedlichen Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Das Self-Service-Portal für Mitarbeiter wird im folgenden Verfahren als Arbeitsbeispiel und Entwurfsvorlage bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** > **Employee Self-Service**.
2. Wählen Sie eine Seite aus.
   Um beispielsweise die Homepage der ESS-Beispiel-Homepage zu kopieren, wählen Sie „Portal“ aus.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Benennen Sie die Seite um.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
7. Bewegen Sie den Cursor auf den Content-Block, um ihn zu ändern, und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol, das rechts angezeigt wird.
   Ändern Sie beispielsweise die Menüs, ändern Sie das Layout, oder fügen Sie ein anderes Logo hinzu.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Verwenden Sie die Seite in anderen Sites, die Sie erstellt haben, indem Sie einer Site Seiten zuweisen.

Inhaltstypen

Content Typen bieten eine Site-spezifische Steuerung der Darstellung von durch Vorlagen definierten Systemdaten.

Auf einer Seite der Site wird eine Liste mit Wissensartikeln und auf einer anderen Seite werden Katalogelemente oder Incidents bzw. eine Kombination aus beidem angezeigt. Für Content Typen können unterschiedliche Themen verwendet werden, und jedes Thema kann unterschiedliche Benutzerinteraktionen bieten. Content Typen definieren die Seiten, die Content aus einer Tabelle anzeigen. Jeder Content Type entspricht einer Tabelle.

Jedem Dokumenttyp, den das CMS anzeigt, ist ein Content Typ zugeordnet. Um den Content Typ zu ändern, müssen Sie mit dem Apache Jelly-Skripten vertraut sein. Die gebräuchlichsten Content Typen (z. B. Servicekatalog oder Wissensdatenbank) sind jedoch im Basissystem enthalten. Content Typen können bestimmten Sites zugeordnet werden. Durch diese Zuordnung können verschiedene Sites unterschiedliche Detailseiten für denselben Content Typ 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.

Content Typen definieren drei Merkmale verknüpfter Dokumente.

- Wie sieht ein Link zu einem dieser Dokumente aus? Wenn beispielsweise eine Liste dieser Dokumente auf einer Seite angezeigt wird, wie wird jeder Eintrag angezeigt?
- Wie sieht eine Detailansicht eines dieser Dokumente aus?
- Auf welcher Detailseite wird das Dokument angezeigt? Diese Entscheidung ist wichtig und für neue CMS-Benutzer oft verwirrend.

Anhand des Content Typs des Dokuments wird die Seite festgelegt, auf die eine Liste von Dokumenten verweist. Die Liste selbst legt die Seite nicht fest. Der Content eines Links wird in einem Detail-Content-Block auf einer Seite angezeigt. Anhand des Content Typs wird festgelegt, in welchem Detailblock auf einer Seite der Dokumentblock angezeigt wird.

Der Listenblock **Top 5 der Kataloge** zeigt die besten fünf Elemente in der Servicekatalogtabelle [sc_cat_item] an. Da die Tabelle [sc_cat_item] lautet, steuert der Content Typ **sc_cat_item** die Anzeige der Liste **Top 5 der Kataloge**. Durch Klicken auf ein Element in der Liste wird die Seite „Servicekatalogdetails“ mit dem darauf angezeigten Element gemäß dem Skript für die Detailvorlage angezeigt. Die folgenden Content Typen werden angewendet:

- in Suchergebnissen, um eine Verknüpfung zur richtigen Seite herzustellen.
- im aktuellen Dokumentblock, um den aktuellen Datensatz anzuzeigen.
- in Links in Listen und an anderen Orten, die mit Datensatztypen verknüpft sind.

Für Tabellen wie Katalogelement [sc_cat_item], Anzeige [sys_gauge] und Page [content_page] sind standardmäßig mehrere Content Typen verfügbar.

Standardwerte für Content Typen, die für CMS festgelegt sind, können für einzelne Sites überschrieben werden. Verwenden Sie die zugehörige Liste der **Content Typen** Site-Datensatz, um Content Typen anzupassen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verwendung von Inhaltstypen auswirken, finden Sie unter den folgenden Themen unter Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit:

- Leistungsüberwachung IP-Einschränkung (Härtung der Instanzsicherheit)
- Herunterladbare Dateitypen (Härtung der Instanzsicherheit)

Inhaltstypen konfigurieren

Benutzer mit der Rolle „content_admin“ können einen Content Typ erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Inhaltstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Content Typ-Formular aus.

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

Content Typ-Formular

Feld	Eingabewert
Typ	Wählen Sie die Tabelle aus, deren Content in Content Management gerendert wird.
Content-Site	Wählen Sie die Site aus, die diesen Content Typ verwenden soll.
Medientyp	Geben Sie einen der folgenden Medientypen ein, die für diesen Content Typ verwendet werden sollen. ○ m: Nur Smartphone-Schnittstelle (nicht für CMS-Nutzung) ○ Tablet: Nur Tablet-Schnittstelle (nicht für CMS-Nutzung)
Standard Detailseite	Wählen Sie aus, welche Seite geladen wird, nachdem ein Benutzer auf einen Link geklickt hat.
Anzeigeseite	Legen Sie fest, welche Seite das Drillthrough-Ziel für eine beliebige Anzeige sein soll. Wenn Sie eine Anzeige auf einer CMS-Seite anzeigen, wird durch Klicken auf die Links die hier angegebene Seite geladen.
Zusammenfassungsvorlage	Schreiben Sie ein XML-Skript, das festlegt, wie die Liste im Listenblock angezeigt wird, wenn der Link in einem Listenblock angezeigt wird.
Standardvorlage	Schreiben Sie ein XML-Skript, das festlegt, wie die zugehörigen Informationen angezeigt werden, nachdem ein Benutzer auf den Link geklickt hat.

Unterstützung für CMS-Anzeige

Anzeigen ermöglichen die grafische Anzeige von Informationen aus einer Instanz.

Eine Anzeige kann beispielsweise ein Balkendiagramm darstellen, das alle offenen Incidents nach Kategorien aufschlüsselt. Anzeigen werden im CMS-System vollständig unterstützt. Das heißt:

1. Sie können eine Anzeige auf einer CMS-Seite platzieren
2. Sie können steuern, was geschieht, wenn ein Benutzer auf eine Zelle innerhalb dieser Anzeige klickt.

Anzeigen auf einer CMS-Seite platzieren

Sie haben die Kontrolle über die Anzeigen auf einer CMS-Seite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Rufen Sie die CMS-Seite im Bearbeitungsmodus auf.
2. Klicken Sie auf **Content hinzufügen**.
3. Wählen Sie die Anzeige aus, die Sie hinzufügen möchten.
4. Platzieren Sie die Anzeige an der gewünschten Stelle auf der Seite.

Zugehörige Informationen

Unterstützung für CMS-Anzeige

Steuern Sie, was nach einem Klick geschieht

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

Steuern Sie, was nach einem Klick geschieht

Da ein CMS-System mehrere Seiten verwendet, müssen Sie dem System mitteilen, welche Seite für die Anzeige von Drillthrough-Content verwendet werden soll.

Wenn Sie im normalen System (ohne CMS) auf einen Balken in einem Balkendiagramm oder einen Keil in einem Kreisdiagramm klicken, führen Sie einen Drillthrough durch. Daraufhin wird Ihr aktueller Bildschirm durch eine Liste von Datensätzen ersetzt, die die Kriterien des Diagramms erfüllen. Wenn Sie beispielsweise über eine Anzeige von **Incidents nach Kategorie** verfügen und auf die Leiste mit der Beschriftung **Hardware** klicken, führen Sie einen Drillthrough zu einer Liste aus, die sämtliche Incidents mit „Kategorie=Hardware“ enthält.

Beim Arbeiten im CMS-System ist ein ähnlicher Drillthrough-Mechanismus verfügbar. Sie müssen jedoch manuell angeben, welche Seite angezeigt werden soll.

Es gibt zwei verschiedene Modelle des Drillthroughs. Verwenden Sie einen direkten Zielframe, um den Content zu empfangen, oder verwenden Sie eine andere Seite, um ihn anzuzeigen.

Direkte Ziele verwenden

Ein direktes Ziel ist ein benannter iframe, der sich auf derselben CMS-Seite wie die Anzeige befindet. Wenn Sie auf die Anzeige klicken, wird der Drillthrough-Content in diesem iframe angezeigt, anstatt die CMS-Seite zu ändern. Die Anzeige (und der Rest der Seite, außer dem Ziel ist) bleibt an Ort und Stelle und aktiviert.

Anzeigenzielseiten verwenden

Eine Anzeigenzielseite ist eine separate CMS-Seite, auf der der Drillthrough-Content einer Anzeige dargestellt wird. Wenn Sie auf eine Anzeige klicken, wird die aktuelle CMS-Seite durch die Anzeigezielseite ersetzt und der Drillthrough-Content wird auf dieser zweiten Seite dargestellt.

- **Anzeigenzielseite**

  Um einen Site-Standard festzulegen, wählen Sie **Anzeigenzielseite** auf der Konfigurationsseite der Site aus. Diese Seite dient als Drillthrough-Ziel für alle Anzeigen im System, in deren Content Typ keine spezifischere Anzeigenseite angegeben ist.

- **Anzeigeseite**

  Um eine spezifische Content Typ-Seite festzulegen, können Sie eine **Anzeigeseite** auf einer Content Typ-Seite festlegen. Alle Anzeigen für diesen Content Typ verwenden diese Seite dann für Drillthroughs.

  Hinweis:
  Das Anzeigeziel für einen bestimmten Content Typ überschreibt den Standardwert, die Site-Ebene und das Anzeigeziel.

- **Anzeigenzielblock**

  Eine Anzeigenzielseite ist eine normale CMS-Seite mit einer besonderen Anforderung. Irgendwo auf dieser Seite muss ein **Anzeigenzielblock** vorhanden sein. Dieser Marktblock teilt dem System mit, wo die Drillthrough-Daten ausgegeben werden sollen.

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

Zugehörige Informationen

Unterstützung für CMS-Anzeige

Anzeigen auf einer CMS-Seite platzieren

Inhaltstypen anzeigen

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Verwendung von Content Typen.

Vorbereitungen

Hier wird die MSS-Site (Mitarbeiter-Selfservice) als Beispiel herangezogen.
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine vordefinierte Instanz einer CMS-Site.

Prozedur

1. Starten Sie eine vordefinierte CMS-Site https://<Instanzname>.service-now.com/ess.
2. Klicken Sie unter „Hilfe aufrufen“ auf **Problemstatus**.
   Die CMS-Seite „Problemstatus“ oder „incident_status“ enthält zwei Content-Blöcke: „Häufige Antwort“ und „Aktuelle Probleme“. Diese Content-Blöcke verwenden beide Content Typen zum Rendern von Ergebnissen.
3. Von https://<instance name> .service-now.com , navigieren Sie zu **Blöcke** > **Listen** > **Portal – Gängige Antworten**.
   Dieser Block entspricht dem Abschnitt „Häufige Antworten“ der Seite „Problemstatus“. Das Feld „Tabelle“ beschreibt den mit „Häufige Antworten“ verknüpften Content Typ.
4. Verwenden Sie den Link, um vorhandene Content Typen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf den Content Typ, um die XML anzuzeigen, anhand derer festgelegt wird, wie die Liste und der Datensatz in CMS gerendert werden.
   Das Feld „Standard Detailseite“ gibt eine CMS-Seite an, auf der ein Datensatz angezeigt wird, der aus einer Liste mit Content-Blöcken ausgewählt wurde.
6. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben der Standard Detailseite, um zu dieser Seite zu wechseln.
7. Klicken Sie auf der Standard Detailseite unter „Zugehörige Links“ auf **Seite bearbeiten**.
   Der Detailblock enthält einen Content Typ-Formatierer. Beim Bearbeiten oder Anzeigen der Seite wird nach einer URL gesucht, die übergeben werden soll, um den anzuzeigenden Datensatz zu ermitteln. Daher wird die Meldung „Detaildatensatz konnte nicht gefunden werden“ angezeigt.
8. Klicken Sie auf das Stiftsymbol, um den detaillierten Content-Block zu bearbeiten und anzuzeigen.
   In der Dropdown-Liste Typ ist „Aktuelles Dokument der Seite anzeigen“ ausgewählt. Dies bedeutet, dass „document_id“ von den CMS-Seiten an diesen Block übergeben werden muss. Anschließend kann der Datensatz basierend auf dem in „document_id“ aufgelisteten Content Typ angezeigt werden.
9. Wählen Sie im Block „Häufige Antworten“ auf der Seite „Self-Service“ einen Datensatz aus.
   Die Seite wird mit einer URL geöffnet, die in etwa folgendermaßen aussieht: https://<Instanzname service-now.com/ess/knowledge.do? sysparm_document_key = kb_knowledge, 02255450d731310013ab49547e61038e.

   Der Datensatz wird anhand der Tabelle sysparm_document_key=kb_knowledge und der „sys_id“ 02255450d731310013ab49547e61038e festgelegt. Der zugehörige Content Typ „kb_knowledge“ stellt den Content auf der Standard Detailseite „Portal – Knowledge-Detail/url_suffix=knowledge“ dar.

Inhaltsblöcke

Ein Block ist ein definierter Content innerhalb des Systems, der wiederverwendet werden kann.

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

Eine Content Seite wird erstellt, indem benutzerdefinierte Content-Blöcke auf einer Seite angeordnet werden. Content-Blöcke sind ein wichtiger Teil einer CMS-Site. Vorhandener Content wie Berichte, Anzeigen Datensatzlisten stehen automatisch als Content-Blöcke zur Verfügung, und weiterer Content kann im CMS erstellt werden.

Verwenden Sie nach dem Definieren von Content-Blöcken diese auf jeder Content Seite, indem Sie sie den Dropzonen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte zu einer Seite hinzufügen.

Erstellen Sie Content-Blöcke, nachdem Sites und Seiten entworfen wurden.

Zugehörige Informationen

CMS-Block-Tags anzeigen

Headerblöcke konfigurieren

Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

Dynamische Blöcke konfigurieren

Katalog-Einkaufswagen-Block

Live Feed mit CMS integrieren

Flash-Filmblöcke konfigurieren

Detaillierte Inhaltsblöcke konfigurieren

iFrames konfigurieren

Content-Block konfigurieren

Um einen Content-Block zu konfigurieren, definieren Sie ihn im entsprechenden Formular.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Content-Block zu erstellen:
   - Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **[Blocktyp]** > **Neu**. Das Formular zum Erstellen des ausgewählten Blocktyps wird geöffnet.
   - Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Alle** und wählen Sie den Typ des zu erstellenden Inhalts aus der Liste aus.
   - Bearbeiten Sie eine Content Seite, und fügen Sie einen Stubblock des gewünschten Content-Block-Typs hinzu. Klicken Sie auf den Link im Stubblock.
2. Füllen Sie das Content-Block-Formular aus, und speichern Sie es.
3. Fügen Sie den Content-Block einer beliebigen Content Seite hinzu.

Zugehörige Informationen

Headerblöcke konfigurieren

Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

Dynamische Blöcke konfigurieren

Katalog-Einkaufswagen-Block

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

Live Feed mit CMS integrieren

Flash-Filmblöcke konfigurieren

Detaillierte Inhaltsblöcke konfigurieren

iFrames konfigurieren

CMS-Block-Tags anzeigen

Zeigen Sie CMS-Block-Tags an, die für erweiterte Blockerstellung und Site-Flexibilität verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Er wird erzeugt als `<g:content_block>{{Jelly_Tags|Jelly]]` und kann auf eine der folgenden Arten verwendet werden.

- So zeigen Sie einen Block in einem Block an
- So zeigen Sie einen Block in einem Layout an

Das Tag wird im Format „<g:content_block type="<type>"id="<sys_id>"/>" angezeigt.

Ein Beispiel für das Block-Tag ist auf der Beispiel-Site des MSS-Portals enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Frames**.
2. Klicken Sie auf **cms_admin_home_frame**.
3. Zeigen Sie den Code an.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
  </j:if>
<br/>
</div>
```

4. Um zu sehen, wie die Seite aussieht, navigieren Sie zur MSS Portal-Verwaltungsseite.
   Zum Beispiel http://instanzname.service-now.com/ess/administration.do.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Headerblöcke konfigurieren

Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

Dynamische Blöcke konfigurieren

Katalog-Einkaufswagen-Block

Live Feed mit CMS integrieren

Flash-Filmblöcke konfigurieren

Detaillierte Inhaltsblöcke konfigurieren

iFrames konfigurieren

Typen von Inhaltsblöcken

Content-Blöcke, die Content Seiten bilden, sind wiederverwendbare Content-Elemente, die im System definiert werden.

Jeder Content-Block kann für einen anderen Content Typ verwendet werden.

Zugehörige Informationen

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

Katalog-Einkaufswagen-Block

Live Feed mit CMS integrieren

Headerblöcke konfigurieren

Ein Headerblock ist ein visuelles Element, das im oberen Bereich von Seiten platziert wird. Er ermöglicht die Platzierung von Branding und anderen wichtigen Funktionen auf der gesamten Site.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den Optionen, die in Headern verfügbar sind, gehören die globale Suche, die Umschaltung der Textgröße, Menüs für Navigationszwecke und der Benutzername mit Abmeldelink.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Header**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Kopfzeilenformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Headerblock ein.
Hintergrund	Wählen Sie einen Hintergrund für das Kopfzeilenlogo und die Menüs aus. ○ **Kein** - Es wird kein Hintergrund gerendert. ○ **Farbverlauf/Bild** - Legen Sie ein Bild oder ein Farbverlaufsbild als Hintergrund fest. ○ **Farbige Balken** - Legen Sie Farben für drei verschiedene Abschnitte der Kopfzeile (oben, Mitte und unten) fest.
Bild	Wenn der**Hintergrund** auf **Farbverlauf/Bild** festgelegt ist, laden Sie ein Bild für den Hintergrund des Headerblocks hoch. Laden Sie für Farbverläufe ein Farbverlaufsbild hoch.
Farbe des oberen Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das obere Menü verwendet werden soll.
Farbe des mittleren Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das Logo und den Text verwendet werden soll.
Farbe des unteren Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das untere Menü verwendet werden soll.
Logo	Wählen Sie ein Logo aus. Das Bild ist auch ein Link zur Hauptseite.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Text	Geben Sie den Text ein, der neben dem Logo angezeigt werden soll.
Bedingt	Aktivieren Sie die Checkbox, und geben Sie die Skriptbedingungen ein, die im angezeigten Skriptfeld **Bedingung** angewendet werden sollen.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Headerblock bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, auf der Links zu Headerblöcken geöffnet werden. Auf Detailseiten werden häufig Informationen auf unterschiedliche Weise angezeigt.
Oberes Menü	Wählen Sie einen Navigationsmenüblock aus, der als Menü oberhalb des Logos verwendet werden soll.
Unteres Menü	Wählen Sie einen Navigationsmenüblock aus, der als Menü unterhalb des Logos verwendet werden soll.
Höhe	Geben Sie die Höhe für die Kopfzeile an.
Suchen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Suchelement in der Kopfzeile hinzuzufügen.
Anpassung der Schriftgröße	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Steuerelemente zum Anpassen der Textgröße in die Kopfzeile aufzunehmen.
Anmelden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen Anmeldelink in die Kopfzeile aufzunehmen. Wenn der Benutzer angemeldet ist, zeigt dieses Element den Benutzernamen und einen Abmeldelink an. Wenn Sie eine Anmeldeseite im Site-Datensatz angeben, ist es

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

Feld	Beschreibung
	wichtig, einen Anmeldelink einzubeziehen, damit Benutzer ihren Benutzernamen und ihr Kennwort eingeben können.
Chatwarteschlange	Wählen Sie die Chatwarteschlange aus, auf die Benutzer zugreifen, indem Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche **Helpdesk-Chat** klicken. Löschen Sie das Feld, um die Schaltfläche zu entfernen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Chat-Plugin aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Content-Block konfigurieren

Navigationsmenüblöcke erstellen

Mit Hilfe von Navigationsmenüblöcken können Sie ein Menü mit Links zu verschiedenen Content Seiten erstellen.

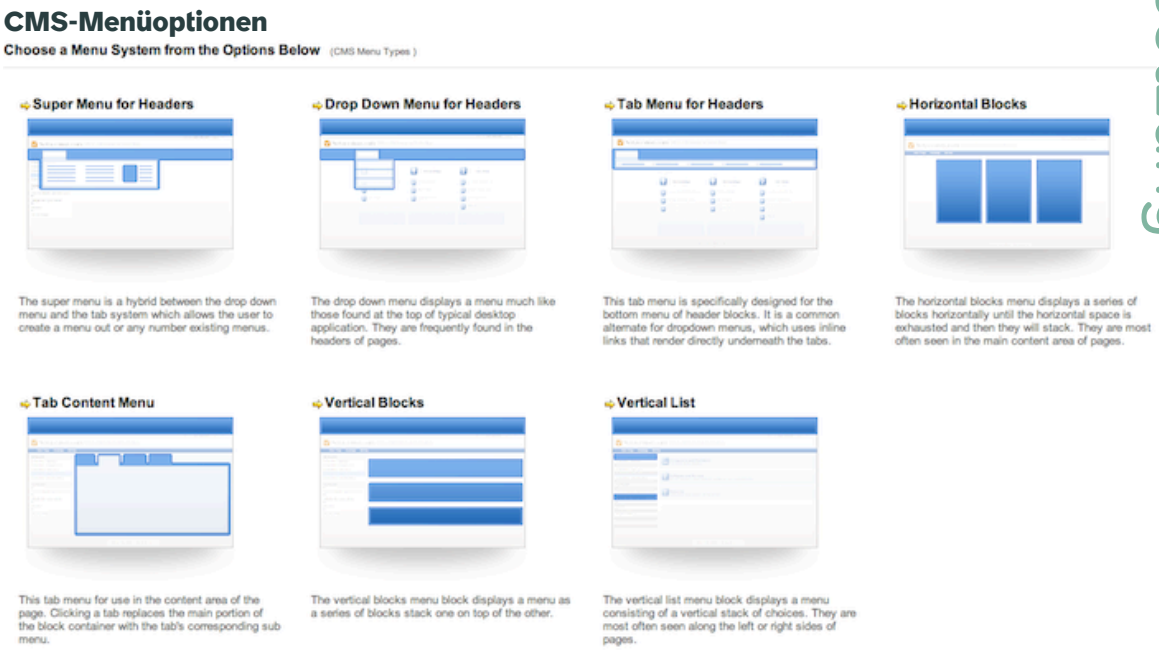
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Navigationsmenüs werden durch die folgenden drei Objekte definiert.

- Menüblock: Der Menüblock definiert den gesamten Menüblock und dessen Darstellung.
- Menübereich: Die Menübereiche definieren Gruppen von Links, die innerhalb des Blocks angezeigt werden.
- Menüelement: Die Menüelemente definieren die Links in jedem Menüabschnitt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Navigationsmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Eine Galerie mit verfügbaren Navigationsmenüblöcken wird angezeigt.



3. Wählen Sie den gewünschten Menüblockstyle 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. Füllen Sie das Formular „Navigationsmenü“ aus, um den Block zu definieren.

Navigationsmenüformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Block ein.
Typ	Wählen Sie die Navigationsmenütyp aus, anhand dessen die Darstellung der Links festgelegt wird.
Frame	Wählen Sie eine Rahmenart für den Navigationsmenüblock aus.
Bedingt	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Verwendung von Skriptbedingungen zu ermöglichen. Wenn es aktiviert ist, werden die Felder **Bedingung** und **Angemeldet** angezeigt.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Navigationsmenüblock nur dann angezeigt wird, wenn der Benutzer angemeldet ist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Bedingung	Geben Sie ein Skript ein, um die Bedingungen für den Navigationsmenüblock zu definieren. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Navigationsmenüblock bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der Menülinks geöffnet werden.

Zugehörige Informationen

Menüstyle-Anpassung

Menüabschnitte konfigurieren

Menübereiche definieren Gruppen von Links, die im Navigationsmenüblock angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs** und wählen Sie einen Block aus.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Menüabschnitte* auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Menüabschnittsformular aus.

Menüabschnittsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Menüabschnitt ein.
Content-Block Menü	Wählen Sie das Navigationsmenü aus, in dem dieser Menüabschnitt angezeigt wird.
Weiterleiten zu	Wählen Sie aus, was angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf den Namen und das Symbol des Menüabschnitts klickt.

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

Feld	Beschreibung
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen. Geben Sie dann die URL ein, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüabschnitts klickt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Detailseite	Wählen Sie die Content Seite aus, die geöffnet werden soll, wenn ein Benutzer auf den Titel oder das Symbol des Menüabschnitts klickt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Eine Content Seite** festgelegt ist.
Linke Bilder-DB Rechte Bilder-DB	Wählen Sie die Bilddatenbank aus, in der Ihre Site-Bilder gespeichert sind.
Linkes Bild Rechtes Bild	Wählen Sie Symbole aus, die links und rechts neben dem Namen angezeigt werden.
Text für zweite Ebene	Geben Sie eine Beschreibung ein, die neben dem Titel des Menüabschnitts angezeigt wird.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Menüabschnitt für die Verwendung verfügbar zu machen.
Bestellung	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieser Abschnitt relativ zu den anderen Menüabschnitten im Menü angezeigt wird.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Menüabschnitt nur dann angezeigt wird, wenn der Benutzer angemeldet ist.
Rollen	Klicken Sie auf das Schloss, um eine Liste zu öffnen, und wählen Sie dann die Rollen aus, die auf diesen Menüabschnitt zugreifen können, wenn Sie den Zugriff nach Rollen einschränken.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der der Menüabschnitt gehört.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten von Links aus, auf die geklickt wird.
iFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüabschnitts klickt. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite, auf der der Link geöffnet wird, ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt ist.
Header	Geben Sie die Kopfzeileninformationen für den Menüabschnitt ein.
Fußzeile	Geben Sie die Fußzeileninformationen für den Menüabschnitt ein.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Menütypen

Menüstyle-Anpassung

Menüelemente konfigurieren

Menüelemente sind die Links, die in jedem Menüabschnitt 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nicht alle Navigationsmenüabschnitte erfordern Menüelemente. Verwenden Sie Menüelemente, um Benutzer mit anderen Seiten oder zusätzlichen Informationen zu verknüpfen. Diese Schritte werden am Beispiel der MSS-Beispiel-Portal-Site durchgeführt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs** und wählen Sie ein Navigationsmenü aus.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel das **Dokumentationsmenü** aus.
2. Wählen Sie aus der zugehörigen Liste der **Menüabschnitte** einen Menüabschnitt aus.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Erste Schritte** aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der **Menüabschnitte** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Menüelementformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Menüelement ein.
Menüabschnitt	Wählen Sie den Menüabschnitt aus, in dem dieses Element angezeigt wird.
Weiterleiten zu	Wählen Sie aus, was angezeigt wird, wenn auf den Namen und das Symbol des Menüelements geklickt wird.
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen. Geben Sie dann die URL ein, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Titel und das Symbol des Menüelements klicken. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Detailseite	Wählen Sie die Content Seite aus, die geöffnet werden soll, wenn auf den Namen oder das Symbol geklickt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Eine Content Seite** festgelegt ist.
Bild	Wählen Sie ein Symbol aus, das mit dem Namen angezeigt werden soll.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Menüelement für die Verwendung verfügbar zu machen.
Bestellung	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Menüelement nur dann anzuzeigen, wenn der Benutzer angemeldet ist.
Rollen	Klicken Sie auf das Schloss, um eine Liste zu öffnen, und wählen Sie dann die Rollen aus, die auf dieses Menüelement zugreifen können, um den Zugriff nach Rollen einzuschränken.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der der Menüpunkt gehört.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten von Links aus, auf die geklickt 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
iFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüelements klickt. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt ist.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Menütypen

Menüstyle-Anpassung

Menütypen

Wenn Sie den **Typ** Im Navigationsmenüblock ändern, können Sie dasselbe Menü auf verschiedene Arten formatieren.

Menütypen

Typ	Bild	Beschreibung
Supermenü für Kopfzeilen		Das Supermenü ist ein Hybrid zwischen dem Dropdown-Menü und dem Registersystem. Der Benutzer kann ein Supermenü verwenden, um ein Menü aus einer beliebigen Anzahl von Menüs zu erstellen.
Dropdown-Menü für Kopfzeilen		Das Dropdown-Menü stellt die Menüabschnitte als Dropdown-Liste dar. Zeigen Sie mit der Maus auf den Menünamen und zeigen Sie die Menüelemente an.
Registermenü für Kopfzeilen		Das Registerkartenmenü stellt die Menüabschnitte als Registerkarten dar. Klicken Sie mit der Maus auf die Registerkarte und zeigen Sie die Menüelemente an.
Horizontale Blöcke		Im Menü für horizontale Blöcke werden die Menüabschnitte als Blocküberschriften mit Menüelementen als Links innerhalb der Blöcke dargestellt. Die Blöcke sind horizontal angeordnet.
Tab Content-Block		Das Registerkarten-Content-Clock-Menü (horizontal) stellt die Menüabschnitte als Registerkarten mit Menüelementen als Links innerhalb des Blocks dar.
Vertikale Liste		Im vertikalen Listenmenü werden die Menüabschnitte als Überschriften mit Menüelementen als Links darunter dargestellt.
Vertikale Blöcke		Im Menü für vertikale Blöcke werden die Menüabschnitte als Blocküberschriften mit Menüelementen als Links innerhalb des Blocks dargestellt. Die Blöcke sind vertikal angeordnet.

Menüstyle-Anpassung

Sie können Menüstyles in den von Ihrer Site verwendeten Formatvorlagen anpassen.

Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Stylesheets** , um Formatvorlagen anzupassen.

Zusätzlicher Beispielcode für Seitennavigationsmenüs

Sehen Sie sich im folgenden Beispiel die CSS-Klassenauswahlen und -regeln an. Überprüfen Sie auch, wie die Blockcontainer (div.cms_menu_section_blocks) basierend auf dem äußeren

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

Container (TD.layout_content_submenu_column) definiert werden. Der äußere Container ist eigentlich ein Teil des Site-Layouts.

Dieses Konzept wird deutlicher, wenn Sie die Styles mit den weiter unten im Beispiel verwendeten Styles im Super-Menü vergleichen. Dieses Beispiel zeigt, dass kein vollständig neues Menüsystem erstellt werden muss. Sie können CSS verwenden, um das Erscheinungsbild vorhandener Menüs zu ändern.

```
/*****************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*****************************************************************************************
*************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
   width: 156px;
   height: auto;
   float: left;
   position: relative;
   border-style: solid;
   margin: 0px 0px 0px 0px;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
   width: 156px;
   height: 20px;
   float: left;
   border-style: solid;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
   color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
   margin:0;
   padding: 0px;
   font-size: 11px;
   text-transform: uppercase;
   color: #42C4DD;
   font-weight: normal;
   white-space: nowrap;
}
```


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

```
TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
   margin:0;
   padding: 0px;
   font-size:11px;
   color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

Beispielcode für Super-Menüabschnitte

Das folgende Menü ist ein einfaches Floatgitter. Die Standardwerte werden zuerst geschrieben. Unter dem Kommentar "SUPER MENU VARIATIONS ..." werden die Standardwerte überschrieben, indem ein einschließendes div mit einer eindeutigen Klasse hinzugefügt wird. In dem Code, der die Kopfzeile für das Basissystem darstellt, befindet sich das untere Menü in einer Tabellenzelle mit der Klasse `cms_header_bottom_menu` (siehe die CSS-Auswahl „TD.cms_header_bottom_menu“).

```
/*************************************************************************************************
************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************
************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
   width: 156px;
   height: auto;
   float: left;
   position: relative;
   border-style: solid;
   margin: 0px 0px 0px 0px;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
   width: 156px;
   height: 20px;
   float: left;
   border-style: solid;
   border: 0px solid #e0e0e0;
   padding: 0px;
   background: none;
   padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
   color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
```


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

```
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

```
This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below
 the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a
 containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system,
 the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the
 TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*********************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
```

Automatische Übersetzung

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

```
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*********************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
  z-index: 199;
  float: left;
  background: none;
  margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  font-weight: bold;
  color: #000;
  border-left: 1px solid #FFF;
  border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
```

Automatische Übersetzung

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

```
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  font-weight: bold;
  border-right: 0px solid #CCC;
  border-bottom: 0px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
  position: absolute;
  z-index: 999;
  height:260px;
  display: none;
  padding: 18px;
  background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  border-right: 1px solid #CCC;
  border-bottom: 1px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

Beispielmenüelemente und Inhaltslinks

Die Methode zum Auswählen eines Verknüpfungsziels (aktuelles Fenster, iFrame oder neues Fenster) und die Methode zum Verweisen auf das verknüpfte Element (Seite, Anhang oder URL) sind ähnlich. Sehen Sie sich Beispiele an, wie Sie diese Elemente verknüpfen können.

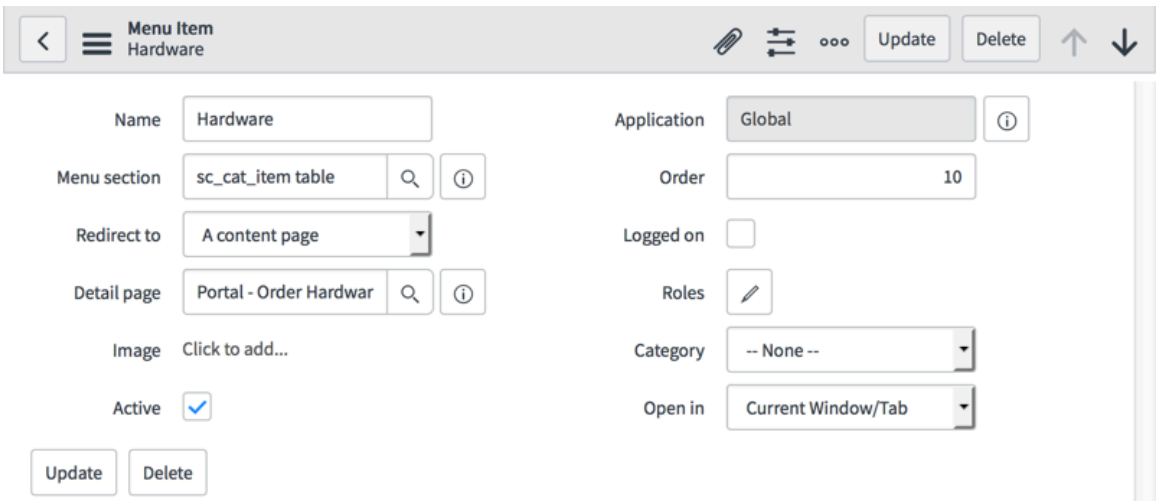
- Eine Content Seitenreferenz hilft Ihnen bei der Auswahl der gewünschten Seite. Der Wert home.do stellt eine Verknüpfung zur Homepage der Site her.
- Über eine Anlagenreferenz können Sie auf eine einzelne Datei verweisen, die an das Menüelement oder den Abschnittsdatensatz angehängt ist. Wenn mehrere Anlagen vorhanden sind, wird nur auf die erste Anlage verwiesen. Der Link wird dann automatisch erstellt und zeigt die Eingabeaufforderung **Browserdatei speichern** an.
- Mit der angegebenen URL-Referenz können Sie eine Verknüpfung zu einer vollständigen URL-Zeichenfolge in Ihrer Instanz oder von einem anderen System aus erstellen. Zum Beispiel, com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304167b225

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

stellt eine Verknüpfung zum Ersteller des Datensatzes **Frage stellen** her. Verwenden Sie diese Referenz, um eine Verknüpfung zur Seite in einem vorhandenen Intranetsystem zu erstellen.

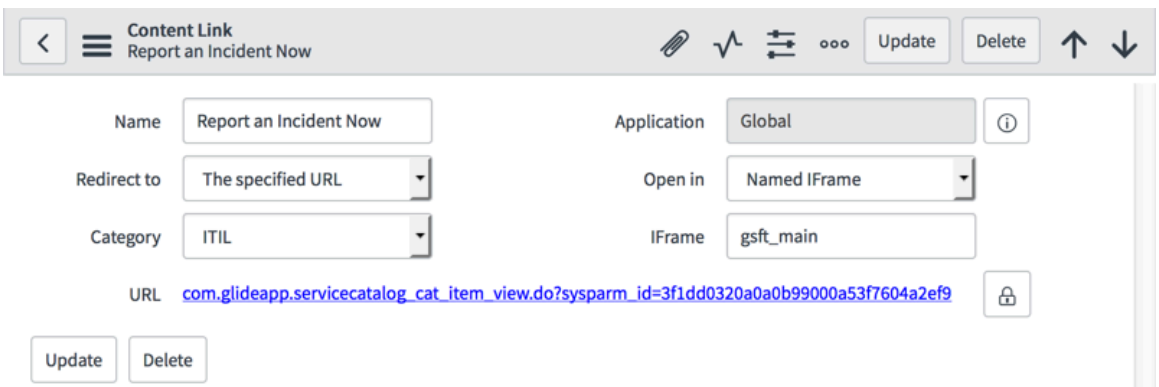
Menüelemente sind in jedem Abschnitt als ausgewählte Links sichtbar. Es gibt viele Auswahlmöglichkeiten bei URL-Definitionen und Link-Optionen. Links innerhalb des MSS-Portals öffnen Inhaltsseiten innerhalb der Site. Jede Seite verfügt wiederum über einen iFrame oder eine Gruppe von Blöcken, die die entsprechenden Daten enthalten. Diese Methode eignet sich für das schnelle Prototyping. Überlegen Sie sich jedoch, wo Sie dynamische Detailseiten erstellen und die verfügbaren Verknüpfungsoptionen verwenden.

Menüelement



Menüelemente ähneln Content Links, außer dass sie vom Listenblock aufgerufen werden, nicht als Teil eines Navigationsmenüblocks. Die Funktionsweise von Menüelementen und Content Links ist in Bezug darauf, wie sie definiert werden, und die Optionen, die zum Verknüpfen mit Elementen verfügbar sind, identisch. Content Links sollen durch einen Listenblock aufgerufen werden, der die Content Link-Tabelle [content_link] aufruft. Content Links verfügen nicht über das Feld **Angemeldet** oder die Option **Rollen** zum Steuern der UI-Umgebung für verschiedene Rollen.

Content Link



Zugehörige Informationen

Links zwischen Systemelementen und URLs anzeigen

Beispiele für Menü „Ansicht“ und Listen

Menüabschnitte definieren Gruppen von Links und das Verhalten der Links.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anhand des Link-Verhaltens wird beispielsweise festgelegt, welche Seite beim Klicken auf den Link geöffnet wird und wie sie geöffnet wird, beispielsweise auf einer neuen Seite oder in einem neuen Frame. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Beispielmenüabschnitt anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Portal - Block-Menü**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste von **Menüabschnitte** auf **Produkte bestellen**.
4. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben **Detailseite**, um die Seite zu öffnen.
5. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
   Der Link führt standardmäßig zur Seite „Produkte bestellen“, wobei das Splash-Menü „Portal - Bestellung (vertikales Block-Menü) im Content-Bereich der Seite angezeigt wird.

   In den meisten CMS-Standardmenüs enthält der Menüabschnitt den Menütitel mit sekundärem Text, eine Trennlinie und die Links, die Sie als Menüelemente definieren. Obwohl das Design vielseitig ist und zwischen den Seiten gut funktioniert, kann es zu Fragen zu Verknüpfungen und zur Skalierbarkeit großer Kataloge kommen. Diese Vorgehensweise kann nur für einen kleinen Katalog mit einer begrenzten Anzahl von Artikeln nützlich sein.
6. Um ein Beispiel für dynamischen Content anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anforderungskatalogliste/Rasteransicht im MSS-Portal anzuzeigen.

   a. Fügen Sie Ihrer Instanz-URL `/ess/manage.do` hinzu.
      Zum Beispiel https://<Instanzname>.service-now.com/ess/manage.do .

   b. Klicken Sie in den **Code-Beispiel-Demos** auf **Katalogliste/Rasteransicht anfordern**.

   c. Durchsuchen Sie die Katalogartikel.

Dynamische Blöcke konfigurieren

Verwenden Sie dynamische Blöcke, um Skripts zu verwenden oder um Informationen aus dem System abzurufen. Content befindet sich größtenteils in dynamischen Blöcken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Blöcke eignen sich gut für Auftragsbuchungen. Speichern Sie die Buchungen in Wissensartikeln, und zeigen Sie die Buchungen mit einem dynamischen Block an.

Mehrere dynamische Blöcke sind vordefiniert, einschließlich der folgenden Elemente.

- **Neuer Content**: Jeder der neuen Content-Blöcke ermöglicht das Erstellen von Blöcken beim Bearbeiten von Content Seiten.
- **Reines Anmelden**: Die Standard-Anmeldeseite, die die Eingabe von Benutzername und Kennwort anfordert, einschließlich der Checkbox „Benutzernamen speichern“. Nachdem sich der Benutzer angemeldet hat, löst dieser Block Anmelderegeln 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.

- **Anmeldung**: Ein Bereich, in dem sich ein abgemeldeter Benutzer anmelden und ein angemeldeter Benutzer abmelden kann. Dieser Block ist besonders für öffentlich verfügbare Content Seiten nützlich.
- **Suchen**: Das Feld „Allgemeine Textsuche“ Derzeit ist die allgemeine Textsuche das einzige Suchformular, das in eine Content Seite einbezogen werden kann.
- **Suchergebnisse**: Ein Bereich zum Anzeigen der Ergebnisse der allgemeinen Textsuche.

Weitere Informationen zu Apache Jelly finden Sie unter Jelly-Tags .

Hinweis:
Dynamische Inhaltsblöcke im Content Management System werden nicht automatisch mit Escape-Zeichen versehen. Diese Blöcke müssen ihr eigenes Inhalts-Escaping implementieren (z. B. zum Schutz vor potenziellen Cross Site Scripting-Angriffen). Weitere Informationen finden Sie unter Jelly-Escaping-Typen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Dynamisch**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Dynamischer Content“ aus.

Formular „Dynamischer Content“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den dynamischen Content-Block ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den dynamischen Block bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der dynamische Block-Links geöffnet werden.
Frame	Wählen Sie einen Randstyling für den dynamischen Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Frames formatieren.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Bedingt	Geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Bei entsprechender Auswahl wird dem Formular das Skriptfeld *Bedingung* hinzugefügt.
Zweiphasig	Aktivieren Sie diese Checkbox, um zweistufige Erweiterungen der Jelly-Syntax zuzulassen.
Dynamischer Inhalt	Geben Sie das XML-Skriptfeld ein, anhand dessen das Verhalten des dynamischen Blocks festgelegt wird.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

CMS-Block-Tags anzeigen

Listenblöcke anpassen

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

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

Katalog-Einkaufswagen-Block

Der Katalog-Einkaufswagen-Block ist ein dynamischer Block, der im Basissystem bereitgestellt wird.

Dieser Block stellt den gleichen Einkaufswagen bereit, der im Service Catalog verfügbar ist. Wenn die Option **Externen Einkaufswagen verwenden** für die Site-Definition ausgewählt ist, fügen Sie diesen Block in die Site ein, damit Benutzer mit ihrem Katalog-Einkaufswagen interagieren können.

Der Katalog-Einkaufswagen-Block ist verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.sc.use_cart_layouts` auf „false“ gesetzt ist.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

Typen von Inhaltsblöcken

Listenblöcke anpassen

Listenblöcke sind Content-Blöcke, die dynamisch eine Liste von Links zu Datensätzen innerhalb der Instanz erstellen. Wenn ein Benutzer in einem Listenblock auf einen Link klickt, werden die zugehörigen Informationen auf einer Detailseite angezeigt, die durch den Content Typ bestimmt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Liste mit einer einfachen Abfrage für eine beliebige Tabelle oder mit einem Skript für eine erweiterte Abfrage. Listen sind leistungsstark und flexibel. Nachfolgend sind einige Orte aufgeführt, die eine vollständige Steuerung der Listenanzeige ermöglichen.

Listensteuerelement

Option	Beschreibung
Frames	Frames bieten die Möglichkeit, dekorative Container für Content-Blöcke und andere Elemente innerhalb der Site zu erstellen. Wenn Frames mit dem Feld **Typ** verwendet werden, hat der Designer die vollständige Kontrolle über die Listenplatzierung.
Listentyp	Das Modul „Listendefinitionen“ definiert den Typ der für Content Seiten verfügbaren Listen. Wählen Sie im Listenblockformular eine Listendefinition im Feld **Typ** aus.
Listenfilter	Stellt jedes Feld in der referenzierten Tabelle für detailliertere Ergebnisse bereit.
Max. Anzahl von Einträgen	Beschränkt die Ergebnisse aus einer Tabelle auf das Design des Blocks.
Sortieren und Sortierrichtung	Ermöglicht die Sortierung nach einem beliebigen Feld in der referenzierten Tabelle, entweder in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge.

Sie können Listenblöcke auch verwenden, um eine Liste mit Links zu Informationen außerhalb Ihrer Instanz zu erstellen. Erstellen Sie die externen Links als Datensätze in der Tabelle „Inhaltslink“ [content_link], und führen Sie dann die Schritte in diesem 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Lists**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Listenblockfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Listen-Content-Block ein. Er dient zur Identifizierung des Datensatzes in der Instanz und wird nicht auf der Content Seite angezeigt. Verwenden Sie dazu das Feld **Titel**.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Listen-Inhaltsblock bereitzustellen.
Typ	Wählen Sie ein UI-Makro für Listendefinitionen aus, um die Liste der Links zu formatieren. Weitere Informationen finden Sie unter Listendefinitionen konfigurieren.
Frame	Wählen Sie einen Rahmenstyling für den Listenblock aus. Weitere Informationen finden Sie unter Frame UI-Makros erstellen.
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Generieren einer Liste aus einem Skript statt aus einer einfachen gefilterten Abfrage zu aktivieren.
Abfrage	Filtert die Ergebnisse mit einem Condition Builder.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Titel	Geben Sie den Namen ein, der am oberen Rand des Listenblocks angezeigt werden soll, wenn er auf einer Content Seite angezeigt wird.
Max. Einträge	Legen Sie die maximale Anzahl von Einträgen fest, die in diesem Listenblock angezeigt werden sollen.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, um die Listenelemente abzufragen. Anhand der Tabelle wird festgelegt, welche Detailseite angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf einen Link im Listenblock klickt. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltstypen konfigurieren **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Listenblock befinden.
Bedingt	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Verwendung von Skriptbedingungen zu ermöglichen. Bei entsprechender Auswahl wird das Skriptfeld **Bedingung** angezeigt. Andere Felder, die angezeigt werden, enthalten die Checkboxes **Angemeldet** und **Wenn leer, auslassen**.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Listendefinitionen konfigurieren

Listendefinitionen sind, ähnlich wie bei Content-Management-Frames, dekorative Container, die das Erscheinungsbild von Listen steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Insbesondere sind Listendefinitionen UI-Makros, die mithilfe des Apache Jelly-Skripts definieren, wie eine Liste in einem Listenblock gerendert wird. Für das Site-Design sind häufig mehrere Listenstyle im Layout erforderlich. Listen sind häufig die primäre Form der Navigation innerhalb einer Site. Daher ist es wichtig, die Formatierung zu kontrollieren.

Das Konfigurieren von Listendefinitionen erfordert Kenntnisse über Apache Jelly.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Konfiguration** > **Listendefinitionen** > **.**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Listendefinitionsformular aus.

Zugehörige Informationen

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block

Verwenden Sie statische Blöcke für Text, der sich nicht ändert. Verwenden Sie beispielsweise einen statischen Block für eine Fußzeile der Site, der nur den Namen des Unternehmens oder der Organisation enthält. Ein statischer HTML-Block ermöglicht die Ausführung von HTML-Code innerhalb einer Seite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Benutzer, die eigenes HTML, Jelly oder Javascript bearbeiten, ist der HTML-Editor im statischen Block möglicherweise eingeschränkt. Der HTML-Editor kann auch Tags oder Formate hinzufügen, die für fortgeschrittene Programmierer nicht erforderlich sind. Verwenden Sie für erweiterte Optionen dynamische Blöcke.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Statisches HTML**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Statischer Content“ aus.

Formular „Statischer Content“

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den statischen HTML-Content-Block ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den statischen HTML-Block bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der statische HTML-Block geöffnet wird. Auf Detailseiten werden häufig Informationen auf unterschiedliche Weise angezeigt.
Frame	Wählen Sie einen Rahmen für den statischen HTML-Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Frames formatieren.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.

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

Feld	Eingabewert
Bedingt	Geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Bei entsprechender Auswahl wird dem Formular das Feld **Bedingung** und die Checkbox **Angemeldet** hinzugefügt.
Statischer Content	Geben Sie HTML-Code ein , der das Verhalten des statischen HTML-Blocks bestimmt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

CMS-Block-Tags anzeigen

Bilder als statische HTML-Blöcke formatieren

Eine einfache Möglichkeit, einer CMS-Seite Bilder hinzuzufügen, ist die Verwendung eines statischen HTML-Blocks. Nachdem der Block erstellt wurde, können Sie ihn auf der gesamten Site wiederverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Images**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Kategorie** aus, um die Bilder zu organisieren.
4. Geben Sie den Dateinamen des Bildes einschließlich der Erweiterung (z. B. .png) ein.
5. Laden Sie die Datei hoch, indem Sie auf **Zum Hinzufügen klicken** und nach dem Bild suchen.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Statisches HTML** und klicken Sie auf **Neu**.
9. Fügen Sie den folgenden Code in den HTML-Block ein. Dadurch wird der beim Hochladen im vorherigen Schritt verwendete Bildname ersetzt.
   Das „x“ am Ende des Dateinamens ist zum Cachen von Bildern erforderlich.

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

   Jetzt ist das Bild ein statischer HTML-Block, den Sie können jeder Content Seite hinzufügen können. Verwenden Sie Standard-HTML-Code, um das Bild im Content-Block zu ändern.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

Headerblöcke 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.

Flash-Filmblöcke konfigurieren

Verwenden Sie einen Flash-Filmblock, um einen Flash-Film (.swf-Datei) als Anhang oder durch Referenzieren einer URL in eine Content Seite einzubetten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Hinzufügen von Streaming-Videos oder Flash-Videos (.flv) beispielsweise zu einem Wissensartikel finden Sie unter Videos in HTML-Felder einbetten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **Flash-Filme**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Flash-Film“ aus.

Flash-Film

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Flash-Filmblock ein.
Quelle	Legen Sie fest, wo sich Flash-Film befindet. ○ **Anlage**: Wenn diese Option ausgewählt ist, laden Sie den Flash-Film in diesen Datensatz hoch. ○ **Link zu externem Objekt**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **URL** angezeigt. Legen Sie Flash-Film-URL fest, und stellen Sie sicher, dass der Flash-Film öffentlich zugänglich ist.
Höhe	Geben Sie die Höhe des Flash-Films in Pixeln ein.
Breite	Geben Sie die Breite des Flash-Films in Pixeln ein.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Anhänge hinzufügen und verwalten

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

Inhaltslinks konfigurieren

Verwenden Sie Inhaltslinks, um Navigationslinks zu Informationen außerhalb Ihrer Instanz zu erstellen. Content Links sind die Vorgänger von Navigationsmenüs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem der Content Link konfiguriert wurde, muss er in einem Listenblock definiert werden. Listenblöcke verwenden Inhaltslinks, um auf Informationen außerhalb Ihres CMS zu verweisen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **Content-Links**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Content Link“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Content Link ein.
Weiterleiten zu	Wählen Sie den Ort des externen Links aus.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Listen-Inhaltsblock bereitzustellen.
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen, und geben Sie dann die URL der Site ein, die durch Klicken auf den Link geöffnet werden soll. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten des Links aus, auf den geklickt wird.
Detailseite	Wählen Sie die Seite aus, auf der der Link geöffnet wird, wenn Sie darauf klicken. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Content Seite** festgelegt ist.
IFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn Sie darauf klicken. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite, auf der der Link geöffnet wird, ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Von **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Lists**, erstellen Sie einen **Listenblock**, der auf die Inhaltslinks verweist, indem Sie Inhaltslink im Tabellenfeld auswählen.
6. Erstellen Sie eine Abfrage, um zu ermitteln, welche externen Links auf der Seite angezeigt werden.
   Die Abfrage Kategorie ist Suche zeigt beispielsweise alle externen Links an, die über eine Kategorie verfügen, die als **Suche** definiert ist.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

iFrames konfigurieren

MIt einemn iFrame wird eine URL in eine Seite innerhalb eines Frames eingebettet. Er kann externe Seiten einbetten oder ServiceNow Content darstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen iFrame mit Formularen, die Sie in der Instanz erstellen, und stellen Sie eine Verknüpfung zu der Seite her, die den iFrame enthält.

Hinweis:
Fügen Sie iFrames keinen Berichtstyp, z. B. Kalender, hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Berichts direkt auf einer Seite ohne Verwendung von iFrames finden Sie unter Berichte in Jelly einbetten .

Hinweis:
Informationen zum Bereitstellen von ServiceNow Inhalten von einer Webseite finden Sie stattdessen im Service Portal.

Hinweis:
Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter X-Frame-Options: SAMEORIGIN (Härtung der Instanzsicherheit) in den Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des iFrame-Formulars aus.

Felder des iFrame-Formulars

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den iFrame Block ein.
Frame-Name	Geben Sie einen Namen für den Frame auf der Seite ein. Wenn Sie iFrames zum Präsentieren von ServiceNow-Content wie Formulare oder Listen verwenden, muss der Frame-Name `gsft_main` lauten. Mit diesem Namen können Links innerhalb des iFrame im iFrame geöffnet werden.

URL	Geben Sie die URL ein, die im iFrame angezeigt werden soll. Wenn Sie den iFrame zum Anzeigen von ServiceNow Content verwenden, beginnen Sie mit dem Seitennamen und fügen Sie den Basisinstanzteil der URL nicht ein. Die URL zum Anzeigen der Liste der angeforderten Elemente lautet beispielsweise folgendermaßen:
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	Abfragen können auf die URL angewendet werden. Die URL zum Anzeigen der Liste der angeforderten Elemente lautet beispielsweise folgendermaßen:
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query=active=true`
	
	Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul navigieren.

Größenfestlegung	Wählen Sie eine Option für die Größe des iFrame Blocks 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	Eingabewert
	Hinweis: Die Option **Auf Content-Größe erweitern** funktioniert nur mit ServiceNow Content. Wenn *Feste Größe* ausgewählt ist, werden die Felder für Höhe und Breite angezeigt, in denen Sie die Größe in Pixel eingeben können.

Hinweis:
Einige Browser unterdrücken iFrames, da sie den X-Frame-Options-Kopfzeilenwert SAMEORIGIN verwenden. Die X-Frame-Options-Kopfzeile wurde in Internet Explorer 8 RC1 eingeführt, um Frame-basierte Korrekturen zu erkennen und zu verhindern. Der SAMEORIGIN-Wert bewirkt, dass der Browser eine leere Seite anstelle der Zielseite von <frame> oder <iframe> anzeigt, wenn sich das Frame-Ziel nicht am selben Ursprung befindet wie die Seite. Die Unterstützung für diese Kopfzeile wurde in Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 und Firefox 3.6.9 und höher implementiert.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

Live Feed mit CMS integrieren

Sie können den Zugriff auf Live Feed über Seiten ermöglichen, die im Content Management System (CMS) erstellt wurden. Ermöglichen Sie beispielsweise einem Endbenutzer den Zugriff auf Ihre Unternehmensfeeds über das MSS-Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ESS Portal-Vorlage enthält die **Portal - Live-Seite** und den dynamischen Block **Live Feed** (erfordert das Live Feed-Plugin). Um den Zugriff auf Live Feed von CMS-Seiten zu ermöglichen, fügen Sie den dynamischen Live Feed-Block auf einer CMS-Seite hinzu, oder fügen Sie die **Portal - Live-Seite** in eine Site ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „iFrame Block“mit den folgenden Werten aus.

iFrame-Werte

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein: `Live Frame`
Frame-Name	Geben Sie einen Frame-Namen ein: `live_frame`
URL	Geben Sie `https://instanzname/live_feed.do?sysparm_doctype=true` ein. Ersetzen Sie den Instanznamen durch Ihre Instanz-URL, z. B. `<meininstance>.service-now.com`.
Größenfestlegung	Wählen Sie **Feste Größe** aus, und geben Sie die Pixelabmessungen für Höhe und Breite entsprechend der Seite ein, auf der Sie den Feed anzeigen möchten. Geben Sie beispielsweise eine Breite von 1024 und eine Höhe von 768 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.

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Führen Sie die Schritte unter Block einer Seite hinzufügen aus.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

iFrame-Methoden

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Systemdatensätze in einen auf einer Content Seite platzierten iFrame abgerufen werden.

Verwenden Sie für Systemlisten oder Formulare den Frame-Namen **gsft_main**, sodass Links ordnungsgemäß funktionieren.

- **Hardware bestellen** ist ein Beispiel für die Verknüpfung zu einer Katalogkategorie.
  - URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Meine Genehmigungsliste** ist ein Beispiel für die Verknüpfung mit einer Liste mit einem Ansichtsfilter und einem JavaScript, das auf den authentifizierten Benutzer verweist.
  - URL: sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Servicekatalog-Homepage (System)** verweist auf die Systemkatalogseite in der Servicekatalog-Anwendung. Wenn Sie mit dem Erscheinungsbild des Katalogs zufrieden sind, können Sie mit dieser Methode die Seite auf einfache Weise in ein CMS-Design integrieren.
  - URL: catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Problem Management - Übersicht** verweist auf eine Homepage. ../ setzt die URL-Zeichenfolge in Beziehung zu System-Homepages. Andernfalls wird die URL-Zeichenfolge in der Standardreferenz der CMS-Startseite in der Site aufgelöst.
  - URL: ../home.do?sysparm_view=problem_overview
  - Frame-Name: **gsft_main**

Detaillierte Inhaltsblöcke konfigurieren

Ein detaillierter Content-Block zeigt den Content eines vorhandenen Dokuments an, beispielsweise einen Incident, einen Wissensartikel oder eine Service Management-Anforderung. Anhand des Dokumenttyps wird die Seite festgelegt, auf die eine Liste von Dokumenten verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Block funktioniert mit Content Typen im Feld **Standard Detailseite**. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltstypen 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.

Wenn Sie ein Skript zum Suchen eines Dokuments verwenden möchten, konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Skript** hinzugefügt wird, wenn es nicht angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Konfiguration** > **Seitendetaileinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Detaillierter Content“ aus.

Formular „Detaillierter Content“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Block „Detaillierter Content“ ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den detaillierten Content-Block bereitzustellen. Wenn der Block **Typ Aktuelles Dokument der Seite anzeigen** lautet, zeigt die Kategorie Content über jeden Link desselben Typs an.
Frame	Wählen Sie einen Rahmenstyle für den detaillierten Content-Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Frames formatieren.
Modelldokument	Wählen Sie das Dokument aus, das standardmäßig angezeigt werden soll.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Typ	Wählen Sie das Verhalten für den Block aus. ○ **Bestimmtes Dokument anzeigen**: Zeigt das **Modelldokument** an. ○ **Aktuelles Dokument der Seite anzeigen**: Zeigt das aktuell ausgewählte Dokument an. ○ **Skript zum Suchen eines Dokuments verwenden**: Verwendet das Feld **Skript**, um ein bestimmtes Dokument auszuwählen.
Bedingt	Aktivieren Sie die Checkbox, und geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, wird dem Formular das Feld **Bedingung** und die Checkbox **Angemeldet** hinzugefügt.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um ein geeignetes Dokument zu finden, wenn der **Typ** auf **Skript zum Suchen eines Dokuments** festgelegt ist. Legen Sie die **Rückgabe** an den GlideRecord des gewünschten Dokuments fest.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Content-Block konfigurieren

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Apache Jelly ist eine Java-basierte und XML-basierte Skript- und Verarbeitungs-Engine zum Umwandeln von XML in ausführbaren Code.

Die Apache Jelly-Engine ist XML sehr ähnlich und sollte Entwicklern vertraut sein, die sich mit JavaScript, XML, XHTML oder HTML auskennen. In der Instanz ServiceNow rendert die Apache Jelly-Engine Elemente wie Formulare, Listen und UI-Seiten. Apache Jelly-Code wird innerhalb eines dynamischen Content-Blocks gut dargestellt, kann jedoch bei

Automatische Übersetzung

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

statischen Blöcken zu Problemen führen. Sie können Tags, Aufrufe und Anweisungen von Jelly verwenden, HTML verhält sich jedoch wie XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
>

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

Stellen Sie sicher, dass alle Tags geschlossen sind. Wenn das Tag kein natürlich schließendes Tag ist, platzieren Sie vor der schließenden Klammer einen Schrägstrich. Zum Beispiel `<BR />` oder `<IMG src="cms.png" />`.

Wenn Sie mit der Skripterstellung in Jelly nicht vertraut sind, lesen Sie die folgenden Themen:

- Jelly Tags
- Erweiterungen der Jelly-Syntax
- Arten von Escaping in Jelly

Fügen Sie das folgende Tag in alle Apache Jelly-Skripts ein.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

Das Tag sieht komplex aus, beachten Sie jedoch die folgenden Informationen.

- Das Apache Jelly-Skript verwendet mehrere Namespaces.
- Es gibt zwei Typen von Präfixen in Tags: j und g. Das j-Präfix wird für Tags verwendet, die systeminterner Bestandteil von Apache Jelly sind. Das Präfix g wird für Tags verwendet, die von der Plattform ServiceNow erstellt wurden und für Plattformzwecke verwendet werden.

Die Präfixe j2 und g2 sind wie j und g, ausgenommen, dass sie in einer zweiten Phase verarbeitet werden. Der Apache Jelly-Skriptparser durchläuft die jeweiligen j- und g-Tags. Beispiel:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Phase 1 durchläuft der Parser alle j- und g-Tags. Das Ergebnis wird dann zwischengespeichert. Bevor die zweite Phase ausgeführt wird, werden die Namespaces j und g verwendet und die Namespaces in die zweite Phase verschoben. Der Code sieht in etwa wie folgt aus.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Für nachfolgende Aufrufe dieses Skripts wird nur Phase 2 analysiert.

Hinweis:
Wenn Sie Jelly-Tags der Phase 2 (g2 und j2) für die Tabellen „Content Typ“ [content_type] oder „Dynamischer Content“ [content_block_programmatic] verwenden möchten, wählen Sie die Option **Zweiphasig** im Content-Formular aus.

Ein weiteres Beispiel ist die Erstellung eines Berichts aller offenen Incidents, die jeder Gruppe zugewiesen sind. Zu diesem Zweck können Sie einen Bericht verwenden und Zeit sparen. Dies ist jedoch ein gutes Beispiel, um sich mit Jelly vertraut zu machen. Beginnen Sie mit dem Jelly-Tag:

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Zunächst benötigen Sie eine Liste der offenen Incidents. Verwenden Sie das Tag `g2:evaluate`. Das Tag „evaluate“ führt das Skript aus. Alles, was sich innerhalb des Tags befindet, wird wie eine Business Rule analysiert, sodass Sie beispielsweise globale Business Rules, Skripteinbindungen und GlideRecord aufrufen können.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Dieses Skript befindet sich in Phase 1, da keine häufigen Änderungen an Incident-Zuweisungsgruppen erwartet werden. Beachten Sie auch das Attribut `var` für das Tag „evaluate“. Dieses Attribut gibt an, welche Variable aus diesem Block festgelegt wird. Am Ende des Skripts steht ein `gr` in einer Zeile für sich allein. Die Variable wird anhand dieser letzten Zeile festgelegt.

Sie können die Variable `jvar_groups` weglassen, dann werden jedoch alle Variablen im Tag „evaluate“ zu Apache Jelly-Variablen. Mit `object=true` wird festgelegt, dass die Variable kein primitiver Datentyp ist. Wenn `object=true` ausgelassen wird, wird das Skript beschädigt, da `jvar_groups` nur Elemente wie Ganzzahlen und Zeichenfolgen aufnehmen können.

Durchlaufen Sie diese Gruppen nach dem Tag „evaluate“, und suchen Sie jeweils deren Incidents.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
```


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

```
 gr.orderBy('name');
 gr.query();
 gr;
</g:evaluate>
<table>
 <tr>
  <th>Name</th>
  <th>Incidents</th>
 </tr>
 <j:while test="${jvar_groups.next()}">
  <tr>
   <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
   <td></td>
  </tr>
 </j:while>
</table>
</j:jelly>
```

Sie können jederzeit normales XML in das Apache Jelly-Skript einfügen. Da kein Namespace vorhanden ist, versucht das Apache Jelly-Skript nicht, die XML-Tags zu analysieren. Beachten Sie die Schleife `j:while`. Dies ist eine normale while-Schleife, die ein GlideRecord-Objekt durchlaufen kann. Beachten Sie auch, dass Sie einen Wert mit `${HTML: jvar_groups.getValue('name')}` ausgeben. Nachfolgend sind die wichtigen Elemente aufgeführt:

- Die äußeren Klammern, `${}` geben die Ausgabe der Variablen und die Phase an, in der die Variable ausgegeben wird: `${}` bedeutet erste Phase, `$[]` bedeutet zweite Phase.
- HTML vor dem Ausdruck dient als Escapezeichen für die Ausgabe. Der Ausdruck `jvar_groups.getValue('name')` wird für HTML geschützt. Für andere Typen von Escapezeichen sind JS (Javascript), NS (No Script, kein Skript) und einige andere Optionen verfügbar.

Wenn nur ein Datensatz ausgewählt und nicht viele Datensätze durchlaufen werden sollen, sieht der Code wie folgt aus:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
 var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
 gr.orderBy('name');
 gr.query();
 gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
 We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

Beispiele für Content Management und Jelly-Code

Codebeispiele

Beispielcode für Header

Dieser dynamische Content-Block muss aktiviert sein und dessen Option „Zweiphasig“ muss angeklickt sein. Das Tag „g:required“ enthält das im System definierte UI-Skript, dessen Name „servicenow.website.globals“ lautet. Die Dateierweiterung im Aufruf ist „.jsdbx“ und wird nur im Aufruf des UI-Skripts verwendet, nicht im Namen des Skripts im System. Bei JSDBX ist 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.

aufgerufene Datei ein in der Datenbank (db) definiertes JavaScript (.js), das zwischengespeichert werden muss (x).

```
<?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:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Beispielcode für Seitentitel und Beschreibung

Dieser dynamische Content-Block muss aktiviert sein. In diesem Code-Fragment gibt es zwei Aktionen. Die erste ist ein vorausschauender Zeichenfolgencontainer, der Zeichenfolgenaufruf „${gs.getMessage ('Your Text')“, der die Site-Übersetzung ermöglicht. Die zweite Aktion ruft den Seitentitel und die Beschreibung ab, ${current_page.getName()} und ${current_page.getDescription()}.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
> <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
>
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Listenblock „Abrufen aus Wissensartikeln“ Beispielcode

Dieses Codebeispiel veranschaulicht eine der besten Vorgehensweisen. Durch die Verwendung dieses Typfelds wird eine Reihe von definierten Listendefinitionen widerrufen, um geringfügige oder erhebliche Änderungen an der Listenanzeige vorzunehmen. Da die UI für Konfigurationen und Innovationen offen ist, ist dies eine gute Gelegenheit, Designfähigkeiten einzusetzen. Jeder, der HTML und CSS verwenden kann, weiß, dass eine Standardliste in ein Float-Raster umgewandelt oder inline erstellt werden kann. Die Kombinationen sind nur durch das begrenzt, was der Designer sich vorstellen und codieren kann.

Im Codebeispiel wurde dem Wissensformular ein benutzerdefiniertes Logofeld (u_logo) hinzugefügt. Das benutzerdefinierte Feld zeigt Kundenlogos, Partnerlogos und Bilder von Auszeichnungen auf der Seite für Auszeichnungen an. Es gibt eine Reihe unterschiedlicher Abschnitte, in denen diese Listendefinition verwendet wird, sodass eine effiziente Wiederverwerwendung stattfindet.

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - Beginnen Sie mit der Erstellung eines äußeren Containers mit einem eindeutigen Klassennamen, der als Basis für die CSS Style-Auswahlen und -Regeln verwendet werden kann. Über den äußeren Container können viele der Nachfolgeelemente für das Design aufgerufen 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.

- <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}"> - Schleife zum Erstellen einer Liste, die den ausgewählten Tabellendatensatz und die im Listenformular festgelegten Einträge aufruft.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Definiert die Verknüpfung mit den Artikeldetails in der Knowledge Base (Wissensdatenbank). Weitere Informationen finden Sie in den Content Typen innerhalb der Site-Definition. Außerdem werden Sie einige Ähnlichkeiten feststellen. Der Teil „knowledge.do?“ der URL verweist auf die Wissensdetailseite, die (wie oben erwähnt) obligatorisch ist, wenn Sie die Knowledge Base auf Ihrer CMS-Site aufrufen möchten. Der Rest der URL stellt die Syntax zum Aufrufen eines Wissensartikels anhand seiner „sys_id“ dar. Jedes Element innerhalb des Systems verfügt über eine eindeutige „sys_id“.
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> – Dieses Beispiel wurde auskommentiert und nicht verwendet, ist aber dennoch interessant einen Jelly-Aufruf ${SP} und ruft den Autor des Wissensartikels mit Vor- und Nachname ab.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
= "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
"cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
''}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
<img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
"110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
>${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
    "${current.description}"
    <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
= "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Zugehörige Informationen

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Style in Content Management

Content Seiten können wie jede HTML-Website mit CSS gestylt 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.

Drei Elemente steuern CSS Styles:

- Formatvorlagen sind Datensätze, die CSS-Deklarationen enthalten.
- Themen sind Gruppen von Formatvorlagen, die zusammen aufgerufen werden können.
- Frames sind UI-Makros, die definieren, wie der äußere Rand einzelner Content-Blöcke auf einer Content Seite angezeigt wird. Frames funktionieren durch Aufrufen bestimmter Definitionen in den Formatvorlagen.

Zugehörige Informationen

Frames in einer Formatvorlage definieren

Frame UI-Makros erstellen

Stylesheets

Formatvorlagen sind standardmäßige Cascading Style Sheets (CSS), die das Erscheinungsbild aller Elemente der Schnittstelle definieren.

Cascading Style Sheets (CSS) können je nach den Anforderungen der Organisation intern (in der Datenbank gespeichert) oder extern (auf dem Server gehostet) sein. Verwenden Sie zum Definieren einer internen Formatvorlage Standard-CSS im Style-Feld. Durch die Verwendung von externem CSS kann das Content Management System dasselbe CSS wie eine Unternehmenswebsite oder eine andere Online-Ressource verwenden.

Verwenden Sie eine externe Formatvorlage, indem Sie eine URL definieren, die auf die CSSX-Datei verweist. Wenn Sie eine CSSX-Datei in die Plattform hochladen, können Sie die CSSX-Datei über eine URL referenzieren.

Inhaltsseiten verweisen nicht direkt auf Formatvorlagen. Um eine Formatvorlage aufzurufen, weisen Sie die Formatvorlage einem Thema zu, indem Sie die zugehörige Liste im Themenformular verwenden.

Zugehörige Informationen

Design-Themen anpassen

Design-Themen

Design-Themen sind die Konvergenz von Struktur und Styling, was sie zu einem entscheidenden Werkzeug für die Erstellung einer leistungsfähigen Benutzeroberfläche macht.

Weitere Informationen für ein erfolgreiches Projekt finden Sie im Unternehmens-Style Guide und durch die Kommunikation mit dem Designteam der Unternehmens-Website. Wenn die Organisation über eine Designabteilung verfügt, die für das Branding zuständig ist, binden Sie sie in diesen Prozess ein.

Ein Thema ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Gruppe von Seiten definieren. In den meisten Umgebungen verwenden viele Seiten einige Themen gemeinsam. Verwenden Sie mehrere Themen innerhalb einer Site, um stilistische Unterscheidungsmerkmale zwischen Site-Bereichen zu erstellen. Sie können auch ein einzelnes Thema verwenden, um ein einheitliches Erscheinungsbild für die Site zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Frames in einer Formatvorlage definieren

Frame UI-Makros 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.

Design-Themen anpassen

Ein Thema ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Gruppe von Seiten definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Themen können auf eine der folgenden Arten aufgerufen werden.

- Direkt durch Content Seiten.
- Als Standardthema einer Content Website.
- Auf der Konfigurationsseite als globaler Standard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Themes**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Thema ein, und markieren Sie es als aktiviert.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**
   Die auf das **Stylesheet** bezogene Liste wird angezeigt.
5. Verwenden Sie die auf das **Stylesheet** bezogene Liste, um dem Thema Stylesheets hinzuzufügen.

Dokumenttypen

Die HTML-Seitenvorlage „view_content“, auf der alle CMS basieren, ist standardmäßig auf `doctype=html` festgelegt.

Der Code sieht wie der folgende HTML-Quellcode aus.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Wenn Ihre CMS-Website nicht ordnungsgemäß dargestellt wird, entfernen Sie den Dokumenttyp von der Seite, indem Sie die folgende Eigenschaft festlegen: *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

Folgendes ist der Standardwert für diese Eigenschaft: *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

Das Festlegen dieses Doctype bietet die folgenden Vorteile für die Erstellung neuer Sites:

- Einbindung bewährter Verfahrensweisen: Verwenden Sie eine Praxis, die im gesamten Internet verbreitet wird und verhindern kann, dass bestimmte Browser im Quirks-Modus ausgeführt werden.
- Vereinfachtes CSS und Markup: Schreiben Sie mehr standardbasiertes CSS und Markup, um die gemeinsame Nutzung von Code zu fördern.
- Ein Schritt in Richtung Browserkompatibilität: Suchen Sie nach Lösungen, die für alle Browser geeignet sind, und vermeiden Sie browserspezifische Problemumgehungen.

Frames formatieren

Mithilfe von Rahmen können dekorative Container für Content-Blöcke und andere Elemente innerhalb der Site verwaltet werden. Ein Frame kann beispielsweise ein Container sein, der aus div- oder span-Tags besteht und mit abgerundeten Ecken gestaltet ist.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne Content-Blöcke verwenden ein Frame UI-Makro, um die Frames zu definieren. Beim Anzeigen eines Content-Block-Formulars kann im Feld **Frame** zwischen den verschiedenen Frame UI-Makros ausgewählt werden. Das Frame UI-Makro weist jedoch nicht die Definition für den Frame in seinem Jelly-Skript auf. Stattdessen verweist es auf einen bestimmten Frame, wie in einer Formatvorlage definiert.

Das Konfigurieren eines neuen Frames ist ein zweistufiger Prozess.

Prozedur

1. Definieren Sie den Frame in einer Formatvorlage.
2. Erstellen Sie das Frame UI-Makro, um die Frame-Definition aufzurufen.

Frames in einer Formatvorlage definieren

Fügen Sie Style-Definitionen für jedes benutzerdefinierte Frame UI-Makro hinzu, das Sie erstellt haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Frame hat einen eigenen Klassennamen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Stylesheets**.
2. Wählen Sie eine Formatvorlage aus, die die Frame-Definition enthalten soll. Basissystemthemen verwenden ein separates Stylesheet für **Frames**.
3. Fügen Sie den folgenden Code hinzu, indem Sie den gewünschten Frame-Namen und -Style ersetzen:

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Frame UI-Makros erstellen

Kopieren Sie ein vorhandenes Frame UI-Makro, um den Content in einem benutzerdefinierten Frame anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Frame UI-Makro, wenn Sie den Style des Frames mit Ihren eigenen Formatvorlagen-Definitionen steuern möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Frames** und wählen Sie eines der vorhandenen Frame-UI-Makros aus.
2. Ändern Sie den Namen so, dass er dem in der Formatvorlage verwendeten FRAMENAME entspricht.

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

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
4. Aktualisieren Sie den Frame-Namen im XML-Feld wie folgt:

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie in einem beliebigen Content-Block das UI-Makro aus.
- Definieren Sie den Frame in einer Formatvorlage.

Zugehörige Informationen

Inhaltsblöcke

Meta-Tags für Content Management

Meta-Tags sind spezielle Tags auf Webseiten, die Informationen zur Seite enthalten, jedoch nicht mit der Seite gerendert werden. Sie können benutzerdefinierte Metatags für Content Seiten definieren.

Meta-Tags sind für den Besucher einer Seite nicht wahrnehmbar, es sei denn, der Besucher sieht sich den Seitenquellcode an. Web-Suchmaschinen lesen Meta-Tags, während sie das Web „durchforsten“, um Content zu identifizieren und zu organisieren. Moderne Website-Designer verwenden häufig Meta-Tags, um in Suchmaschinen „Tipps“ dazu einzubinden, wie die Website indiziert oder auf andere Weise durchforstet wird.

Strukturell besteht ein Meta-Tag aus einem Tag und einem Namen-Content-Paar und sieht in etwa aus wie der folgende Code.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

Mit dem Content Management System können Sie Tags auf Site- und Seitenebene definieren.

Meta-Tags auf Seitenebene konfigurieren

Ein Tag auf Seitenebene ist ein Meta-Tag, das für eine bestimmte Seite definiert und nur auf dieser Seite enthalten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine einzelne Seite ein bestimmtes Tag mit demselben Namen wie die Site hat, hat das Seiten-Tag Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie die Seite.
3. Fügen Sie dem Formular die den **Meta-Tags** zugehörige Liste hinzu, falls sie noch nicht enthalten ist.
4. Klicken Sie in der den**Meta-Tags** zugehörigen Liste auf **Neu**.
5. Geben Sie einen **Namen** und **Content** für das Tag ein.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

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

Meta-Tags auf Site-Ebene konfigurieren

Ein Tag auf Site-Ebene ist ein Meta-Tag, das für eine Site definiert und auf jeder Seite dieser Site enthalten ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine einzelne Seite ein bestimmtes Tag mit demselben Namen wie das Site-Tag aufweist, hat das Seiten-Tag Vorrang.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Öffnen Sie die Site.
3. Fügen Sie dem Formular die den **Meta-Tags** zugehörige Liste hinzu, falls sie noch nicht enthalten ist.
4. Klicken Sie in der zugehörigen **Meta-Tags**-Liste auf **Neu**.
5. Geben Sie einen **Namen** und **Content** für das Tag ein.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

DIV-basierte Layouts konfigurieren

Nachdem Sie Ihre Site erstellt haben, können Sie das Layout der Site mit DIV-Tags ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele Webseitenlayouts verwenden Tabellen für ein einheitliches Erscheinungsbild. Tabellen sind für Zahlen und Statistiken wirksam, können jedoch bei der Gestaltung anderer Arten von Informationen eine Einschränkung darstellen. DIV-Tags sind flexible Blockelement-Tags. Um DIV-Tags für Layouts zu verwenden, weisen Sie dem Tag eine ID zu, und verwenden Sie CSS, um Attribute zuzuweisen.

Das Wechseln zu CSS- und DIV-Tags bietet folgende Vorteile:

- Vereinfachung von Code
- Reduzierung der Menge an Code
- Erhöhung der Ladegeschwindigkeit von Seiten
- Trennung zwischen Content und Präsentation
- Bessere Anpassung von Seiten an verschiedene Geräteauflösungen
- Vereinfachtes Durchsuchen von Seiten für Suchmaschinen
- Verbesserte Kompatibilität von Code mit den sich entwickelnden Designstandards für Webseiten

Ein Thema mit dem Namen **Administration Theme - Charcoal** ist als Beispiel für CSS-gesteuerte, DIV-basierte Layouts enthalten. Um das DIV-basierte Layout **Administration Theme - Charcoal** anzuzeigen, 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Layouts**.
2. Klicken Sie auf **Admin 1 Column**.
3. Überprüfen Sie den Code.

Meta-Tag-Hierarchie für Inhalte

Meta-Tags auf Seiten- und Site-Ebene sind in einer Meta-Tag-Hierarchie für Content enthalten.

Tags auf Site- und auf Seitenebene

CMS unterstützt Tags auf Seiten- und auf Site-Ebene. Das Systemverhalten besteht darin, die Summe aller Tags auf Seiten- und auf Site-Ebene anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise zwei Tags auf der Site und ein Tag auf der Seite mit jeweils unterschiedlichen Namen haben, werden drei Tags auf der Seite angezeigt. Zwei stammen von der Site und eines stammt von der Seite. Wenn sowohl die Site als auch die Seite ein Tag mit demselben Namen aufweist, wird nur das Seiten-Tag verwendet.

Hinweis:
Einige häufig verwendete Meta-Tags werden nicht vom Content Management System unterstützt. Das X-UA-Compatible-Meta-Tag, mit dem festgelegt werden kann, in welcher Version von Internet Explorer eine Site gerendert werden soll, kann beispielsweise nicht verwendet werden.

Beispiel: Alle Tags haben eindeutige Namen.

```
 Site Level
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich

Page Level
Name       Content
dinner     steak

Output
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich
dinner     steak
```

Beispiel: Das Tag auf Seitenebene überschreibt das Tag auf Site-Ebene.

```
Site Level
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich

Page Level
Name       Content
lunch      tacos <--- overrides site level
dinner     steak

Output
Name       Content
```


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

```
breakfast   eggs
lunch       tacos
dinner      steak
```

Integrationspunkte für Content Management

Integrationspunkte verwenden Content-Blöcke in CMS, um verschiedene Anwendungen anhand statischer und dynamischer Methoden miteinander zu verknüpfen.

Durch die Verwendung von Integrationspunkten können Benutzer Verbindungen mit verschiedenen Systemen über eine einzelne Site herstellen. Die Vorteile des CMS liegen darin, dass es alle Daten innerhalb der ServiceNow Plattform anzeigen kann. Das MSS-Portal verbindet Benutzer beispielsweise mit einem Servicekatalog, einer Knowledge Base sowie mit einer Hilfe- und Incident-Berichts-Site. Jeder Abschnitt enthält eine Reihe von Links zu weiterem Content. Dynamische Daten lassen sich am einfachsten mithilfe von Listenblöcken darstellen. Content Typen definieren, wie Listen mit den detaillierten Daten verknüpft werden, auf die sie verweisen.

Listen können auf einfache Weise über die ServiceNowPlattform erstellt werden, besonders wenn Sie Filterfunktionen verwenden. Bei der erstmaligen Einführung des CMS konnten Navigationssysteme für Sites ausschließlich mithilfe von Listen erstellt werden. Inhaltstypen definieren Systemdatensatzverknüpfungen mithilfe bestimmter Vorlagen zum Definieren der Liste und der Details.

- Zusammenfassungsvorlage: Definiert die Liste
- Detailvorlage: Definiert die Darstellung des Details auf einer Seite.

Die Vorlagen arbeiten zusammen, um Datenattribute oder den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) (sysid) an eine einzelne Detailseite zu übergeben, die die Daten verwaltet. Alle Attributvariationen verwenden die an die Seite gesendete URL.

Wenn Sie wissen, wie Inhaltstypen funktionieren, kann dies den Unterschied zwischen einer Website mit 20 Seiten und einer Website mit 200 Seiten ausmachen. Beide Arten von Datenaufrufen sind nützlich, deren Verwendung hängt jedoch von der jeweiligen Situation ab. Je nach Aufgabe, gibt es Situationen, in denen die Verwendung von statischem Content geeignet ist, und Situationen, in denen dynamische Methoden angebracht sind.

Links zwischen Systemelementen und URLs anzeigen

Sie können die Links zwischen Ihren Systemelementen und deren URLs anzeigen, um spezifischeren Content innerhalb Ihrer Site darzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Seite Navigieren zu einem Datensatz oder Modul mithilfe einer URL finden Sie eine Übersicht über die URL-Syntax in der ServiceNow -Plattform.

Die Liste der Incidents ist ein Beispiel für die schnelle Anzeige eines Formulars auf der eigenen Registerkarte. Diese Anzeigemethode veranschaulicht, wie Sie die URL-Zeichenfolge anhängen, um spezifischeren Inhalt auf Ihrer Site 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.

Prozedur

1. Navigieren zu**Incident** > **Alle**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in einen leeren Bereich des Content Frame, und wählen Sie **Frame in neuem Fenster öffnen** oder **Frame auf neuer Registerkarte öffnen** aus.
   Die zurückgegebene URL sieht in etwa wie das folgende Beispiel aus.

   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9

   Die URL besteht aus den folgenden Elementen.

   - incident_list.do? ist der Aufruf der Liste, ohne dass Parameter übergeben werden. Durchsuchen Sie die Optionen von Kontextmenüs, und listen Sie Filtervariationen auf, um zu sehen, wie die URL-Zeichenfolge mit jeder Aktion angehängt wird.
   - incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess ist ein Beispiel dafür, wie die Ansicht in der URL-Zeichenfolge übergeben wird.
   - Die URL lautet incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view=, wenn die Option **gruppieren nach** aus dem Kontextmenü ausgewählt wird.
   - incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware ist das Ergebnis, wenn der Filter **Kategorie ist Software** auf die Liste angewendet wird.

   Entdecken Sie alle Optionen, die im Kontextmenü verfügbar sind. Klicken Sie sich zum eigentlichen Incident-Formular (accident.do) durch, um zu sehen, was die URL-Zeichenfolge beim Übergeben von Parametern bewirkt.

Beispiele für Elementverknüpfungen

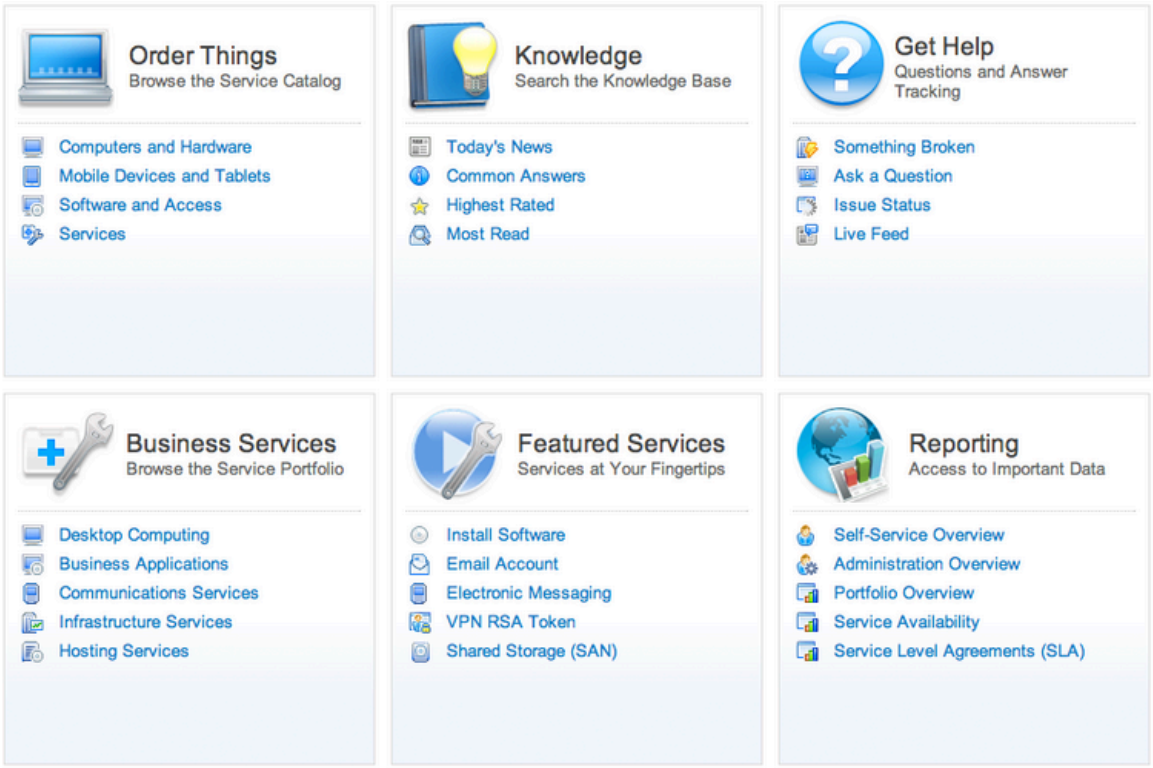
Zeigen Sie Beispiele an, die veranschaulichen, wie eine Site erstellt wird, die auf verschiedene Systemdaten in verschiedenen Datentabellen verweist.

Anhand der folgenden Beispiele wird veranschaulicht, wie der Zugriff auf die folgenden Systemdaten eingerichtet wird.

- Wissen: Aufbau eines vielseitigen Frontends für eine Knowledge Base, von der Übersichtsseite bis hin zu Variationen der Listendefinitionen, die auf der Site verwendet werden.
- Katalog: Ideen für ein Business-to-Consumer-Einkaufserlebnis, das verschiedene Artikel und Formulare aus Ihrem Servicekatalog abruft.
- Service-Portfolio: Verwenden des Business Service Portfolios, das alle von Ihrer Organisation definierten Services enthalten soll.
- Ausgewählte Berichte: Methoden zum Herstellen von Verknüpfen mit den wichtigsten 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.

Beispielverknüpfungen zu Systemdaten



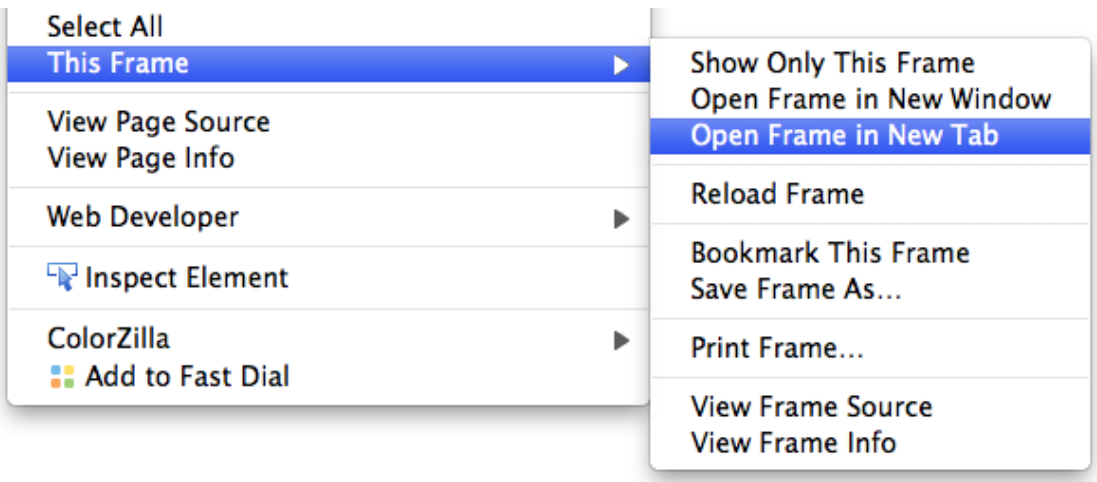
Seitenquellansicht

Verwenden Sie die in Ihrem Browser verfügbaren Tools, um die Frame-Quellseite anzuzeigen und zu verstehen, welche URL-Adressleisten zwischen System-Frame-Sets übergeben werden.

Der Firefox-Browser verfügt beispielsweise über die Option für Entwicklertools. Diese Option bietet eine einfache Möglichkeit, Datensätze anzuzeigen, die im wichtigsten Content Frame gerendert werden (`gsft_main`) der ServiceNow Plattform. Außerdem ermöglicht Firefox die schnelle Erstellung von Menüs und Links zu Datensätzen innerhalb des Systems.

Diese Firefox-Funktionalität ist hilfreich, wenn Sie die einzelnen Schritte des Abschnitts „Menüelemente“ durchlaufen.

Frame-Ansicht



Automatische Übersetzung

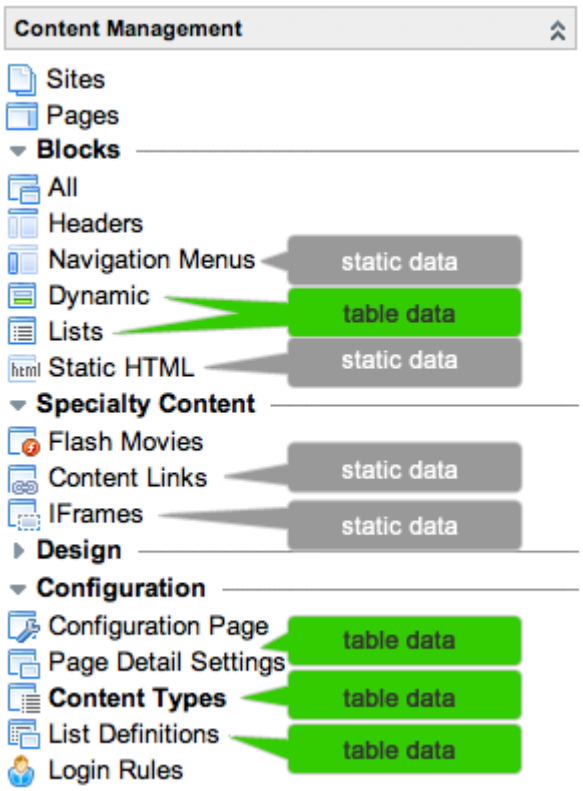
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Statische Methoden

Statische Methoden in der CMS-Anwendung wurden für eine bessere Benutzerfreundlichkeit erstellt.

Die formularbasierte Menüverwaltung und die Bearbeitung von WYSYWIG-Code können sowohl für fortgeschrittene Benutzer als auch für Einsteiger von Nutzen sein. Die technischen Fähigkeiten von Fachexperten (KMU), die die Sprache Ihrer Site verwalten, können sehr unterschiedlich sein. Lassen Sie KMUs den Content schreiben, und verwalten Sie das Menü für schnelle Verknüpfungen und das Erstellen von Links im System über eine technische Ressource.

Statische und dynamische Methoden



Links des Navigationsmenüs

Verwenden Sie Basissystemvorlagen, um ähnliche Links für die Platzierung auf der Seite zu gruppieren. Obwohl die Terminologie unterschiedlich ist (Menübereiche und Menüelemente), verhält sich diese Art der Verknüpfung genauso wie Content Links. Weitere Informationen zum Erstellen eines Navigationsmenüblocks finden Sie unter Navigationsmenüblöcke erstellen.

Statische HTML-Details

Content-Blöcke, die für Bereiche nützlich sind, die von Entwicklern mit guten HTML- oder Markup-Kenntnissen verwaltet werden. Jeder, der mit Markup vertraut ist, kann dynamische Blöcke verwenden, da diese erweiterbar sind. Weitere Informationen zu statischem HTML finden Sie unter Content-Blöcke verwenden.

Content-Links

Die Vorgänger von Navigationsmenüs seit der ersten Einführung des CMS. Verwenden Sie Content Links zum Erstellen von Navigationslinks, indem Sie mehrere Content Links unter derselben Kategorie definieren. Rufen Sie dann die Links als Liste auf, die auf die Content Link-Tabelle [content_link] verweist.

iFrame-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.

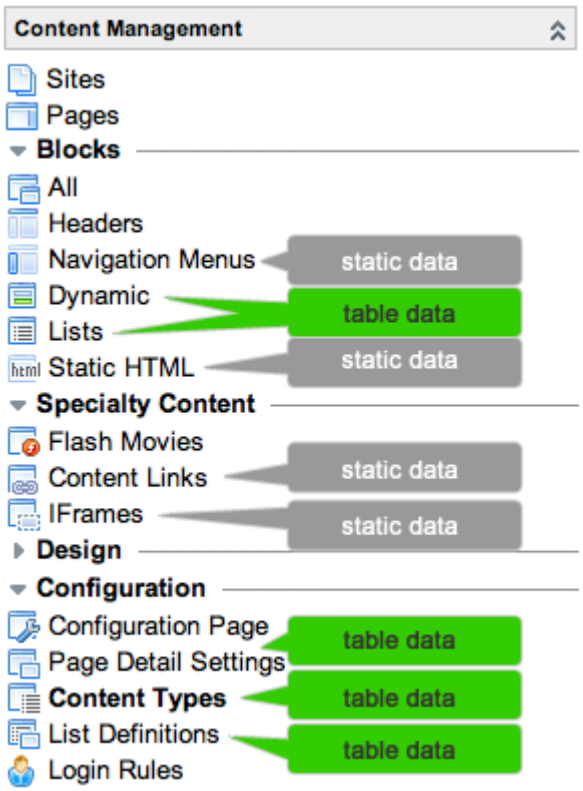
Werden dynamisch und statisch im gesamten System verwendet. Mit ihrer Hilfe können beliebige Formulare oder Listen auf einfache Weise in Ihre CMS-Seiten übernommen werden. Weitere Informationen zu iFrame-Methoden finden Sie unter Content-Blöcke verwenden.

Dynamische Methoden

Während statische Methoden ein leistungsfähiges Navigationswerkzeug sind, lässt sich das Rendern von Daten mit den dynamischen Methoden besser steuern.

Verweisen Sie auf allgemeinen Code im System, um die langfristige Wartung der Site zu erleichtern. Codierfähigkeiten sind bei der Implementierung dynamischer Methoden hilfreich.

Statische und dynamische Methoden



Dynamische Blöcke

Diese Blöcken enthalten den größten Teil Ihrer Arbeit. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Blöcke konfigurieren.

Frames

Frames dienen als dekorative Wrapper für die einzelnen Blöcke im System. Sie sind als dynamische Blöcke aufgeführt, da Frames im Wesentlichen UI-Makros der Kategorie **Frame** sind. Frames wenden die Variable `${body}` auf einen Block an und definieren, wo der Block beim Rendern auf der Seite eingefügt wird.

Lists

Listen erzeugen Verknüpfungen zu Datensätzen basierend auf den von Ihnen definierten Filterregeln. Listen können zur Darstellung nach beliebigen Feldern im entsprechenden Datensatz sortiert werden. Mithilfe von Listen wird die Navigation erweitert und werden Daten von außerhalb des CMS abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Listenblöcke anpassen.

Content Typen

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

Content Typen ermöglichen eine Site-spezifische Steuerung der Darstellung von Systemdaten, die als Vorlagen definiert sind. Das Rendern von Listen wird zuerst berücksichtigt (Zusammenfassungsvorlagen). Die nächste Überlegung ist die Detailvorlage, mit der das Rendern von Datensätzen gesteuert werden kann.

Listendefinitionen

Mit Listendefinitionen können Sie die auf Site-Ebene definierten Standardvorlagen für die Zusammenfassungsvorlage erweitern. Wenn Listendefinitionen mit Frames verwendet werden, werden dieselben Daten basierend auf der Seite oder Site auf unterschiedliche Weise gerendert. Weitere Informationen finden Sie unter Listendefinitionen konfigurieren.

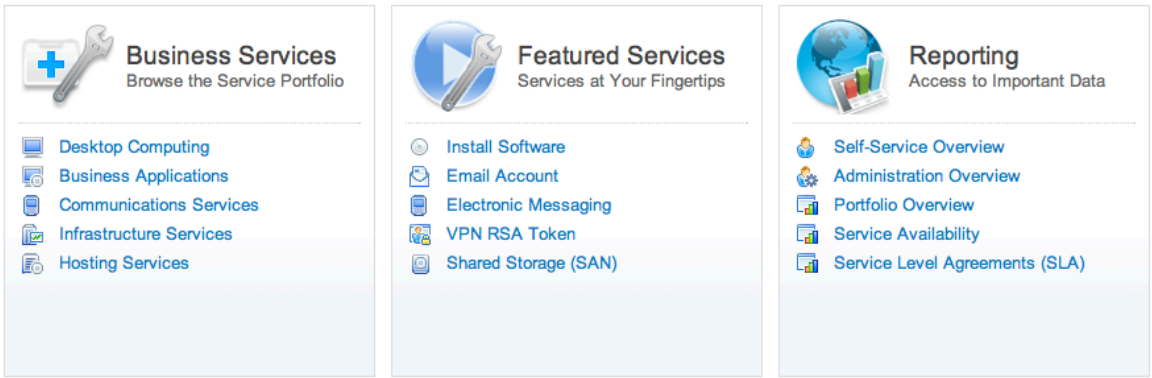
Detaillierter Content

Detaillierter Content in Seitendetaileinstellungen sind Blöcke, die den Content eines vorhandenen Dokuments als Block auf einer Content Seite anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Detaillierte Inhaltsblöcke konfigurieren.

Beispiel für Integrationspunkte

Jedes Element auf der Seite ist mit einem bestimmten URL-Punkt verknüpft.

Integrationspunkte



Business Services stellt eine Verknüpfung zu einer Content Seite (CMS-Seite, auf die verwiesen wird: Business Service Portfolio, URL: (business_service_category.do) her, die die Homepage des Systemservicekatalogs in einen Frame innerhalb des Content-Bereichs abruft. Jeder Link in diesem Abschnitt verwendet die Seite „Nach Kategorie durchsuchen“, auf der Sie den Namen der Kategorie eingeben, die Ergebnisse zurückgeben soll.

- URL für den IFrame der Zielseite: catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_clear_stack=
- Frame-Name der Zielseite: gsft_main
  - **Desktop-Computing** - URL: category_browse.do?category=Desktop Computing
  - **Geschäftsanwendungen** - URL: category_browse.do?category=Business Applications
  - **Kommunikationsservices** - URL: category_browse.do?category=Communications Services
  - **Infrastrukturservices** - URL: category_browse.do?category=Infrastructure Services
  - **Hosting-Services** - URL: category_browse.do?category=Hosting Services

Ausgewählte Services stellt eine Verknüpfung zu einer Content Seite her, die einen kleinen Teil von Services in einen iFrame abruft.

- iFrame - URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- Frame-Name: gsft_main

Automatische Übersetzung

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

- **Softwareinstallation** - URL: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
- **E-Mail-Konto** - URL: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09
- **Elektronische Nachrichten** - URL: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
- **VPN-RSA-Token** - URL: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
- **Freigegebener Speicher (SAN)** - URL: catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

Reporting stellt Verknüpfungen zu einer Content Seite her, die die Berichtsseite in einen iFrame abruft. Alle Links in diesem Menü nutzen Homepages im System, wodurch ein Problem mit der home.do-URL entsteht. Beachten Sie in den folgenden Links, dass „../“ zum Erstellen einer relativen URL außerhalb der Definition von „home.do“ der CMS-Site verwendet wird. Ohne diesen Pfad würde die Homepage der Site innerhalb des iFrame dargestellt.

- Frame - URL: `report_home.do`
- Frame-Name: `gsft_main`
  - **Übersicht über Cost Management** URL: ../home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b
  - **Übersicht über die Administration** - URL:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - **Übersicht über das Portfolio** - URL: catalog_home.do?sysparm_view=business
  - **Serviceverfügbarkeit** - URL:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - **Service Level Agreements (SLA)** URL:. ./home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1

Content Management testen

Testen Sie Ihre Site, um sicherzustellen, dass alle Seiten richtig angezeigt werden, Links zur angegebenen Adresse führen und Bilder nicht beschädigt sind. Es ist wichtig, die Site während der Erstellung zu testen. Warten Sie mit dem Testen nicht bis kurz vor dem Start.

Testen Sie auch Vorlagen während der Erstellung, um etwaige Probleme zu lösen, bevor weiterer Content auf Grundlage der Vorlagen erstellt wird. Rekrutieren Sie so viele Leute wie möglich, um Ihnen beim Testen zu helfen.

Nachfolgend sind einige allgemeine Richtlinien zum Testen von Sites aufgeführt:

- Tests in den Browsern und auf den Plattformen durchführen, die von den Besuchern Ihrer Site verwendet werden
- Auf verschiedenen Monitoren (z. B. LCD und CRT) testen
- Seiten mit unterschiedlichen Bildschirmauflösungen anzeigen
- Seiten mit unterschiedlichen Farbeinstellungen anzeigen
- Die gesamte Navigation und alle Links testen

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

- Artikel testen, die heruntergeladen werden können (z. B. PDF-Dateien)
- Die Suchfunktionalität testen
- Die Site-Sicherheit testen
- Testen Sie gegebenenfalls die Barrierefreiheit (weitere Informationen zu Richtlinien finden Sie unter W3C Website Accessibility Initiative).

Globale Suche in Content Management

Wenn Sie einer CMS-Site eine globale Suche hinzufügen, können je nach Benutzerrolle zwei verschiedene Ergebnisblöcke angezeigt werden: „global“ oder „nicht global“.

Rollen werden unter definiert **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**.

- Suchergebnisse (global): Für Benutzer mit Berechtigung zum Verwenden der globalen Suche innerhalb des normalen Framesets. Das normale Frameset wird als standardmäßige, Nicht-CMS-Benutzeroberfläche mit einer Gruppe von Frames definiert.
- Suchergebnisse (nicht global): Für Benutzer ohne Berechtigung zum Verwenden der globalen Suche. Durchsucht nur die Knowledge Base und den Katalog.

Die Kopfzeilensuchleiste und der dynamische Suchblock im Basissystem übernehmen automatisch die Berechtigungen und leiten den Benutzer zu den entsprechenden Suchergebnissen weiter. Im Basissystem werden die Suchergebnisblöcke auf derselben Content Seite für Suchergebnisse bereitgestellt.

Damit die globale Suche ordnungsgemäß funktioniert, muss sichergestellt sein, dass Benutzer mit „DEFAULT“ direkt zu einer funktionierenden Content Seite weiterleitet werden. Ist dies nicht der Fall, werden die Ergebnisse der globalen Suche mit dem Frameset verknüpft und nicht etwa mit den Seiten innerhalb der CMS-Site.

Hinweis:
Die globale Suche ähnelt der normalen Frame Set-Benutzeroberfläche und ist an dieselben Rollen gebunden (Eigenschaften für globale Textsuche festlegen).

Suchergebnisse (global)

Bevor Sie den dynamischen Block „ **Suchergebnisse (global)** “ verwenden, definieren Sie Konfigurieren Sie Inhaltstypen, um das Verhalten zu steuern, auf das ein Suchergebnis geklickt wird. Wenn für eine Tabelle kein Content Typ definiert ist, werden durch Auswahl eines Links in dieser Tabelle die Ergebnisse dem Content Typ **DEFAULT** entsprechend gerendert. Es ist eine bewährte Vorgehensweise, den Content Typ **DEFAULT** auf eine Seite mit einem normalen detaillierten Block „Aktuelles Dokument“ zu verweisen. Legen Sie den Content Typ fest (das Feld **Detailvorlage**), wenn Sie nur einen iFrame wünschen.

Für den dynamischen Block **Suchergebnis (nicht global)** ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich.

CMS-Übersetzung

Sie können CMS-Sites übersetzen, indem Sie Internationalisierungs-Plugins aktivieren und benutzerdefinierte Schnittstellenzeichenfolgen manuell übersetzen.

Zwei Tabellen unterstützen die Übersetzung einer CMS-Site in andere Sprachen.

- Übersetzter/übersetztes Name/Feld [sys_translated]: Speichert Zeichenfolgen, die innerhalb einer Site freigegeben oder gemeinsam verwendet werden. Dazu gehören Namen von Menüabschnitten, Namen von Menüelementen, Breadcrumb-Namen der Site,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Namen und Fußzeilenmenü-Links. Internationalization-Plugins stellen in der Regel Übersetzungen für diese Zeichenfolgen bereit. Weitere Informationen finden Sie unter System Localization .

- Übersetzter Text [sys_translated_text]: Speichert eindeutige Zeichenfolgenübersetzungen, die Sie erstellen, wenn Sie Oberflächenelemente manuell übersetzen. Siehe Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten .

Übersetzte CMS-Sites anzeigen

Aktivieren Sie ein Plugin für die Internationalisierung, das eine schnelle Möglichkeit bietet, übersetzte Zeichenfolgen für CMS-Menüs, Breadcrumbs und Links anzuzeigen. Für eine vollständige Übersetzung müssen Sie die Instanz manuell übersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel wird erläutert, wie eine übersetzte Website auf Japanisch angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Wählen Sie im Filter **Gehe zu Name** aus, geben Sie I18N ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
3. Aktivieren Sie die beiden Plugins **I18N - Japanische Übersetzungen** und **I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2**.
4. Aktualisieren Sie den Browser.
5. Wählen Sie in der **Sprachenauswahl** unter „Systemeinstellungen“ die Option **Japanisch** aus.
6. Durchsuchen Sie die Site, um die übersetzten Sprachzeichenfolgen anzuzeigen.
7. Navigieren Sie zum ESS-Portal unter http://Instance Name.service-now.com/ess/.
8. Durchsuchen Sie die Site, um die übersetzten Sprachzeichenfolgen im MSS-Portal anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Unterstützung der Spracheninternationalisierung

Serviceportal

Serviceportal Mit können Sie eine für Mobilgeräte optimierte Selfserviceportal-Experience für Ihre Mitarbeiter oder Kunden erstellen. Serviceportal ist eine Now Platform -Funktion, die standardmäßig aktiv ist und mit Teilen der Plattform interagiert, sodass Benutzer über Portale auf Plattformfunktionen zugreifen können.

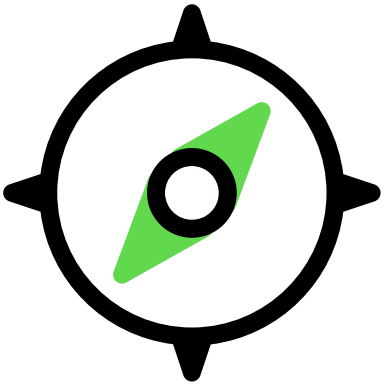
Bietet eine Übersicht über Service Portale und ihre Komponenten: das Portal selbst, Seiten, Widgets und Widget-Instanzen. Beschreibt auch die Unterschiede zwischen Service Portalen und dem Content Management System, kurz CMS.

Sowohl Anfänger als auch erfahrene Entwickler und können Portale mit Serviceportalkonfigurieren. Technisch unerfahrenere Benutzer können grundlegende Konfigurationsänderungen an der Benutzeroberfläche mit dem Branding-Editor und anderen Komponenten von Serviceportal vornehmen. Fortgeschrittene Benutzer können Portale, Seiten und Widgets bearbeiten und erweitern. Erfahrene Benutzer können mit dem Widget-Editor-Tool Skripts schreiben, um ein Portal zu betreiben. Außerdem können sie umfassende Webanwendungen auf Now Platform 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.

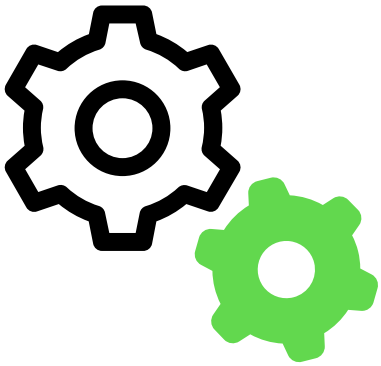
Erste Schritte

Erkunden



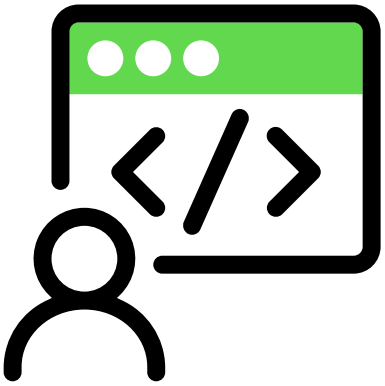
Erfahren Sie, wie Administratoren, Entwickler und Endbenutzer mit Serviceportal erstellte Portale verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihr Portal.

Entwickeln Sie Widgets



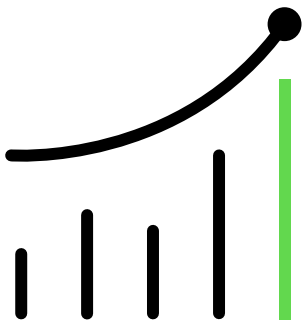
Entwickeln Sie benutzerdefinierte Widgets mit AngularJS, Bootstrap und der ServiceNow-API.

Verbessern Sie SEO



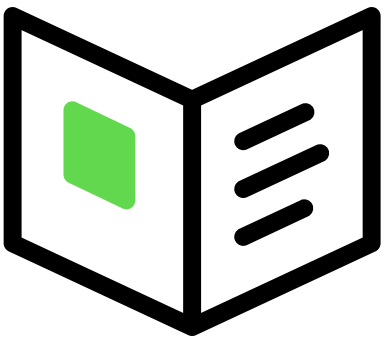
Machen Sie Seiten des öffentlichen Portals leichter auffindbar, indem Sie die Indexierung und Rangfolge externer Suchmaschinen verbessern.

Analysieren



Erhalten Sie Einblicke, um Ihr Portal zu optimieren.

Referenz



Rufen Sie Details zu Eigenschaften, SCSS-Variablen und mehr ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in Washington DC finden Sie unter Service Portal release notes .
- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Community-Forum der Now Platform

Automatische Übersetzung

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

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Serviceportal erkunden

Unabhängig davon, ob Sie ein Basissystemportal anpassen oder ein benutzerdefiniertes Portal entwickeln, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, mit denen Sie ein Selfserviceportal bereitstellen können, das die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter oder Kunden steigert.

Vorteile

Vorteil	Funktion	Rolle
Erstellen Sie mithilfe einer benutzerfreundlichen, modularen Benutzeroberfläche schnell ein Selfserviceportal mit einer interessanten, für Mobilgeräte optimierten Benutzer-Experience.	• Serviceportal-Designer • Branding und Stile • Widgets	Entwickler
Stärken Sie Benutzer mit Selfservice, wehren Sie Probleme ab, und steigern Sie die Produktivität und Zufriedenheit der Benutzer, indem Sie einfachen und sofortigen Zugriff auf Ressourcen ermöglichen.	• Servicekataloge • Knowledge Bases • Agent-Chat	Administrator
Verbinden Sie Benutzer mit dem, was sie in einer leistungsstarken, verbraucherorientierten Such-Experience suchen.	AI Search	Administrator
Verbessern Sie, wie externe Suchmaschinen öffentliche Portalseiten indizieren und in eine Rangfolge bringen, um sie leichter auffindbar zu machen.	Suchmaschinenoptimierung	Administrator
Überwachen Sie Metriken und Interaktionen, um die Benutzer-Experience eines Portals besser zu verstehen und zu ermitteln, wie sie verbessert werden kann.	User Experience Analytics	Administrator
Steuern Sie, wer auf Ihr Portal zugreift und was er sehen kann.	Sicherheit	Administrator

Automatische Übersetzung

Das Service Portal verstehen

Serviceportal ist das modulare Framework für eine Benutzeroberfläche zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Applikationsportalen und Dashboards für die Plattform. Entwickler und nicht-technische Administratoren werden dabei unterstützt, attraktive und ansprechende Benutzererlebnisse zu schaffen, welche die Akzeptanz wichtiger Unternehmensanwendungen seitens der Mitarbeiter fördern.

So verwenden Sie Serviceportal

Serviceportal ist eine Anwendung, die in der Benutzeroberfläche der Plattform enthalten ist. Sie enthält jedoch eine Sichtebene, über die Sie den Großteil Ihrer Konfiguration vornehmen

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

können. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** , um die Konfigurationsseite anzuzeigen.

Die Serviceportal-Konfigurationsseite bietet einzigartige, intuitive Möglichkeiten zur Ansicht aller Elemente Ihres Portals und deren Interaktion untereinander. Auf der Konfigurationsseite können Sie während der Konfiguration der Portaleinstellungen eine Echtzeitvorschau nutzen. Verwenden Sie die einzelnen Kacheln auf der Konfigurations-Homepage, um die verschiedenen Komponenten Ihres Portals zusammenzustellen.

Wenn Sie für die Konfiguration das Plattform-Layout bevorzugen Serviceportal, haben Sie weiterhin die Möglichkeit, Ihre Portalkomponenten innerhalb der Plattform-Benutzeroberfläche zu erstellen. Die beiden Optionen sind nicht getrennt. Alles, was Sie auf der Serviceportal-Konfigurationsseite erstellen, wird auch in einer Tabelle in der Plattform-Benutzeroberfläche angezeigt.

Wer verwenden kann Serviceportal

Verschiedene Arten von Benutzern können ein Portal konfigurieren.

- Begrenzte Codierung: Serviceportal wurde so konzipiert, dass auch Benutzer mit eingeschränkten Coding-Fähigkeiten oder Kenntnissen über die Plattformbenutzeroberfläche ein Portal einrichten können.
- ServiceNow Experten: Benutzer mit Kenntnissen über die ServiceNow Plattform können Portale erstellen, URL-Weiterleitungen einrichten und die Ansicht aller Komponenten des Portals in einer Tabelle erzeugen. Die meisten Portal-Konfigurationen können auf der Serviceportal Konfigurationsseite vorgenommen werden, aber unter bestimmten Umständen Serviceportal müssen Administratoren zusätzliche Konfigurationen möglicherweise direkt auf der Plattform vornehmen.
- Entwickler: Erweiterte Anpassungen und das Erstellen neuer Widgets sind Aufgaben für Entwickler oder Personen, die sich mit AngularJS und Twitter Bootstrap auskennen.

In allen Fällen muss der Benutzer, der ein Portal konfiguriert, über die **admin** oder **sp_admin** Rolle verfügen.

Grundlegendes Konzept

Sie sollten über Grundkenntnisse aller folgenden Komponenten verfügen, aus denen ein Portal besteht:

- Themes: Ein Theme definiert das Erscheinungsbild des gesamten Portals, kann jedoch durch andere Stil-Konfigurationen überschrieben werden.
- Seiten: Seiten steuern, wo und wie Sie Portalinhalte speichern. Seiten haben keine definierte Beziehung zu Portal-Datensätzen, sie existieren einfach.
- Widgets: Die Komponenten in Serviceportal heißen Widgets. Sie können HTML-Vorlagen, CSS, Client-Skripts, Server-Skripts und beliebige JavaScript-Abhängigkeiten verwenden, um die Funktion eines Widgets zu definieren. Aus der Sicht von AngularJS sind Widgets im Wesentlichen die Obermenge einer Angular-Direktive.
- Die meisten Daten im Service Portal werden an verschiedenen Stellen im System verwaltet.

  Wenn Sie beispielsweise ein Knowledge-Portal aufbauen möchten, sind die Daten im Service Portal vorhanden, die Wissensartikel werden jedoch in der Knowledge-Applikation erstellt und verwaltet. Dasselbe gilt für alle anderen Arten von Inhalten, die Sie nutzen möchten. Nehmen Sie sich Zeit, um zu verstehen, in welchen Tabellen die Daten enthalten sind und kontrolliert werden, mit denen Sie in Serviceportal arbeiten.

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

Bevor Sie beginnen

Berücksichtigen Sie vor der Konfiguration von Serviceportal Folgendes:

- Für wen erstellen Sie Ihre Website und warum?
- Welche Informationen möchten Sie in Ihrer Site aufnehmen?
- Welche mobilen Funktionen sollen die Nutzer erhalten?
- Welche Plattformanwendungen möchten Sie in Ihrem Portal verwenden?

  Sie können Teile der Plattform, wie z.B. Wissensartikel und Katalogelemente als Inhalt für Ihr Portal verwenden.

  Wenn Sie beispielsweise ein Wissensportal erstellen, wird der Inhalt in Serviceportal angezeigt, aber die Wissensartikel werden in der Wissensanwendung erstellt und verwaltet. Dies gilt auch für jeden anderen Inhaltstyp, den Sie nutzen möchten. Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen, um die Tabellenstruktur der Daten zu verstehen und sich mit dem Inhalt vertraut zu machen.

- Wie angepasst ist Ihr Servicekatalog? Katalog-Client-Skripts und UI-Richtlinien funktionieren in Serviceportal nur, wenn sie die mobile GlideForm API benutzen. Daher müssen Sie möglicherweise einige Änderungen vornehmen.

Zusätzliche Ressourcen:

Serviceportal basiert auf mehreren bekannten Technologien. Verwenden Sie die folgenden Websites als Ressourcen, um Ihr Portal besser verstehen und konfigurieren zu können:

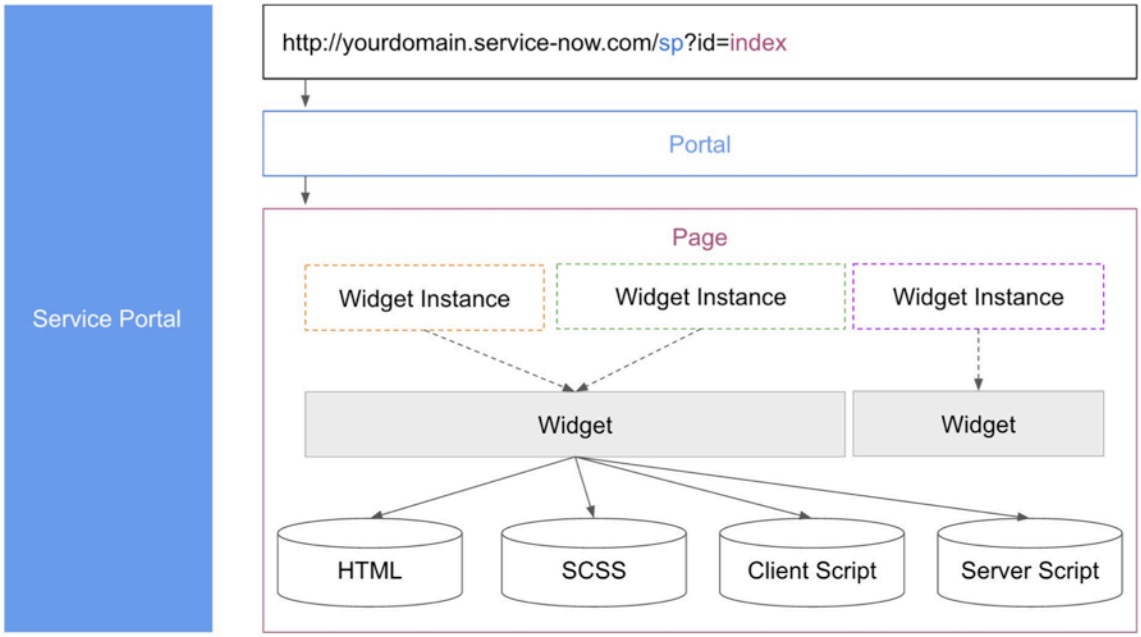
- Twitter Bootstrap
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

Kernkonzepte des Service Portals

Serviceportal besteht aus zwei Teilen: einem Framework und einem Portal. Das Framework besteht aus einer Reihe von APIs, Angular-Services, Direktiven und Tools, die beim Erstellen von Portalen nützlich sind. Das Portal ist eine Gruppe von Seiten, die durch Seiten-IDs verbunden 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.

Serviceportal Übersichtsdiagramm



Nachdem Sie eine URL eingegeben haben, verwendet das Framework das Suffix und wählt das entsprechende Portal aus, um das Theme und die Konfigurationen zu bestimmen. Dann wird die konfigurierte Standard-Portal-Homepage geladen, sofern die URL keine spezifizierte ID hat.

Jedes zu einer Seite hinzugefügte Widget wird zu einer eigenen Instanz. Eine Widget-Instanz ist im Wesentlichen die Applikation eines Widget auf einer Seite. Da Widgets mehrfach verwendet werden können und auf verschiedenen Seiten angezeigt werden, um verschiedene Aufgaben auszuführen, wird die Manifestation eines Widgets auf einer Seite als Widget-Instanz bezeichnet. Die Seite wird mit Inhalten geladen, die durch Widgets dargestellt werden.

Widget-Instanzen beziehen ihre Logik aus der Basis-Widget-Vorlage, Clientskripts, Server-Skripts und CSS, je nach Widget.

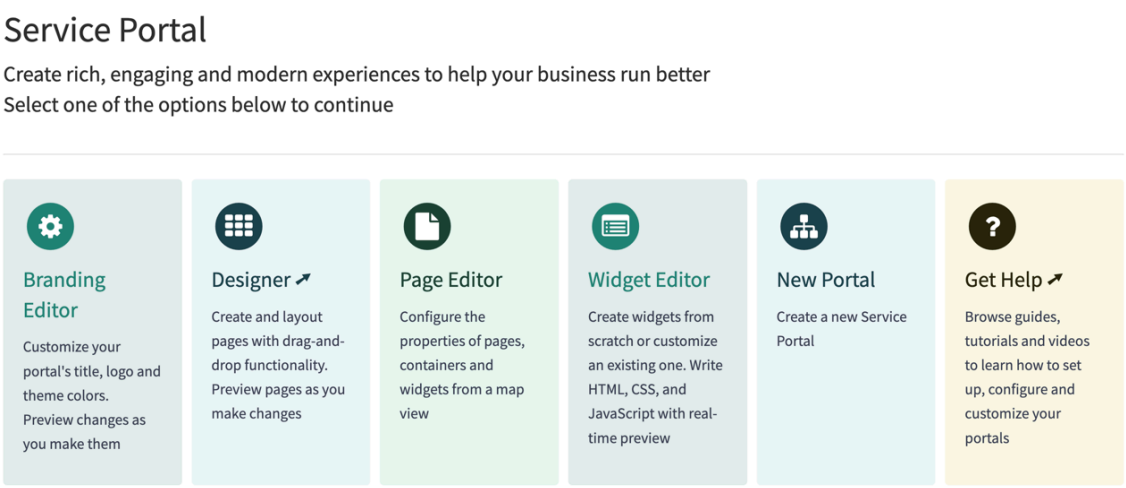
Konfigurationsseite des Service Portals

Die Serviceportal-Konfiguration ist überwiegend auf der Zielseite der Serviceportal-Konfigurationsseite erreichbar.

Greifen Sie in Ihrer Instanz auf die Konfigurationsseite Serviceportal zu, indem Sie zu navigieren **Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration**. Die Konfigurationsseite des Service Portals wird in einer neuen Registerkarte Ihres Browsers 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.

Konfigurationsseite des Service Portals



Sie können auch auf die Konfigurationsseite zugreifen, indem Sie an Ihre URL „sp_config“ anhängen. Zum Beispiel `https://<Instanzname>.service-now.com/sp_config`.

Verwenden Sie jede Option auf der Serviceportal-Konfigurationsseite, um die verschiedenen Teile Ihres Portals einzurichten.

Seitennavigation in Serviceportal nach URL

Sie können über eine URL zu einem Portal oder einer Seite in Serviceportal navigieren.

Serviceportal URLs haben die folgende Struktur:

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Element	Beschreibung
Instanz	Eindeutige, sichere Webadresse für jede Instanz. Das Standardformat ist https://.<instance name> .service-now.com .
Portalsuffix	Für das Portal eingerichtetes Suffix. Beispiel: /sp.
Gastsprache	Die Sprach-ID der Portalsprache. Beispiel: es für Spanisch. Die Seite wird in der angegebenen Sprache zurückgegeben, wenn die Sprache aktiv ist und der Benutzer, der auf die Seite zugreift, ein Gastbenutzer ist.
Stichwörter	Visuell lesbare Stichwörter, die die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickraten für öffentliche Seiten verbessern. Visuell lesbare URLs helfen Benutzern auch zu verstehen, was sie auf öffentlichen und nicht öffentlichen Seiten erwartet. Beispiel: https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.
id	Die ID der Seite, zu der innerhalb des Portal-Frames navigiert werden soll. Zum Beispiel: ?id=index.
language	Die Sprach-ID der Portalsprache. Beispiel: lang=es für Spanisch. Die Seite wird in der angeforderten Sprache zurückgegeben, wenn die Sprache aktiv

Automatische Übersetzung

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

Element	Beschreibung
	ist und der Benutzer, der auf die Seite zugreift, ein Gastbenutzer oder ein authentifizierter Benutzer ohne festgelegte Spracheinstellung ist.
Seitenparameter	Einige Seiten benötigen zusätzliche Parameter, um dynamische Inhalte durch Suchen eines Datensatzes (Tabelle, sys_id) zu laden. Suchen Sie die $sp.getParameter- Aufrufe in einem Widget-Serverskript, um die Parameter anzuzeigen, die ein Widget verwendet. Weitere Informationen zu dieser Methode finden Sie unter GlideSPScriptable - Scoped . Wenn Sie diese zusätzlichen Parameter nicht bei Bedarf angeben, erhalten Sie möglicherweise die Fehlermeldung Sie sind entweder nicht autorisiert, oder der Datensatz ist ungültig.

Zum Beispiel könnte die URL für eine öffentliche Knowledge Base-Seite auf Spanisch in Serviceportalhttps://sein.<instance> /sp/es/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007 .

Hinweis:
Wenn Sie die Artikelversionsverwaltung mit dem Plugin Wissensmanagement - Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) verwenden, müssen Sie die Artikelversionsnummer der URL hinzufügen, um einen Wissensartikel im Basissystem oder in Wissensportalen zu öffnen. Anstatt beispielsweise über die URL https://auf einen Artikel zuzugreifen,<instance> /sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 , müssen Sie die Versionsnummer des Artikels angeben: https:///sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 . Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung .

Verweisen auf eine Seiten-ID

Widgets und Widget-Instanzoptionen verweisen anhand der Seiten-ID auf Serviceportal Seiten. Beispielsweise kann ein Link zur Seite „sc_home“ in einer Widget-HTML-Vorlage wie folgt aussehen:

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Content Management und Serviceportal

Serviceportal ist eine überzeugende Alternative zum Content Management System (CMS) mit einer verbesserten Benutzererfahrung. Es bietet nicht dieselbe Funktionalität wie die CMS- oder Plattform-Benutzeroberfläche. Daher müssen Benutzer, die anspruchsvolle Funktionen von CMS nutzen, möglicherweise etwas Zeit in den Wechsel zu Serviceportal investieren. Dies gilt insbesondere, wenn die CMS-Implementierung komplexe und individuelle Servicekatalog-Formulare enthält.

Serviceportal Kompatibilität mit vorhandenen CMS-Sites

ServiceNow unterstützt CMS auch zukünftig in aktuellen und kommenden Releases. Ihre CMS-Sites funktionieren nach der Aktivierung von Serviceportal in Ihrer Instanz weiterhin, da CMS und Serviceportal separate Anwendungen sind.

Unterschiede zwischen Serviceportal und CMS

Serviceportal ist eine Alternative zu CMS, die auf moderneren Technologien basiert. Zu den Hauptunterschieden zählen:

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

Zugrunde liegende Technologie

CMS verwendet Jelly, eine nicht weit verbreitete Technologie. Serviceportal verwendet stattdessen AngularJS , serverseitiges JavaScript, HTML und CSS. Skripts, die Jelly verwenden, funktionieren in Serviceportal nicht. Um Widgets in Serviceportal zu erstellen, sind Kenntnisse von AngularJS erforderlich.

Visuelle Ebene

CMS verwendet iFrames, mit denen schwierig zu arbeiten, in Bezug auf das Styling eingeschränkt und anfällig für Upgrade-Probleme sein kann. Alternativ ist Serviceportal eine eigenständige Anwendung, die auf Daten aus anderen Tabellen auf der Plattform zugreift. Dies ermöglicht eine fein abgestimmte Kontrolle über die Gestaltung und das responsive Design.

Mobile-First-Ansatz

Im Gegensatz zu CMS ist Serviceportal für eine mobile Umgebung optimiert. Aus diesem Grund gilt für die Serviceportal-Umgebung Folgendes:

- Alle in Serviceportal verwendeten Skripts können nur APIs verwenden, die in einer mobilen Umgebung unterstützt werden. Zum Beispiel werden einige APIs aus Ihren Servicekatalog-Client-Skripts möglicherweise nicht unterstützt. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.
- Serviceportal -Formulare unterstützen maximal zwei Spalten. Stark angepasste Servicekatalog-Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller, die Container und Variablensätze verwenden, müssen in ein zweispaltiges Layout umgewandelt werden.

Wenn Sie zum Service Portal wechseln, überprüfen Sie die folgende Ressource: Mobile Client GlideForm (g form) Skripterstellung und Migration .

In der folgenden Tabelle ist die Konfiguration der CMS-Kernkomponenten in Serviceportal dargestellt.

CMS- und Service Portal-Komponenten

CMS-Komponente	Serviceportal Äquivalent
Content Website	Portal
Content-Seite	Seite
Content-Typen	Content-Typen verknüpfen eine Tabelle mit einer Content-Seite. In Serviceportal werden Content-Typen nicht mehr benötigt. Datensatzdaten werden mit Widgets des Basissystems abgefragt und angezeigt. Sie können Widgets zu einer beliebigen Anzahl von Serviceportal-Seiten hinzufügen. Weitere Informationen: Verwenden von Portal-Widgets.
Layout und Dropzonen	In Serviceportal bestehen Seiten aus Containern, Zeilen und Spalten.

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

CMS- und Service Portal-Komponenten (Fortsetzung)

CMS-Komponente	Serviceportal Äquivalent
	Weitere Informationen: Seiten.
Content-Block	Ein Content-Block besteht aus wiederverwendbarem Inhalt. In Serviceportal werden Content-Blöcke durch Widgets ersetzt. Weitere Informationen: Verwenden von Portal-Widgets.
Servicekatalog	Servicekatalog-Seiten werden in Serviceportal mit dem Widget „SC-Katalogelement“ dargestellt. Deshalb werden Servicekatalog-Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller von Ihrer CMS-Implementierung und Serviceportal gemeinsam genutzt. Für einen stark angepassten Servicekatalog kann das Vereinfachen der Servicekatalog-Elemente und Client-Skripts aufwendig sein, damit sie wie erwartet in Serviceportal dargestellt werden. Weitere Informationen: Servicekatalog-Formulare in Serviceportal.
Thema	Thema
CSS	CSS

CMS und Servicekatalog-Anpassungen

Serviceportal wird mit Basissystem-Widgets für häufige Anwendungsfälle und die Anzeige von Datensatzdaten geliefert. Obwohl es keinen direkten Migrationspfad von CMS zu Serviceportal gibt, werden möglicherweise einige Elemente, z. B. Katalogelemente oder Wissensartikel, ohne Bearbeitung wie erwartet in Serviceportal angezeigt

Weil Serviceportal jedoch in einer mobilen Umgebung unterstützt wird, müssen Sie ggf. angepasste Formulare und Skripts ändern. Dadurch stellen Sie sicher, dass die Elemente auf einem mobilen Gerät gut angezeigt werden und eine bessere Benutzererfahrung bieten. Vor dem Wechsel zu Serviceportal müssen Sie möglicherweise:

- Client-Skripts umgestalten, die in Ihrem CMS/Servicekatalog verwendet werden, damit unterstützte mobile APIs und globale Objekte eingesetzt werden können. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.
- Widgets erstellen, um UI-Makros und andere nicht unterstützte Skripts zu ersetzen. Wenn Sie ein UI-Makro in einem Katalogelementformular verwenden und auf Werte im Formular verweisen, können Sie stattdessen die folgende Problemumgehung verwenden: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen.
- Komplexe Formulare in Ihrem Servicekatalog vereinfachen, damit sie in das zweispaltige Formularlayout von Serviceportal passen.
- Berücksichtigen, welches Release die erforderliche Funktionalität unterstützt. Sie können Ihre Instanz vor dem Wechsel aktualisieren, um sicherzustellen, dass Sie über die erforderlichen Basissystemfunktionen verfügen.

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

Übergang von CMS zu Serviceportal

Ihr CMS kann komplexe Formulare und Anpassungen enthalten, die nicht wie erwartet in Serviceportal dargestellt werden. In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie Ihr CMS und die Servicekatalog-Implementierung für die Einführung von Serviceportal am besten ändern, und wie sich die Umstellung auf Ihre Benutzer auswirken kann.

Wenn Sie erwägen, von CMS auf Serviceportal umzustellen, müssen Sie sich über die Auswirkungen des Wechsels zu einer mobilen Umgebung im Klaren sein. Überprüfen Sie die Skripterstellung und Migration von Mobile Client GlideForm (g form) .

Hinweis:
Weitere Informationen zum Umleiten von CMS-Benutzern zu Serviceportalfinden Sie im Artikel How to automatisches Umleiten von Benutzern, die zu beliebigen CMS-Seiten navigieren, zum Service Portal [KB0722455] in der Knowledge Base des Now Support.

Unterstützung und Umstellungsmaßnahmen

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
Daten suchen	Die clientseitige Komponente einer Datensuche wird in Serviceportal nicht unterstützt. Die Datensuche wird jedoch auf der Plattform angewendet, wenn ein Datensatz in Serviceportal gesendet oder aktualisiert wird.	Datensuchen werden in Serviceportal nicht übernommen, der Datensatz wird jedoch wie erwartet in der Plattform-UI aktualisiert, wenn er in Serviceportal gesendet oder aktualisiert wird. Wenn Ihr CMS nur von Anforderern verwendet wird, wirkt sich diese Einschränkung möglicherweise nicht auf Ihre Implementierung aus.
Inhaltsblöcke	Da Inhaltsblöcke Jelly verwenden, werden sie in nicht unterstützt Serviceportal .	In Serviceportal werden Content-Blöcke durch Widgets ersetzt. Widgets sind äußerst anpassbare Komponenten, die Datensatzdaten abfragen, Datensätze anzeigen und aktualisieren sowie Benutzereingaben erfassen können. Die Widgets des Basissystems decken im Allgemeinen die meisten Anwendungsfälle ab. So wie Sie einer Seite in Ihrem CMS Content-Blöcke hinzufügen, können Sie mit dem Serviceportal-Designer einer Seite auch Widgets hinzufügen.
UI-Makros	Da UI-Makros Jelly verwenden, werden sie in Serviceportal nicht unterstützt.	• In Serviceportal können Sie Widgets anstelle von UI-Makros verwenden. Die Widgets des Basissystems decken im Allgemeinen die meisten Anwendungsfälle 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.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
		Für benutzerdefinierte Lösungen können Sie jedoch neue Widgets mit AngularJS entwickeln. • Wenn Ihre Implementierung UI-Makros in Servicekatalog-Formularen enthält, die auf andere Felder oder Variablen im Formular verweisen, können Sie das Widget in eine Servicekatalog-Variable einbetten. Weitere Informationen: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen.
UI-Aktionen	Alle serverseitigen UI-Aktionen werden in Serviceportal unterstützt. `setRedirectURL()`-Vorgänge werden allerdings ignoriert, weil Serviceportal-Formulare die Weiterleitung anders als die Plattform behandeln. Das Formular-Widget ignoriert alle als Client gekennzeichneten UI-Aktionen.	• Gestalten Sie alle betreffenden UI-Aktionen um, damit `setRedirectURL()`-Vorgänge entfernt werden. • Stellen Sie sicher, dass UI-Aktionen nicht als Client gekennzeichnet sind.
Katalog-Client-Skripts	Nur Optionen für die UI-Typen **Mobil/Service Portal** und **Alle** werden unterstützt. Der UI-Typ **Desktop** wird in Serviceportal nicht unterstützt. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts. **Hinweis:** Synchrone JavaScript-Aufrufe werden in Serviceportal nicht unterstützt und müssen durch asynchrone Aufrufe ersetzt werden. Zum Beispiel wird die Methode `getXMLWait()` der Klasse GlideAjaxwird in Serviceportal nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine der folgenden, unterstützten asynchronen Methoden: • `getXML(Function callback)` • `getXMLAnswer(Function callback)` Weitere Informationen zu GlideAjax finden Sie unter GlideAjax.	• Aktualisieren Sie Ihre Skripts, um nicht unterstützte Client-APIs zu entfernen. • Überprüfen Sie, ob der Skript-UI-Typ auf **Mobil/Service Portal** oder **Alle** 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.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
	Um zu verstehen, welche Auswirkungen die Aktualisierung Ihres CMS für die Verwendung in einer mobilen Umgebung hat, lesen Sie die Skripterstellung und Migration von Mobile Client GlideForm (g form) .	
UI-Richtlinien	Skriptbasierte UI-Richtlinien können in Serviceportal nur unterstützte APIs verwenden. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.	Aktualisieren Sie Ihre Skripts, um nicht unterstützte Client-APIs zu entfernen.
Servicekatalog-Variablen	Servicekatalog-Variablen werden in Serviceportal mit folgenden Ausnahmen unterstützt: • UI-Makros und Variablentypen der UI-Seiten werden nicht unterstützt. • Validierungsskripts für Variablen werden nicht unterstützt. Unterstützte Validierungsarten: ◦ Das Feld **Obligatorisch** im Variablenformular. ◦ Schreibgeschützte Variablen. ◦ Alle Felder auf der Registerkarte **Verfügbarkeit** des Variablenformulars. • Die Standardgröße von Variablen wird nicht unterstützt. • Das Erweitern und Reduzieren von Hilfetext wird nicht unterstützt. Vielmehr werden die Felder **Hilfetext** und **Anweisungen**, die auf der Registerkarte „Anmerkungen“ im Variablenformular definiert sind, immer erweitert. Das **Hilfe-Tag** wird nicht angezeigt. • Die Listensammler-Variable wird als Auswahlliste anstelle eines Slushbucket in Serviceportal angezeigt.	• Wenn Sie ein Widget in ein Katalogelementformular einbetten, können Sie den Variablentyp „UI-Makro“ verwenden. Weitere Informationen: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen. • Wenn Sie eine Variable mit Anmerkungen verwenden, testen Sie Ihre Katalogelemente in Serviceportal, um sicherzustellen, dass der Hilfetext wie erwartet angezeigt wird.
Bestellleitfäden	Bestellleitfäden in Serviceportal verwenden das Widget „Bestellleitfaden“.	Große Bestellleitfäden verursachen möglicherweise Leistungsprobleme in Serviceportal. Bei großen Bestellleitfäden 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.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
		• Sie in mehrere Bestellleitfäden aufteilen. • Die in den Bestellleitfäden verwendeten Variablen vereinfachen. • Als temporäre Lösung können Sie das Servicekatalog-Element mit einem iFrame rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Formulare in Serviceportal.
Datensatzersteller	Datensatzersteller werden in Serviceportal mit den folgenden Unterschieden verwendet: • Die Sortierreihenfolge für Katalogelemente wird in Datensatzerstellern nicht berücksichtigt. • Datumswerte berücksichtigen keine Zeitzone, wenn der Datensatzersteller einen Datensatz sendet.	Testen Sie alle in Serviceportal verwendeten Datensatzersteller, um sicherzugehen, dass sie sich wie erwartet verhalten.
Anmeldeszenarien und Weiterleitungen	In CMS haben Sie die Skripteinbindung „CMSEntryPage“ verwendet, um Anmeldeszenarien zu definieren. Serviceportal verwendet stattdessen die Skripteinbindung „SPEntryPage“ und die zugehörigen Systemeigenschaften, um Anmeldeszenarien zu definieren. Weiterleitungen werden in Serviceportal nicht unterstützt.	Definieren Sie in Serviceportal das Anmeldeverhalten, indem Sie die Skripteinbindung „SPEntryPage“ ändern und die Systemeigenschaften festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen.
Servicekatalog -Formulare	Servicekatalog -Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller werden in Widgets in einem zweispaltigen Layout dargestellt. Komplexe Formulare werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. • Nur die Containereinstellungen der obersten Ebene werden berücksichtigt. Wenn sich andere Container im Container der obersten Ebene befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Wenn sich in	• Vereinfachen Sie komplexe Formulare in Ihrem Servicekatalog. • Als temporäre Lösung können Sie das Servicekatalog-Element mit einem iFrame rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Formulare in Serviceportal.

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

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
	diesen zusätzlichen Containern Containeraufteilungen oder verschachtelte Container befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Ein Container der obersten Ebene ist keinem anderen Container untergeordnet. • Es können maximal zwei Spalten in Serviceportal eingefügt werden. Wenn Ihre Implementierung Formulare mit mehr als zwei Spalten enthält, werden die Felder in Serviceportal in zwei Spalten umstrukturiert. • Variablensätze werden als Container behandelt. Alle zuvor aufgeführten Regeln gelten für Variablensätze sowie für alle darin enthaltenen Container. • Die Standardgröße von Variablen wird in Serviceportal nicht unterstützt.	
Einkaufswagen	Serviceportal enthält ein Einkaufswagen-Widget des Basissystems.	Verwenden Sie das Einkaufswagen-Widget.

Unterstützte Funktionen in Service Portal

Serviceportal ist eine alternative Präsentations-Layer für die Plattform. Daher werden nicht alle Funktionen der Plattform auf Serviceportal erweitert. Betrachten Sie Ihre vollständige Anwendung und die Fähigkeiten von Serviceportal bevor Sie erhebliche Investitionen tätigen.

Wird derzeit nicht unterstützt

Domänentrennung auf den Ebenen 1 bis 3. Serviceportal bietet jedoch Unterstützung für die Domänentrennung auf der Ebene **Nur Daten**. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungssupport für Domänentrennung und Domänentrennung und Service Portal.

Keine zu unterstützenden Pläne

- @Nennungen
- Clickthrough/Pop-ups
- Eingebettetes HTML außerhalb von HTML-Feldern
- Eingebettete Listen
- UI-Makros
- Formatierer
- UI-Aktionen markiert als **Client**

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

- Verschachtelte Container-Katalogvariablen
- Umfrageassistenten
- OpenFrame

Servicekatalog-Formulare in Serviceportal

Servicekatalog-Formulare werden innerhalb von Serviceportal-Widgets in einem zweispaltigen Layout dargestellt. Komplexe Formulare werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt.

Empfehlungen für das Erstellen von Servicekatalog-Formularen

Befolgen Sie beim Erstellen skalierbarer Formulare, die in beiden Anwendungen verwendet werden können, die nachstehenden Empfehlungen:

- Erstellen Sie einfache Formulare. Da Formulare mit mehreren Containern, Variablensätzen und Client-Skripts nicht immer wie erwartet in Serviceportal angezeigt werden, sollten Formulare so kurz wie möglich sein, um Konvertierungs- und Debuggingprobleme zu vermeiden.
- Berücksichtigen Sie die mobile Umgebung. Die Unterstützung für Katalog-Client-Skripts oder Katalog-UI-Richtlinien ist die gleiche wie in der mobilen Umgebung. Überprüfen Sie die folgende Ressource: Mobile Client GlideForm (g form) Skripterstellung und Migration .

Formularwiedergabe in Service Portal

Container und Variablensätze in Servicekatalog-Formularen werden bei der Implementierung in Serviceportal in ein zweispaltiges Layout umgewandelt. Servicekatalog-Formulare werden in Serviceportal entsprechend den folgenden Regeln dargestellt:

- Nur die Containereinstellungen der obersten Ebene werden berücksichtigt. Wenn sich andere Container im Container der obersten Ebene befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Wenn sich in diesen zusätzlichen Containern Containeraufteilungen oder verschachtelte Container befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Ein Container der obersten Ebene ist keinem anderen Container untergeordnet.
- Es können maximal zwei Spalten in Serviceportal eingefügt werden. Wenn Ihre Implementierung Formulare mit mehr als zwei Spalten enthält, werden die Felder in Serviceportal in zwei Spalten umstrukturiert.
- Variablensätze werden als Container behandelt. Alle zuvor aufgeführten Regeln gelten für Variablensätze sowie für alle darin enthaltenen Container.
- Die Standardgröße von Variablen wird in Serviceportal nicht unterstützt.

Bei anderen Formularen auf der Plattform bestimmt die Ansicht, wie das Formular in Serviceportal angezeigt wird. Für Basissystemtabellen wird das Formular in Serviceportal mithilfe der **Service Portal** - Tabellenformularansichten geöffnet.

Beispiele für Layout-Konvertierungen

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Servicekatalog-Formulare in Serviceportal angezeigt werden.

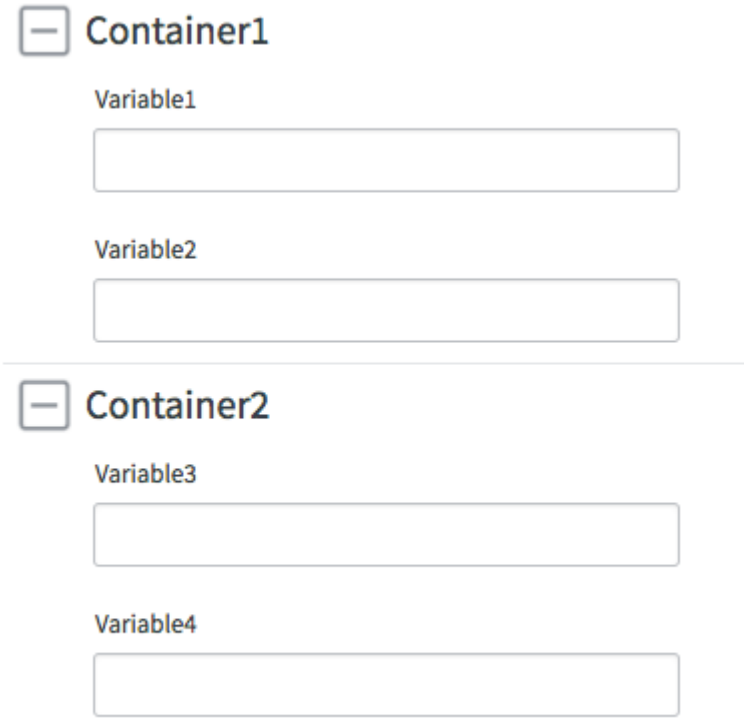
Einspaltiges Formular

Ein Servicekatalog-Formular 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.

- Zwei Containern
- Einem einspaltigen Layout

Servicekatalog -Formular



In Serviceportal wird das einspaltige Layout wie erwartet dargestellt.

Ergebnis in Service Portal

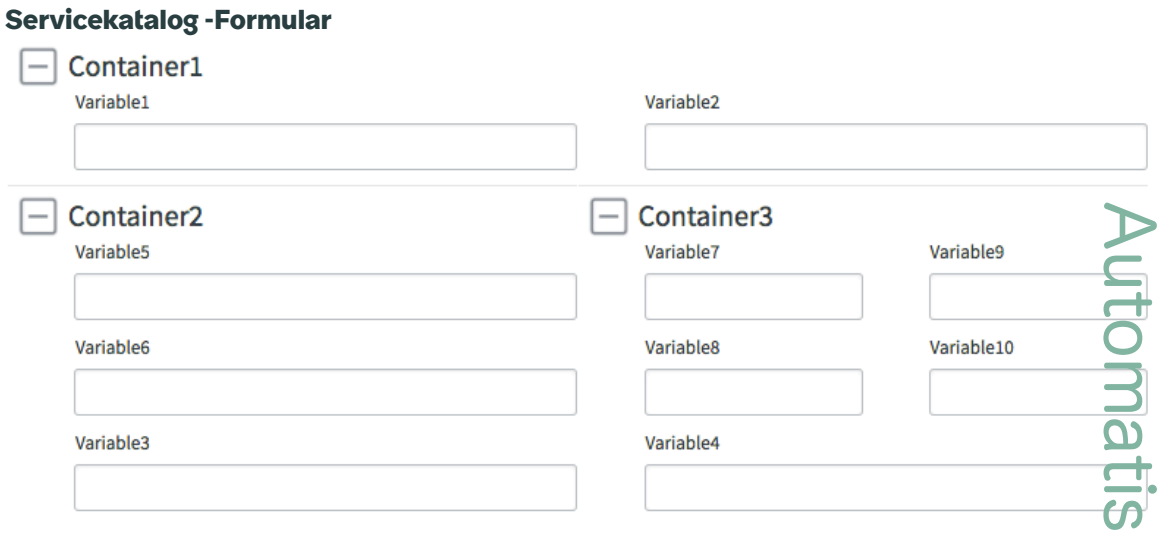


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zweispaltiges Layout mit Untercontainern

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Einem Container mit zweispaltigem Layout
- Einem Untercontainer mit einspaltigem Layout
- Einem Untercontainer mit zweispaltigem Layout

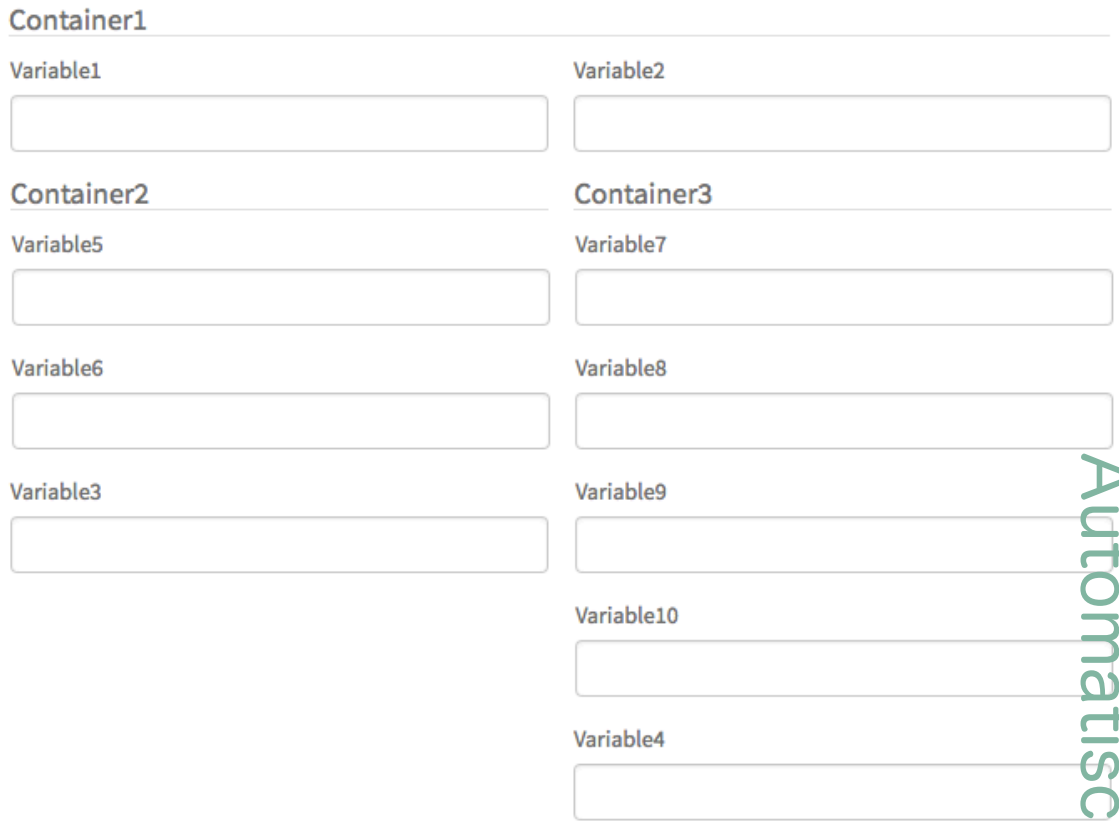


In Serviceportal wird die zweispaltige Layouteinstellung des Untercontainers ignoriert. Der Untercontainer wird als einzelne Spalte dargestellt.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis in Service Portal



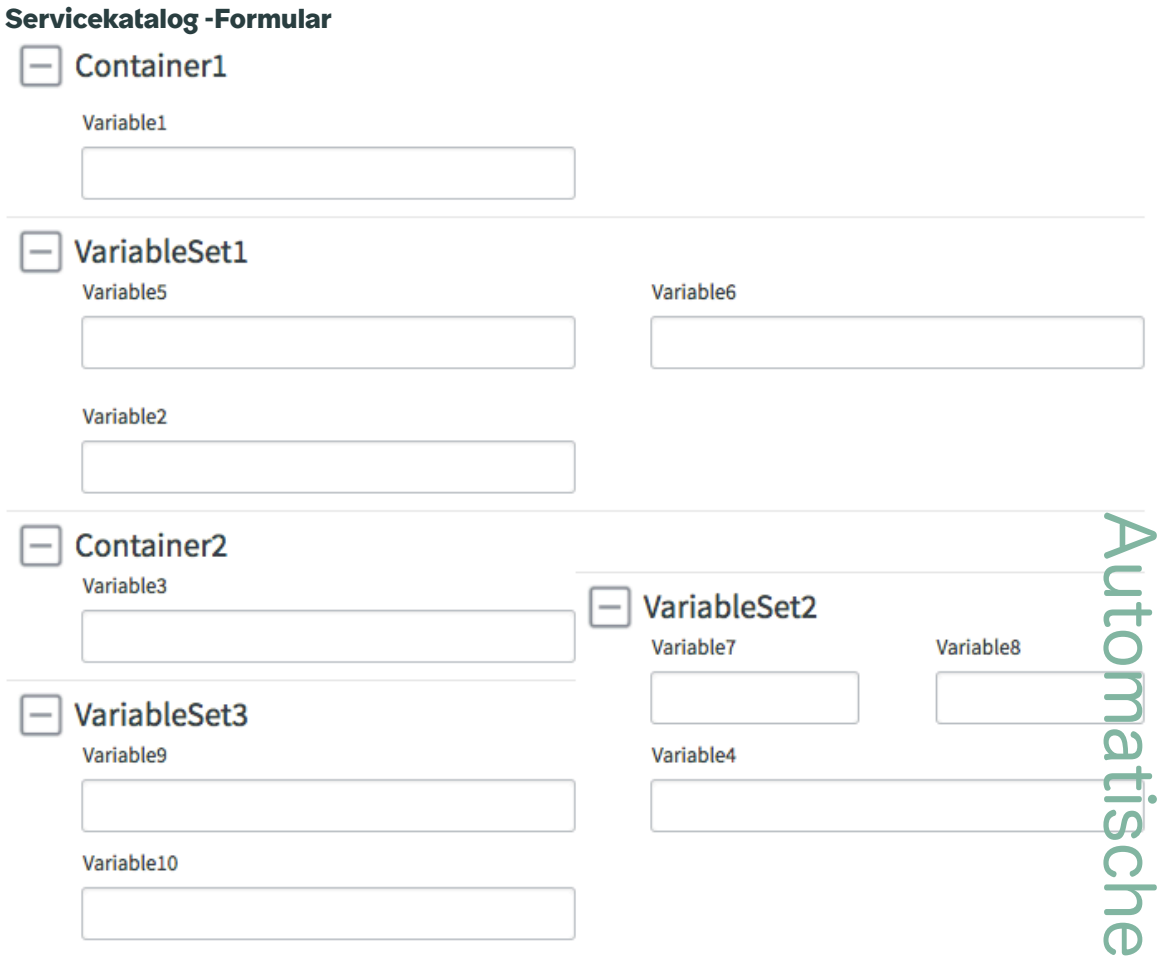
Zweispaltiges Layout mit Variablensätzen und Untercontainern

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Containern mit ein- und zweispaltigem Layout
- Variablensätzen mit zweispaltigem Layout in Containern

Automatische Übersetzung

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

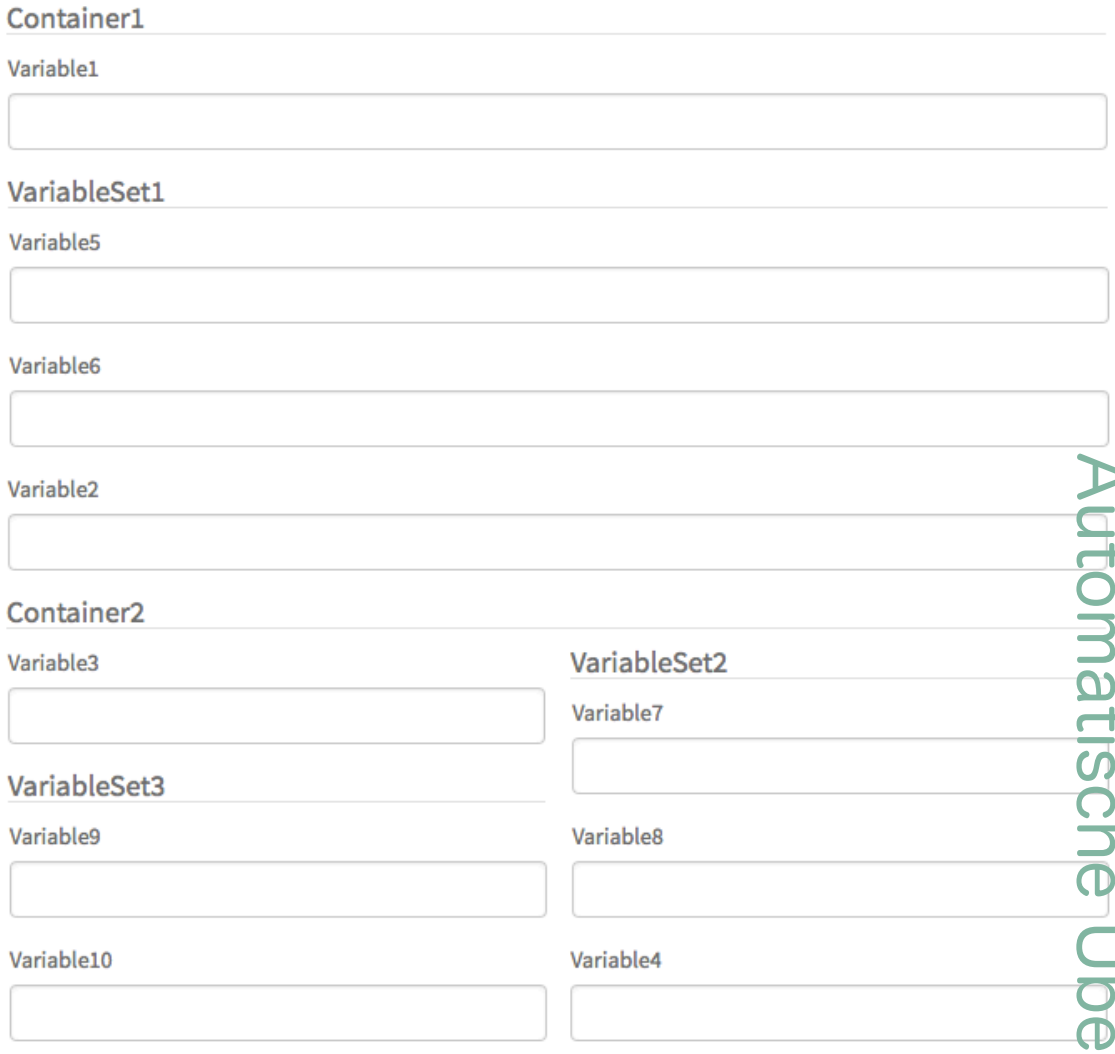


In Serviceportal werden die zweispaltigen Layouteinstellungen der Variablensätze ignoriert, wenn sie sich in einer Containerspalte befinden.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis in Service Portal



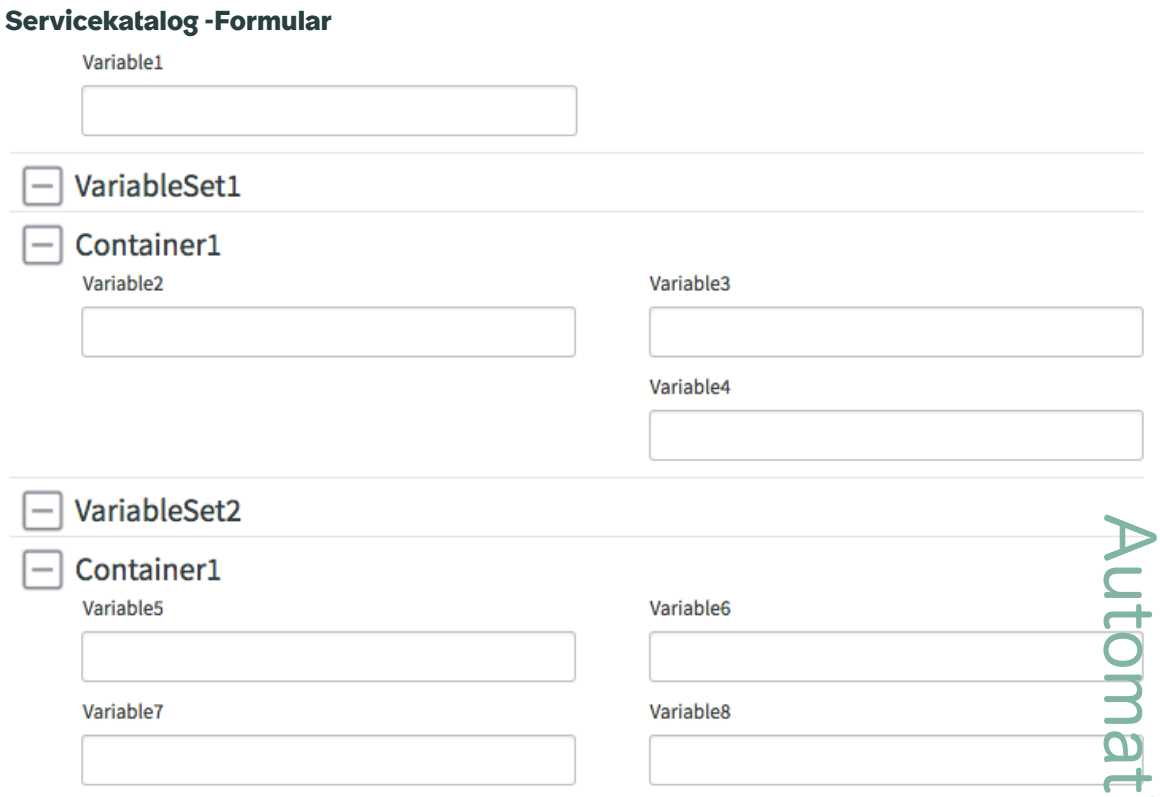
Container innerhalb von Variablensätzen

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Variablensätzen mit einspaltigem Layout
- Einem Container mit einem einspaltigen Layout, dessen Container innerhalb eines einspaltigen Variablensatzes aufgeteilt ist
- Einem Container mit zweispaltigem Layout innerhalb eines einspaltigen Variablensatzes

Automatische Übersetzung

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

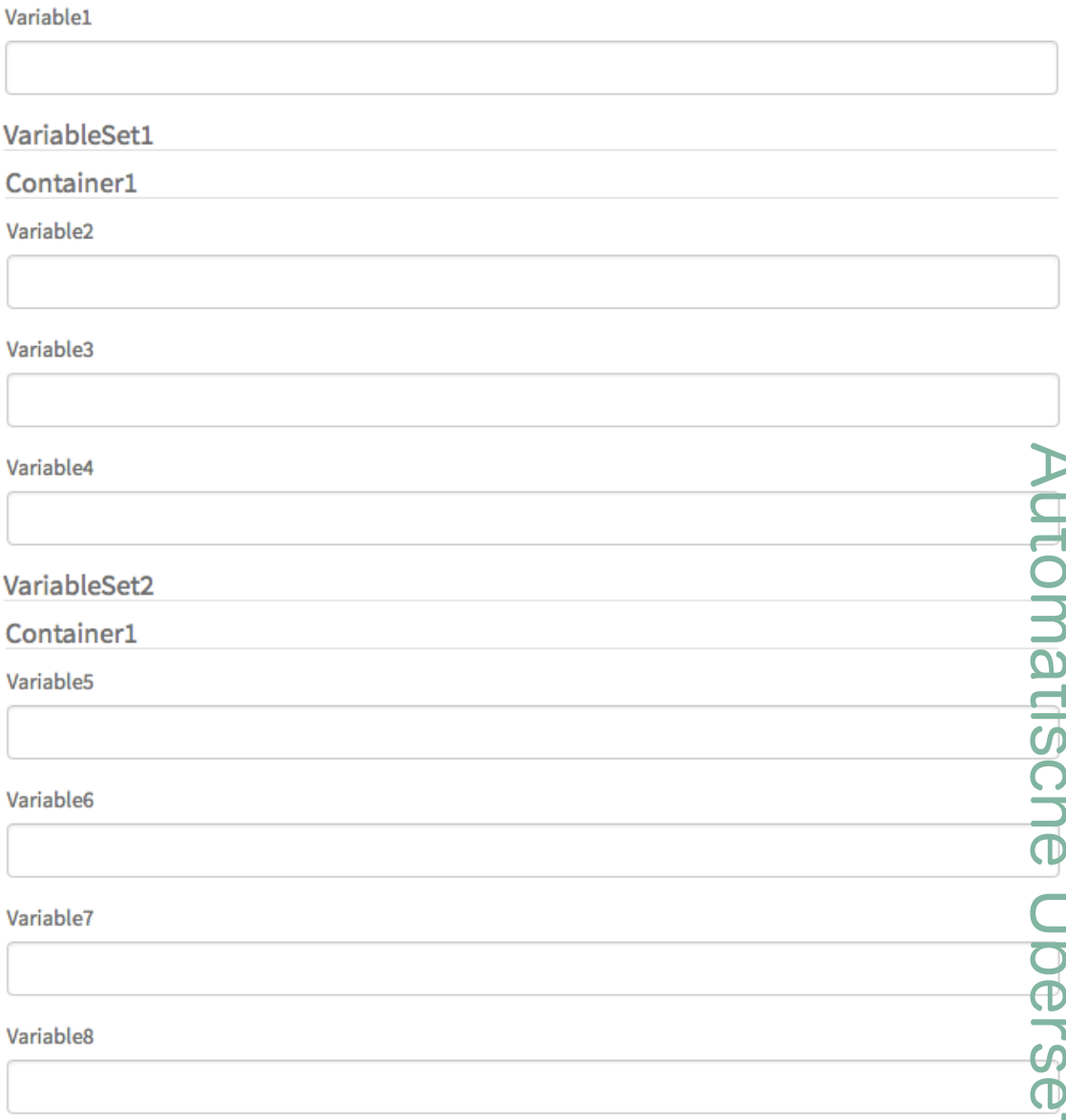


In Serviceportal werden die Containeraufteilungen und zweispaltigen Containereinstellungen ignoriert, wenn sie sich in einem einspaltigen Variablensatz befinden.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis in Service Portal



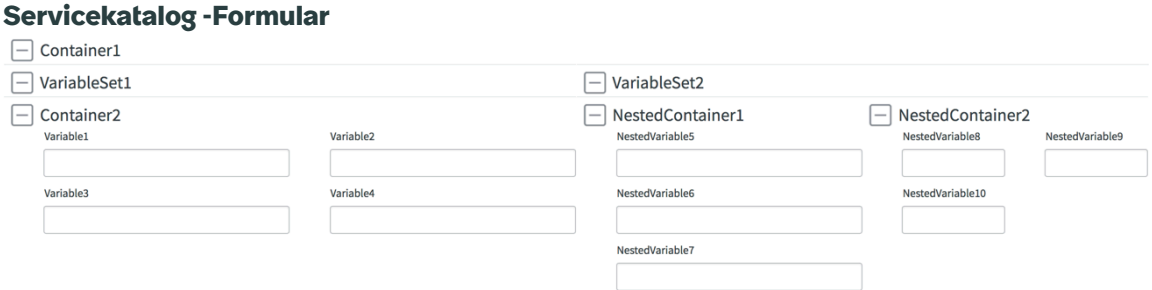
Automatische Übersetzung

Verschachtelte Container

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Containern, die Variablensätze enthalten
- Variablensätzen, die verschachtelte Container enthalten

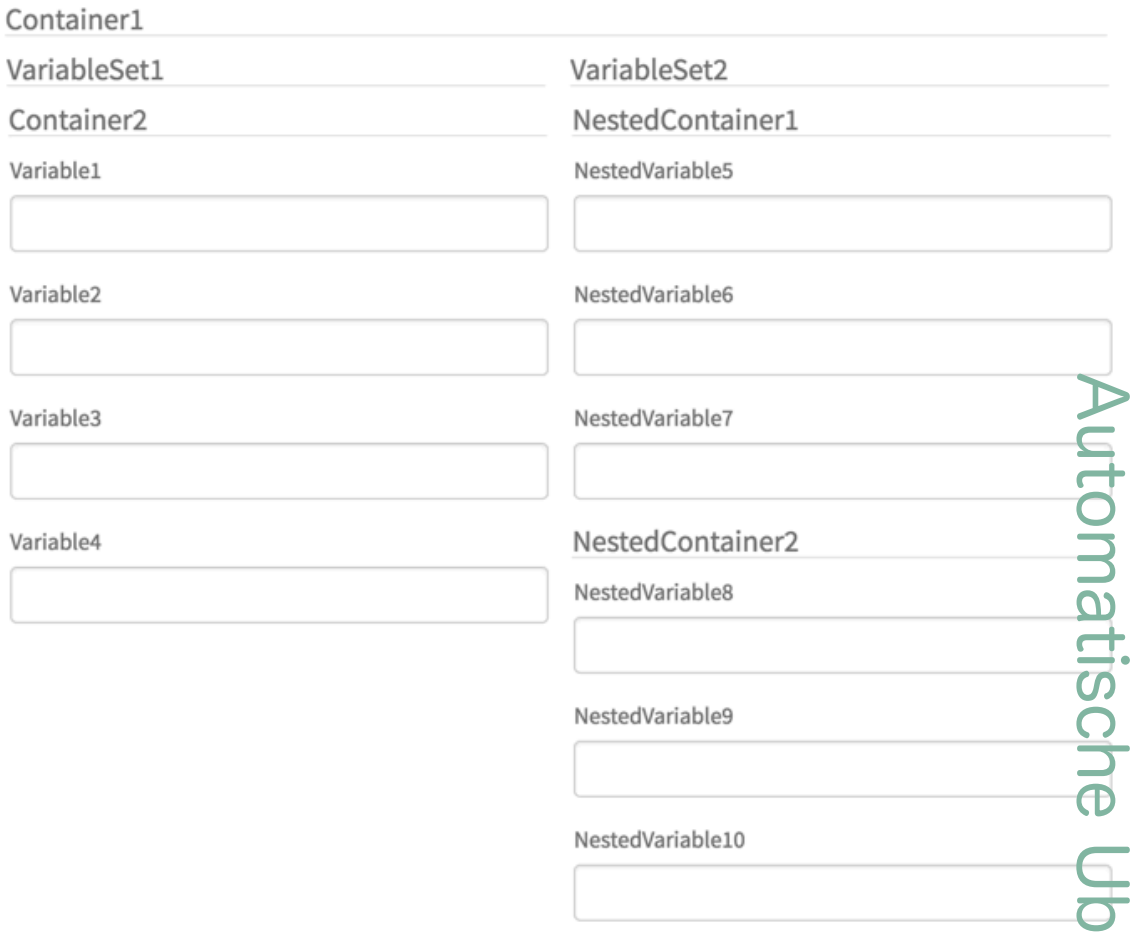
Servicekatalog -Formular



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

In Serviceportal wird die Formatierung verschachtelter Container ignoriert und einspaltig angezeigt.

Ergebnis in Service Portal



Komplexe Formulare in Serviceportal mit einem iFrame darstellen

Weil komplexe Formulare nicht wie erwartet in Serviceportal angezeigt werden, können Sie Katalogelemente, Datensatzersteller und Bestellleitfäden in Serviceportal mit einem iFrame rendern. Diese Problemumgehung ist zusätzlich zur Vereinfachung komplexer Servicekatalog-Formulare eine temporäre Lösung, damit Serviceportal wie erwartet funktioniert.

Beim Rendern von Elementen in einem iFrame in Serviceportal gelten die folgenden Einschränkungen:

- Bei Katalogelementen und Datensatzerstellern ist das Anhangsymbol nicht sichtbar. Daher können Benutzer während der Übermittlung keine Dateien anhängen. Zur Umgehung dieses Problems fügen Sie Ihrem Formular die Schaltfläche „Anhang“ hinzu.
- Durchklicken für das Hoverover-Symbol ist nicht verfügbar.
- Formulare sind nicht für eine mobile Umgebung optimiert.

Verwenden Sie die angegebenen Ressourcen, und befolgen Sie die Anweisungen im Community-Post: Servicekatalog on Service Portal .

Hinweis:
Nehmen Sie Änderungen in einer Testumgebung vor, ehe Sie Ihre Produktionsinstanz aktualisieren.

Automatische Übersetzung

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

Service Portal und Client-Skripts

Sie können Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts in Serviceportal verwenden, wenn der UI-Typ auf **Mobile / Service Portal** oder **Alle** festgelegt ist. Im Gegensatz zu einem Widget-Client-Controller werden Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts mit dem Formular-Widget und SC-Katalogelement-Widget verwendet.

Bevor Sie ein Skript als **Mobile/Service Portal** oder **Alle** kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur die mobilen APIs verwenden. Das Festlegen eines Client-Skripts auf **Mobile** stellt nicht sicher, dass es funktioniert. Es zeigt einfach an, dass das Skript durch die mobile App oder von Serviceportal versucht wird. Viele Ihrer vorhandenen Client-Skripts können auf **Alle** festgelegt werden, solange die API-Aufrufe von der mobilen Client-Skripting-Umgebung unterstützt werden.

Die Themen in diesem Abschnitt erfordern fortgeschrittenes Coding-Wissen und ein Verständnis von Serviceportal APIs.

Desktop- gegenüber mobiler Laufzeit überprüfen

Sie möchten möglicherweise ein Client-Skript kennzeichnen, das sowohl auf dem Desktop als auch mobil kompatibel ist, das Verhalten jedoch von der Laufzeit abhängig ist. Sie können dieses Skript verwenden:

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Nicht unterstützte Client-Skripting-Globals

Die folgenden Globals und APIs sind in Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts, die in Serviceportal verwendet werden, nicht verfügbar:

- $
- $$
- $j
- Angular
- Kontrolle
- Dokument
- jQuery
- Fenster

Hinweis:
Widget-Client-Controller sind vollständige Angular-Controller und unterliegen nicht den hier nicht unterstützten Client-Skript-Globals. Verwenden Sie nach Bedarf jQuery und Angular.

Eingebettete Widgets & g_form

Bei Verwendung des Servicekatalog-Variablentyps **Makro** und **Makro mit Bezeichnung** können Sie ein Widget auswählen, das in ein Katalogelementformular eingebettet werden soll. Innerhalb des Client-Controllers für das eingebettete Widget können Sie auf das Feldobjekt und die Instanz des Katalogelements g_form 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.

- $scope.page.field
- $scope.page.g_form()

Example: Client-Skripts, die mit verwendet werden Serviceportal

Die globale *g_list* hilft Ihnen, den Filter eines Glide-Listenelements oder einer Listensammler-Variablen festzulegen. Verwenden Sie diese API anstelle der g_filter-API für Desktop-Clients-Skripts.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

g_service_catalog ist nur in Serviceportal Servicekatalog-Elementskripts verfügbar. Verwenden Sie diese API, um zu ermitteln, ob Ihr Katalogelementskript als Teil eines Bestelltleitfadens oder als eigenständiges Produkt ausgeführt wird.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

  // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
  var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
  g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Unterstützte Client-Skripttypen und APIs

Einige Client-Skripte werden in Serviceportal nicht unterstützt. Für andere Benutzer muss ein UI-Typ auf **Alle** oder **Mobile / Service Portal** festgelegt sein. Bei Verwendung eines Client-Skripts im Serviceportal können nur in einer mobilen Umgebung unterstützte clientseitige APIs verwendet werden.

Unterstützung für Client-Skripts in Serviceportal

Client-Skript	Beschreibung
Katalog-Client-Skript	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/Service Portal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/ Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden.
Validierungsskripte	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/Service Portal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/ Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs 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.

Client-Skript	Beschreibung
	Überprüfen Sie die Benutzereingabe in einem bestimmten Feldtyp mit einem Validierungsskript. Bei neuen Instanzen umfasst Serviceportal standardmäßig XML-, Skript-, Skript- (Einfach-), E-Mail- und Versionsüberprüfungsskripts. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, sind die mobile und die Serviceportal-Version nicht standardmäßig aktiv. Sie müssen die mobile und Serviceportal-Version des Validierungsskripts zur Überprüfung der Benutzereingaben in Serviceportal aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal-Validierungsskripts aktivieren. **Hinweis:** Verwenden Sie das globale Objekt g_ui_scripts, um ein UI-Skript innerhalb eines Validierungsskripts aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter GlideUIScripts . Vergewissern Sie sich, dass im UI-Skript das Feld **Global** auf false und der **UI-Typ** auf Mobile / Serviceportal oder Alle eingestellt sind.
UI-Skripts	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/Service Portal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/ Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden.
UI-Aktionen	Alle serverseitigen UI-Aktionen werden in Serviceportal unterstützt, obwohl setRedirectURL() Vorgänge ignoriert werden, weil die Weiterleitung in Serviceportal Formularen anders als in der Plattform behandelt wird. Das Formular-Widget ignoriert alle als **Client** markierten UI-Aktionen.
UI-Richtlinien	Wird unterstützt, obwohl Sie nur deklarative UI-Richtlinien verwenden sollten. Vermeiden Sie Skripting, es sei denn, das Ergebnis kann nicht über den Condition Builder erreicht werden.
UI-Makros	Wird nicht unterstützt, weil UI-Makros Jelly verwenden.
Formatierer	Wird nicht unterstützt, weil Formatierer Jelly verwenden.

Unterstützte clientseitige APIs

Unterstützte Client-Skripting-APIs für die Verwendung in Client-Skripts onLoad, onChange und onSubmit.

Ausführliche Informationen zu Klassen und Methoden finden Sie unter Client API reference .

Klasse	Verfügbare Methoden
g_form	• addDecoration(fieldName, icon, title) • addErrorMessage(message) • addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, value, label, index) • clearOptions(fieldName)

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

Klasse	Verfügbare Methoden
	• getActionName() • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord() • getFieldNames() • getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, callback) • getRelatedListNames() • getSectionNames() • getSysId() • getTableName() • getValue(fieldName) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(type: "info | error") • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • hideRelatedLists() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, icon, title) • removeOption(fieldName, value) • save() • serialize(onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, placeholder) • setLabel(fieldName, label) • setMandatory(fieldName, isMandatory) • setReadOnly(fieldName, isReadOnly) • setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, value, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, scrollForm)

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

Klasse	Verfügbare Methoden
	• showFieldMsg(fieldName, message, type: "info | error", scrollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • showRelatedLists() • submit(submitActionName) **Hinweis:** Die Verwendung der `variables.var_name` Notation mit der API g_form wird in Serviceportal nicht unterstützt. g_form als globales Objekt kann nicht in einem Widget-Client-Controller oder in einem UI-Skript verwendet werden.
g_list	• get(fieldName) • addItem(value, displayValue) • removeItem(value) • reset() • setQuery (queryString) • setDefaultOperator(operator) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()-
GlideAjax	• addParam (name, value) • getParam (name) • getXML(callback) • getXMLAnswer(callback) • getJSON(callback) • setErrorCallback(errorCallback) • getURL() • getParams() • execute() • successCalback(data, status, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(scope)

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

Klasse	Verfügbare Methoden
	Hinweis: • Da die mobile Plattform keine synchronen GlideAjax-Aufrufe zulässt, funktioniert die Methode getXMLWait() in einem GlideAjax-Aufruf in Serviceportal nicht. Verwenden Sie stattdessen einen der asynchronen Aufrufe, z. B. getXML(Function callback) oder getXMLAnswer(Function callback). • GlideAjax kann in einem Widget-Client-Controller nicht verwendet werden.
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, operator, value) • getEncodedQuery() • get(id) • getTableName() • hasNext() • insert(callback) • gotoTop() • next() • loadRow(rowObj) • getValue(fieldName) • setValue(fieldName, value) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • query(callback) • setRows(rowsArray) • setTableName(tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(String messageKey, Funktionsrückruf)

Antivirus-Scanning in Serviceportal

Zeigen Sie den Integritätsstatus von Dateianhängen in Serviceportal an. Antivirus-Scanning scannt Dateien in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachments] standardmäßig. Wenn sie von einer Serviceportal-Seite aus angezeigt werden, sind Anhänge abhängig von ihrem Integritätsstatus möglicherweise nicht zum Herunterladen verfügbar.

Hinweis:
Antivirus-Scanning ist eine Funktion von Now Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Antivirus-Scans .

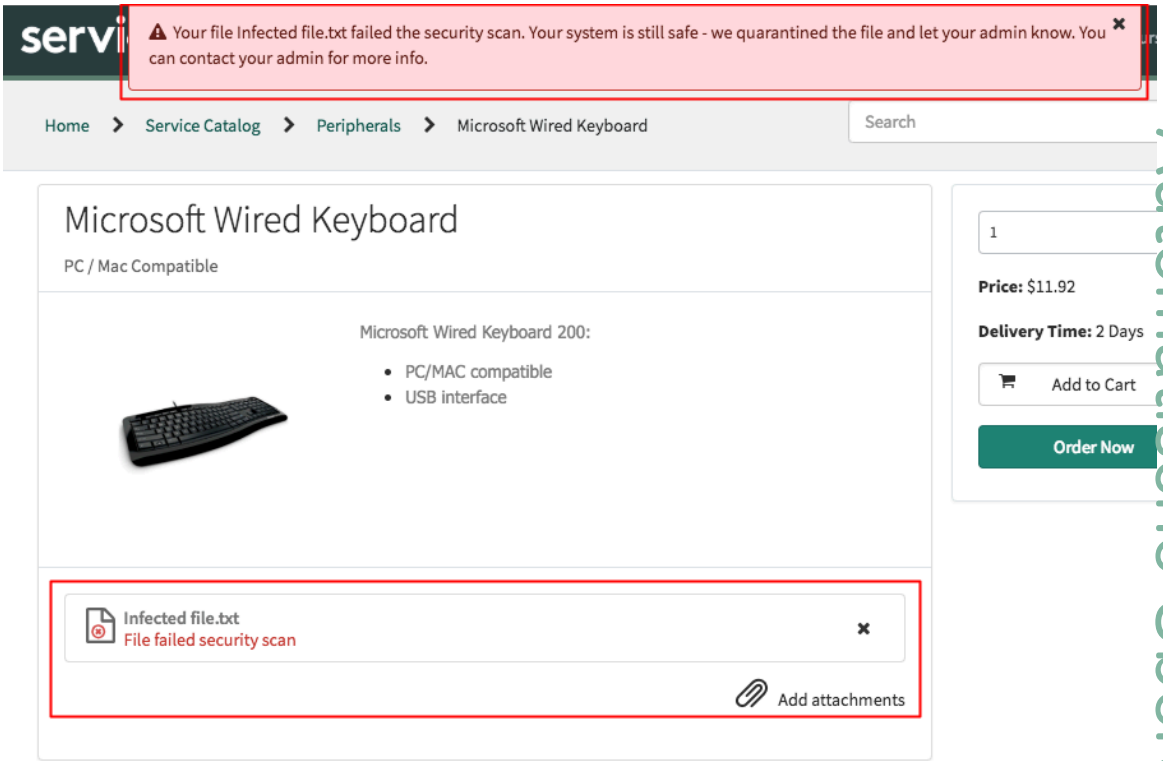
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Scan-Szenarien

Überprüfen Sie diese Scan-Szenarien, um zu verstehen, wie Antivirus-Scanning mit Anhängen in Serviceportal] interagiert.

Eine Datei hochladen

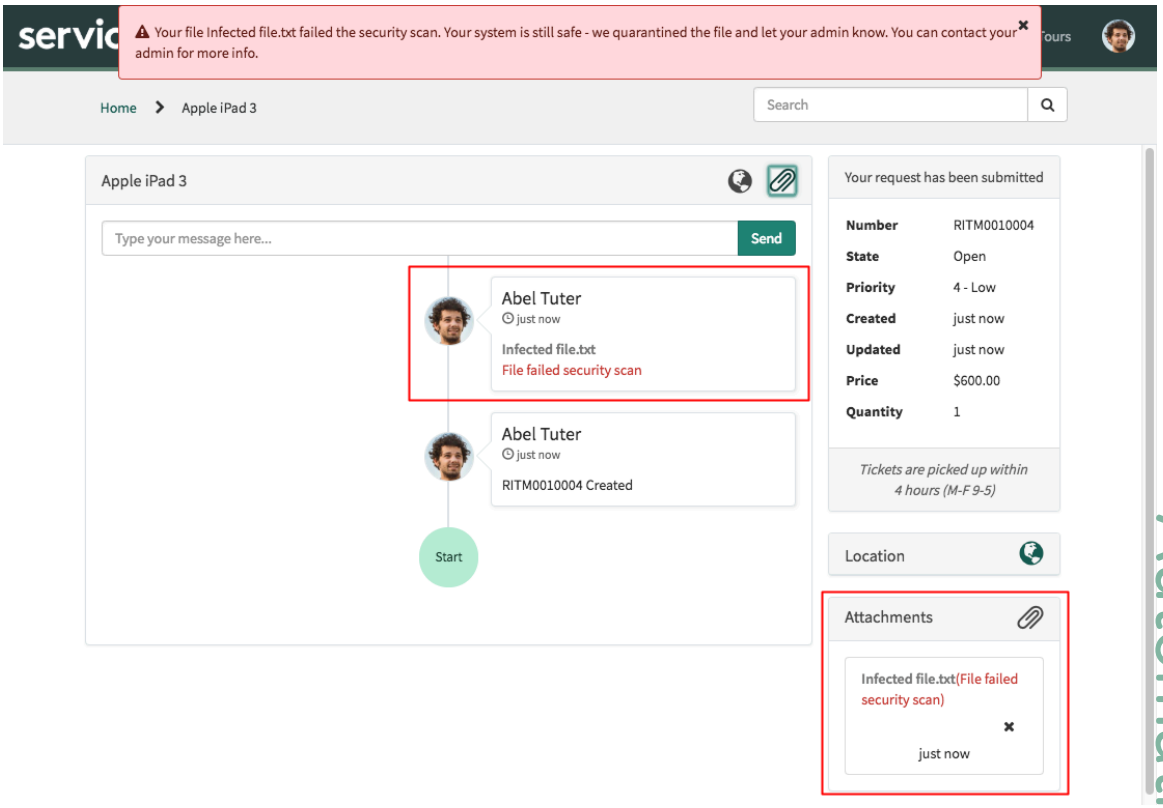
1. Ein Benutzer lädt eine infizierte Datei in einen Datensatz in Serviceportalhoch .
2. Das System scannt die Datei, verschiebt sie in die Quarantäne und zeigt eine Meldung an. Die Datei kann nicht heruntergeladen werden.



Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht 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.



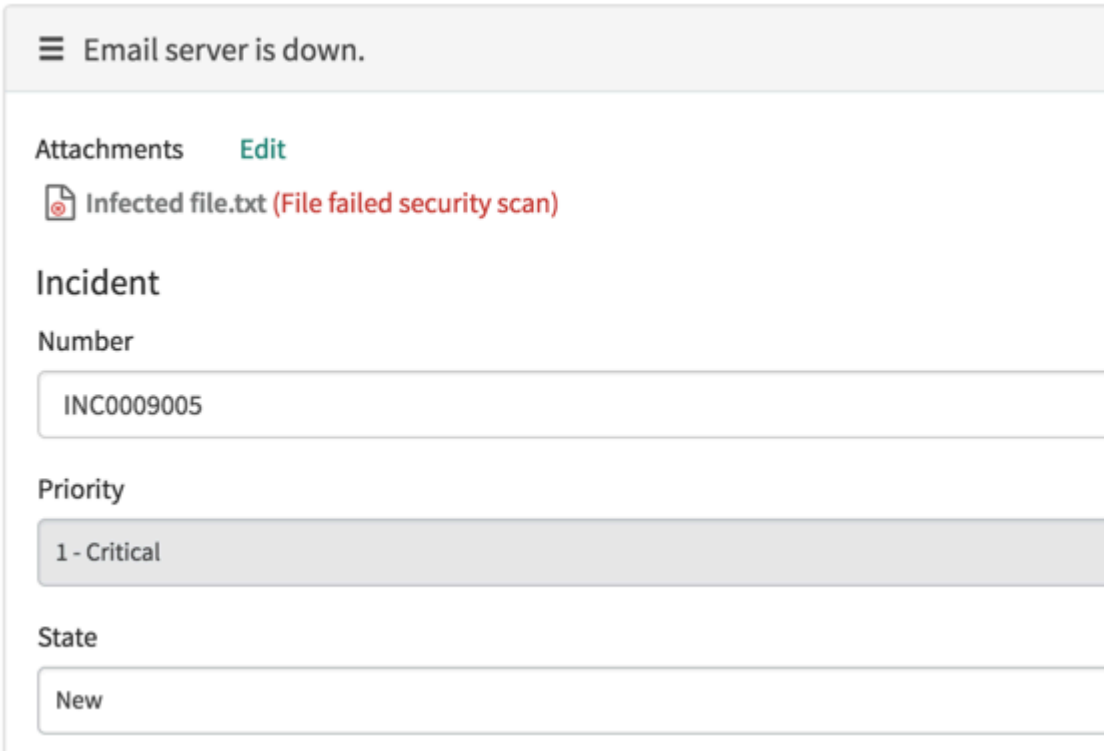
3. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer und den Virenschutzadministrator.

Laden Sie eine Datei herunter

1. Ein Benutzer öffnet einen Datensatz mit einem Anhang in Serviceportal.
2. Das System scannt die Datei und verschiebt sie in die Quarantäne. Die Datei kann nicht heruntergeladen werden. Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht nicht angezeigt.
3. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer und den Virenschutzadministrator.

Automatische Übersetzung

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

1. Ein Benutzer öffnet einen Datensatz mit einem infizierten Anhang.
2. Die Datei kann nicht heruntergeladen werden. Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht nicht angezeigt.

Serviceportal konfigurieren

Planen und richten Sie ein Selfserviceportal für Ihre Mitarbeiter oder Kunden ein.

Konfiguration – Übersicht

Die folgende Liste enthält eine allgemeine Übersicht über den Workflow, um mit der Konfiguration eines Portals zu beginnen. Es kann jedoch Anwendungsfälle geben, in denen eine andere Reihenfolge dieser Schritte bevorzugt wird.

1. Aktualisieren Sie Service Portal

   Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben, müssen Sie möglicherweise zusätzliche Aufgaben ausführen, um die neuen oder aktualisierten Funktionen in Serviceportalnutzen zu können.

2. Erstellen Sie ein neues Portal, oder aktualisieren Sie ein Basissystemportal

   Ein Portal ist die Engine, die alle Verweise auf Inhalte Ihrer Website enthält. Der Portaldatensatz definiert die URL-Erweiterung für eine Website und unter anderem Wissensdatenbank, Katalog und Homepage. Sie können den Portaldatensatz auch verwenden, um das Kopfzeilenmenü und das Portal-Branding zu definieren. Sie können ein neues Portal erstellen oder ein vorhandenes Basissystemportal entsprechend Ihren Anforderungen aktualisieren.

3. Konfigurieren Sie das Portal-Branding

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

Mit dem Branding-Editor können Sie die Stile und das Design Ihres Portals in einer Ansicht mit Echtzeit-Updates konfigurieren. Sie können durch nur einen Klick auf eine Schaltfläche sehen, wie Ihr Portal den Benutzern angezeigt wird. Fortgeschrittenere Benutzer haben weiterhin die Möglichkeit, CSS-Stylesheets für das Portalthema zu erstellen. Sie nutzen jedoch nicht die Echtzeitaktualisierung, die der Branding-Editor bereitstellt. Im Branding-Editor oder an bestimmten Komponenten des Portals (z.B. einem Widget oder einem Seitencontainer) vorgenommene Änderungen setzen alle an dem Thema vorgenommenen Anpassungen außer Kraft. Wenn Sie mehr Anpassungen benötigen, als der Branding-Editor bereitstellen kann, lesen Sie Portalthema erstellen.

4. Erstellen Sie neue Seiten, oder aktualisieren Sie Basissystemseiten, und konfigurieren Sie Widgets

   Seiten sind das Herzstück der Endbenutzer-Experience. Seitendefinitionen steuern nicht nur das Layout des Inhalts, sondern gestalten die Möglichkeiten der Benutzer. Seiten helfen auch bei der Definition der mobilen Reaktionsfähigkeit, die eine Schlüsselkomponente der Benutzererfahrung darstellt. Verwenden Sie vorhandene Basissystemseiten als Beispiel für Ihre eigene Erstellung, oder erstellen Sie neue Seiten von Grund auf.

   Widgets definieren den Inhalt Ihrer Seiten. Sie können die mit Serviceportal bereitgestellten Basissystem-Widgets verwenden, um mit der Konfiguration von -Seiten zu beginnen.

5. Konfigurieren Sie die Suche in einem Portal

   Suchdaten werden in einem Widget auf der Suchseite angezeigt. Um Daten in einem Portal durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine Suchquelle, die Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz, aus mehreren Tabellen oder von einer externen Website abruft. Aktivieren Sie KI-Suche, um intelligente Abfragefunktionen zu nutzen und schnell die benötigten Antworten zu finden.

6. Verwalten Sie den Zugriff auf ein Portal

   Verwalten Sie, wer auf Ihr Portal zugreifen kann, indem Sie Seiten öffentlich machen, Benutzeranmeldungen und Single Sign-on konfigurieren, den Seitenzugriff nach Rolle beschränken oder die Multifaktor-Authentifizierung aktivieren. Sie können auch erweiterte Benutzerkriterien für den Zugriff auf Seiten, Widgets und mehr verwenden.

Example: Allgemeine Portalkonfigurationen

In diesem Video finden Sie Beispiele für gängige Konfigurationen für Portale. Erfahren Sie mehr über die Konfiguration der Umleitung, des Zielseiten-Brandings und der Sprachauswahl in Portalen.

Wird aktualisiert Serviceportal

Nach dem Upgrade einer ServiceNow -Instanz von einem früheren Release müssen Sie möglicherweise zusätzliche Aufgaben ausführen, um die neuen oder aktualisierten Funktionen in Serviceportalnutzen zu können.

In den Themen in diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu Änderungen, die implementiert werden müssen, um die neuesten Funktionen in Serviceportalzu verwenden.

Aktivieren Sie die Seite „Wissensartikelansicht“ beim Upgrade

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, nutzen Sie die neuesten Funktionen der Artikelansicht, indem Sie die Seitenzuordnung „ **Wissensartikelansicht** “ aktivieren. Zu den neuen Funktionen gehören die Artikelversionsverwaltung und die Verwendung von Links und Bildern in Artikelfeedback. Diese Zuordnung ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiv und gilt für alle Portale im System.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Seitenzuordnung „Wissensartikelansicht“ leitet die Seite „kb_article“** an die Seite **„kb_article_view** “ weiter. Standardmäßig können Benutzer mit der öffentlichen Rolle nicht auf die Seite **kb_article_view** zugreifen. Ihr Administrator kann dieses Verhalten jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Externen oder öffentlichen Benutzern ermöglichen, Wissensartikel aus dem Wissensmanagement-Service Portal anzuzeigen .

Nach der Aktivierung der **Routenzuordnung** der Wissensartikel-Ansichtsseite können Sie:

- Kommentieren Sie einen Wissensartikel
- Erstellen Sie eine Artikelversion, indem Sie ein Word-Dokument importieren
- Erstellen Sie eine Version eines Wissensartikels aus einem verwalteten Dokument

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **„Wissensartikelansicht“**.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihre Endbenutzer zeigen Wissensartikel in Serviceportal auf der Seite **kb_article_view an**.

Serviceportal Validierungsskripts aktivieren

Überprüfen Sie die Benutzereingabe in einem bestimmten Feldtyp mit einem Validierungsskript. Bei neuen Instanzen umfasst Serviceportal standardmäßig XML-, Skript-, Skript- (Einfach-), E-Mail- und Versionsüberprüfungsskripts. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, sind die mobile und die Serviceportal-Version nicht standardmäßig aktiv. Sie müssen die mobile und Serviceportal-Version des Validierungsskripts zur Überprüfung der Benutzereingaben in Serviceportal aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/Service Portal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden. Siehe Unterstützte Client-Skripttypen und APIs.

Hinweis:
Zum Ändern des UI-Typs von **Mobil/Service Portal** in **Alle**, löschen die Desktopversion aus Ihrer Instanz, um zu vermeiden, dass in Konflikt stehende Skripts aktiviert werden. Erstellen Sie vor dem Löschen der Desktop-Version ein Backup, falls Sie Änderungen rückgängig machen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Validierungsskripts**.
2. Öffnen Sie die Mobile / Serviceportal Version des Validierungsskripts, das Sie in Serviceportal verwenden möchten.

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

3. Klicken Sie auf das Flag **Aktiv**, um das Validierungsskript zu aktivieren.
4. **Wahlweise:** Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** fest, um das Validierungsskript in Desktop-, mobilen und Serviceportal-Umgebungen zu verwenden.
   Um zu vermeiden, dass in Konflikt stehende Validierungsskripts aktiviert werden, müssen Sie zuerst die Desktopversion des Skripts löschen.

   a. Navigieren Sie zu der Desktopversion des Validierungsskripts, das Sie ersetzen möchten.
   Das Feld **UI-Typ** ist in Desktopversionen auf **Desktop** festgelegt.

   b. Öffnen Sie den Datensatz.

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Header-Menü, und wählen Sie **Exportieren** > **XML (dieser Datensatz)** , um eine Sicherung des Datensatzes zu erstellen.

   d. Wenn der Export abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Löschen**, und bestätigen Sie die Auswahl.

   e. Navigieren Sie zurück zum Validierungsskript, das in früheren Schritten auf **Aktiv** festgelegt wurde, und ändern Sie den **UI-Typ** auf **Alle**.

Ergebnisse

Benutzereingabe in den angegebenen Feldtyp in Serviceportal und mobilen Umgebungen wird auf korrekte Formatierung geprüft. Wenn Sie beispielsweise das E-Mail-Validierungsskript für die Verwendung in Serviceportal aktiviert haben, generiert eine ungültige Benutzereingaben in einem E-Mail-Feld einen Fehler und verhindert, dass der Browser das Formular sendet.

Hinweis:
In einem Desktop-Browser wird das Feld überprüft, wenn Sie den Datensatz senden. In einem mobilen Browser wird das Feld überprüft, wenn Sie vom Feld weg navigieren.

Updates für den TinyMCE 5 HTML-Editor

Bei Änderungen von TinyMCE 4 an TinyMCE 5 müssen Sie möglicherweise Aktualisierungen vornehmen, um die Funktionalität des TinyMCE-HTML-Editors beizubehalten. Wenn Sie in früheren Releases einen Widget Angular Provider verwendet haben, um den Editor in Serviceportal -Widgets zu ändern, überprüfen Sie diese Änderungen, und nehmen Sie die entsprechenden Aktualisierungen vor.

Änderungen, die benutzerdefinierte TinyMCE-Implementierungen beeinträchtigen können

Einige Änderungen können benutzerdefinierte TinyMCE-Implementierungen in Serviceportalbeeinträchtigen.

Beachten Sie die folgenden Änderungen an Designs und Designs:

- Das moderne Design wird nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen das Silberdesign.
- Die hellgraue Haut wird nicht unterstützt. Die Standard-Skin ist „Oxid“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sn-editor-themen- oder sn-editor-Skins können ebenfalls verwendet werden. Die sn-editor-designte Haut verwendet NDS-Designvariablen (Now Design System), und sn-editor verwendet hartcodierte Werte.

Hinweis:
Um den Stil der hellgrauen Haut beizubehalten, verwenden Sie den folgenden Code in Ihrem Stylesheet:

```
.tox .tox-toolbar-overlord {
    background-color: #f0f0f0 !important;
  }
```

Beachten Sie die folgenden Änderungen an Namespaces für API-Methoden in Serviceportal:

Weitere Informationen finden Sie in der Tiny MCE5-Dokumentation Migration von TinyMCE 4 zu TinyMCE 5 .

Zusätzliche Änderungen

Die folgenden Änderungen können sich auf benutzerdefinierte TinyMCE-Implementierungen in Serviceportalauswirken:

- Das Browser-Kontextmenü für Funktionen wie Kopieren und Einfügen ist verfügbar, indem Sie Strg + Klicken für Windows oder Befehlstaste + Klicken für Mac auf Ihrer Tastatur auswählen. Wenn Sie mit der rechten Maustaste klicken, wird die Option Link anstelle des Kontextmenüs des Browsers geöffnet.
- HTML-Platzhalter werden nicht unterstützt. Es werden nur zeichenfolgenbasierte Platzhalter unterstützt.
- Das benutzerdefinierte schreibgeschützte Plugin ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen readonlynoboard zu glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins hinzufügen.
- Mit der neuen Systemeigenschaft glide.ui.html.editor.default_link_target können Sie einen Standardzielwert für Links festlegen. Die Zeichenfolgenwerte umfassen: „_blank“, „“, „_self“und „_top“. Der Standardzielwert ist „“.
- Mit der Option zur Größenänderung wird die Größe der Symbolleiste zusätzlich zum Editor geändert. Fügen Sie die Option min_height hinzu, um zu verhindern, dass die Größenänderung auf die Symbolleiste angewendet wird.
- Die Größenänderung wird für Mobilgeräte nicht unterstützt.
- Die Option Toolbar_mode ist für Desktop standardmäßig auf Floating und nicht für Wrapfestgelegt. Ändern Sie diese Einstellung, um die Standarddarstellung von TinyMCE 4 wiederherzustellen.
- Die Option „toolbar_mode “ ist für Mobilgeräte standardmäßig auf „ scrollen “ und nicht auf „ wrapping“ festgelegt. Ändern Sie diese Einstellung für Mobilgeräte, um die Darstellung von TinyMCE 4 beizubehalten.
- Die Höhenoption berücksichtigt die gesamte Höhe des Editors und wurde aktualisiert, um 39 Pixel für die Symbolleiste und 18 Pixel für die Statusleiste hinzuzufügen.

Hinweis:
Wenn die Höhe nicht richtig eingestellt ist, kann eine unnötige Bildlaufleiste 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.

- Das Plugin „sn_mentions“ verwendet das sn-editor-Skin. Die sn-editor-Design-Skin wird ebenfalls unterstützt.
- Die Kontextmenüoption enthält standardmäßig nur eine `Linkoption`. Fügen Sie `contextmenu:false` hinzu, um die Darstellung von TinyMCE 4 beizubehalten.
- Die Werte der Option „ `fontsize_formats` “ werden durch ein Leerzeichen getrennt, wie in „fontsize_formats“: '7pt 7.5pt 8pt 10pt 12pt 14pt 18pt 24pt 36pt'. Vertikale Balken (|) sind nicht mehr erforderlich.
- Das PowerPaste-Plugin befindet sich in der `Plugin` -Optionsliste und nicht in der Optionsliste für `externe Plugins`.
- Die folgenden zusätzlichen Sprachen werden unterstützt: Französisch-Kanadisch (fq), Ungarisch (hu), Thai (th) und Türkisch (tr). Sie können die Sprachenliste wie folgt aktualisieren, um diese Sprachen einzubeziehen:

```
var langs = 'cs,de,en,es,fi,fr,fq,he,hu,it,ja,ko,nl,pl,pt,ru,th,tr,zh,zt';
```

- CSS-Stile, die mit dem `mce-` Namespace angewendet werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen die neuen CSS-Klassen.
- Fügen Sie das Listen-Plugin der `Plugin` -Optionsliste hinzu, um nummerierte Listen oder Aufzählungslisten verwenden zu können.

Erstellen Sie ein Portal

Erstellen Sie ein Portal, in dem Benutzer Unternehmensressourcen durchsuchen, Artikel entdecken und Hilfe erhalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Name zur Definition Ihres Portals. Im Browser-Header und für Lesezeichen wird der Titel als angezeigt<Page Title> –<Portal Title> .
URL-Suffix	Wert, der beim Zugriff auf ein Portal an eine Instanz-URL angehängt wird. Wenn Sie zum Beispiel `sp` verwenden, wäre die Instanz-URL für dieses Portal `<Instanzname>.service-now.com/sp`. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert eindeutig ist und nicht mit einem anderen Portal identisch ist. **Hinweis:** Vermeiden Sie, reservierte Wörter in der URL zu verwenden, um Fehler beim Navigieren zur Portalseite zu verhindern. Vermeiden Sie Wörter wie `portal` und `cms`. Vermeiden Sie auch JavaScript-geschützte Begriffe.
Homepage	Seite, die Benutzern nach der Anmeldung zuerst angezeigt wird.
KB-Homepage	Benutzerdefinierte Homepage, die Benutzern angezeigt wird, wenn sie zu einer Knowledge Base wechseln.

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

Eigenschaft	Beschreibung
Anmeldeseite	Benutzerdefinierte Seite zum Authentifizieren von Benutzern.
Logo	Das Logo, das in der Kopfzeile angezeigt wird. Sie können das Logo auch in der konfigurieren Branding-Editor .
Symbol	Symbol, das in der Adressleiste für Ihr Portal angezeigt wird. Jedes Portal, das Sie erstellen, kann ein anderes Symbol haben.
Standard	Portal, das Sie als Hauptportal verwenden möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Portals. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und ist standardmäßig **global**.
404-Seite	Standardseite, die Ihren Benutzern angezeigt wird, wenn eine Seite nicht ordnungsgemäß geladen werden kann. Sie können auch eine standardmäßige 404-Seite mit der Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_404_page* definieren.
Kataloghomepage	Benutzerdefinierte Seite zur Darstellung von Servicekatalog.
Katalogkategoriehomepage	Seite zum Anzeigen von Katalogkategorien im Portal.
Hauptmenü	Verweis auf das Menü in der Tabelle „Instanzen mit Menü“ [sp_instance_menu], das im Header angezeigt wird.
Design	Bezieht sich auf ein Thema in der Thementabelle [sp_theme], das den Stil und das Branding für das Portal definiert. Das Design ist die niedrigste Ebene der Stilkonfiguration. Alle Änderungen, die in Branding-Editor oder an bestimmten Portalkomponenten (z. B. Widget oder Container-CSS) vorgenommen werden, überschreiben diese Stile.
Schnellstart-Konfiguration	Schema, das Konfigurationselemente in Branding-Editor definiert. Im JSON-Format können Sie die Felder und Datensätze definieren, die zum Generieren Ihrer Branding-Optionen verwendet werden. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
CSS-Variablen	Portalspezifische Sass-Variablen. An dieser Stelle können Sie vorhandene Themenvariablen überschreiben.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie das Feld "CSS-Variablen", um nur die CSS-Variablen zu definieren. Verwenden Sie "CSS umfasst", um CSS-Richtlinien festzulegen. Ab der Version Madrid können Sass und LESS innerhalb "CSS umfasst" verwendet werden.
Portalnamen ausblenden	Option zum Ausblenden des Portalnamens im Seitentitel.
Linksläufige Sprachen werden unterstützt.	Option zum Spiegeln der Richtung des Portals, wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links geschriebene Sprache ist, z. B. Hebräisch. Wenn Sie diese Option auswählen, wird automatisch das erforderliche CSS generiert. Sie können jedoch auch Ihr eigenes CSS für von rechts nach links geschriebene Sprachen bereitstellen, das das automatisch generierte CSS überschreibt. Informationen zum Bereitstellen Ihres eigenen CSS für von rechts nach links geschriebene Sprachen finden Sie unter Portalthema erstellen. Weitere Informationen zur Unterstützung von Sprachen, die von rechts nach links geschrieben werden, finden Sie unter Stile für linksläufige Sprachen in Portalen.
Favoriten aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktionalität „Meine Favoriten“ im Portal. ○ Zeigt das Favoritensymbol (☆) für alle Katalogelemente und KB-Artikel im Portal an. ○ Zeigt das Menüelement **Meine Favoriten** im Portal-Header an. Dieses Menüelement zeigt eine Liste aller Katalogelemente oder KB-Artikel an, die zur Schnellreferenz mit Lesezeichen versehen sind. **Hinweis:** ▪ In dieser Liste werden nur durchsuchbare Katalogelemente oder KB-Artikel angezeigt, die als Favoriten ausgewählt wurden. ▪ Dies gilt nur für Service Portal. Für andere Portale können Sie das Menüelement **Meine Favoriten** klonen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Kontrollkästchen hinzuzufügen.
KI-Suche	
AIS aktivieren	Option zum Aktivieren von KI-Suche in Ihrem Portal. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal.
Anwendung durchsuchen	Definiert die Einstellungen für die Such-Experience für Ihr Portal, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen 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.

Eigenschaft	Beschreibung
Suchergebnisskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse im Portal angezeigt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren.

3. Speichern Sie das Formular.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Knowledge Bases“ die Option **Bearbeiten** aus, und wählen Sie dann aus, welche Knowledge Bases für die Knowledge Base-Seite angezeigt werden sollen.
   Wenn Sie beispielsweise **IT** and **Instance Security Center**auswählen, werden im Widget „KB-Kategorien“ nur die für diese Knowledge Bases definierten Artikelkategorien angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Kataloge** “ auf **Bearbeiten**, um einen oder mehrere Kataloge auszuwählen, die in der Tabelle „sc_catalog“ aufgeführt sind, die im Portal verwendet werden sollen.

Einem Portal eine Startseite zuweisen

Bearbeiten Sie Portaldatensatz, um eine beliebige Seite als Startseite festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Portal vom URL-Suffix referenziert wird, gelangt es zu einer Homepage. Diese Homepage wird in der Website-Fachsprache oft als `index` bezeichnet. Die Homepage ist wahrscheinlich die wichtigste Seite Ihres Portals, da sie die wichtigsten Informationen und Aktionen enthält, die Ihren Benutzern angezeigt werden.

Sie können eine beliebige Portalseite als Portal-Homepage verwenden. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** um die Seitentabelle [sp_page] anzuzeigen. Informationen zum Anzeigen oder Erstellen von Seiten im Service Portal Designer finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie das Portal aus.
3. Wählen Sie im Feld **Homepage** die Seite aus, die Sie für Ihre Portal-Homepage wünschen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Standardfehlerseite zuweisen

Erstellen Sie mithilfe einer Systemeigenschaft eine standardmäßige 404-Fehlerseite für Ihr Portal.

Sie können mithilfe des Portalformulars einem Portal eine Fehlerseite zuweisen. Wenn Sie eine Fehlerseite nicht über dieses Formular zuweisen, verwendet das System die Standard-404-Seite mit dem Breakout-Spiel-Widget. Verwenden Sie die Standard-404-Seiteneigenschaft [`glide.service_portal.default_404_page`], um die Standardfehlerseite zu konfigurieren.

Sie müssen eine Seite erstellen, bevor Sie diese als Standardfehlerseite hinzufügen können.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie unter **Standard-404-Seite für Service Portale** die ermittelte Seiten-ID in das ID-Feld des Seitenformulars 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.

Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren

Definieren Sie das Aussehen und Verhalten des Portal-Header-Menüs, und weisen Sie Menüelemente zu, die im Header angezeigt werden sollen. Das Header-Menü ist eines der wichtigsten Navigationssteuerelemente für Serviceportal -Benutzer.

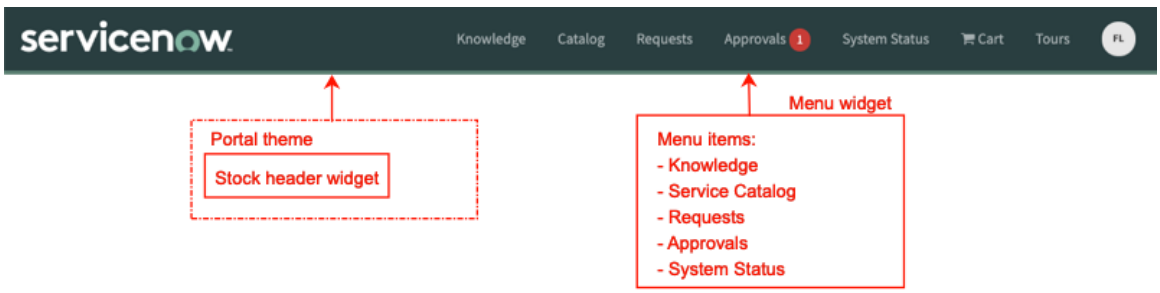
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Konfigurieren eines Portal-Headers mit einem Menü umfasst mehrere Schritte.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Kopfzeile und fügen Sie sie einem Thema hinzu.
   Solange Sie dem Portal kein Thema mit einer Kopfzeile hinzufügen, wird das Kopfzeilenmenü nicht angezeigt.
2. Erstellen Sie ein Hauptmenü mit Menüelementen, und weisen Sie es dem Portal zu.
   Im Hauptmenü-Datensatz legen Sie fest, welche Navigationsoptionen in der Kopfzeile angezeigt werden. Sie können beispielsweise ein Menüelement hinzufügen, das mit einer anderen Seite in Ihrem Portal verlinkt wird, z.B. dem Servicekatalog.

Ergebnisse
Das Hauptmenü und die Kopfzeile bilden ein Kopfzeilenmenü, wenn sie einem Thema und einem Portal zugeordnet sind.



Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen

Verwenden Sie das Thema, um Ihrem Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: (admin oder keine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Auswahlvorgang **Portal-Tabellen** > **Themes** und wählen Sie dann das Design aus, dem Sie die Kopf- oder Fußzeile hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Kopf- oder Fußzeilenfeld die Kopf- oder Fußzeile aus, die Sie für Ihr Portal verwenden möchten.
   Wenn Sie gerade erst anfangen, können Sie die vordefinierten Widgets des Basissystems für Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Fixierte Kopfzeile** oder **Fixierte Fußzeile**, um die Kopf- oder Fußzeile an einer Stelle zu fixieren, damit sie an derselben Stelle auf der Seite bleiben, wenn Benutzer nach oben oder unten scrollen.

Automatische Übersetzung

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

5. Um das Erscheinungsbild der Kopfzeile zu konfigurieren, öffnen Sie Branding-Editor auf der Service Portal-Konfigurationsseite.
6. Unter der Registerkarte **Themenfarben** verwenden Sie die Farbauswahl im Abschnitt der Navigationsleiste, um die Farben in der Kopfzeile zu steuern.

Kopfzeilenmenü eines Portals erstellen

Erstellen Sie ein Menü mit Menüelementen, das in der Kopfzeile eines Portals angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: (admin oder keine)

Prozedur

1. Über die Service Portal-Konfigurationsseite (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), navigieren Sie zu **Portal-Tabellen** > **Instanz mit Menü** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Menüformular aus.

Menüfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kopfzeilenmenüs. Sie müssen ihn kennen, wenn Sie das Menü mit Ihrem Portal verknüpfen.
Zusätzliche Optionen, JSON-Format	Erweiterte Konfigurationsoptionen. Verwenden Sie dieses Feld beispielsweise, um den Einkaufswagen im Kopfzeilenmenü mit folgendem Code zu aktivieren: `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Widget	Das Widget, auf dem das Kopfzeilenmenü basiert. Wählen Sie ein Menütyp-Widget aus der Liste. Ein Beispiel wäre das Kopfzeilenmenü-Widget, das als ein Basissystem-Widget enthalten ist.

3. Speichern Sie das Formular, und wählen Sie dann **Menüelemente** aus den zugehörigen Listen aus.
4. Wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Menüelementformular aus.

Menüelementfelder

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern.
Übergeordnetes Menüelement	Verwenden Sie dieses Feld, um Menüelemente in anderen Menüelementen zu verschachteln.

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

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Die Art der Seite, auf die das Element verweist. Die Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen. Wählen Sie aus: ○ Seite: Link zu einer anderen Seite im Serviceportal. ○ URL: Link zu einer externen Website. Damit die URL auf einer neuen Browserregisterkarte oder in einem neuen Browserfenster geöffnet wird, geben Sie `_blank` in das Feld **URL-Ziel** ein. ○ Servicekatalog: Link zu Servicekatalog. ○ Katalogkategorie: Link zu einer bestimmten Katalogkategorie innerhalb von Servicekatalog. ○ Katalogelement: Link zu einem bestimmten Katalogelement. ○ Knowledge Base: Link zur Knowledge Base, die Sie zuvor als standardmäßige Knowledge Base des Portals konfiguriert haben. ○ KB-Thema: Link zu einer KB-Themenseite. ○ KB-Artikel: Link zu einem KB-Artikel nach Nummer. ○ KB-Kategorie: Link zu einer bestimmten KB-Kategorie in der Wissensdatenbank. ○ Gefilterte Liste: Legen Sie Bedingungen fest, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll. ○ Geskriptete Liste: Geben Sie ein Skript ein, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll.
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie **Seite** als Menüelementtyp auswählen.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden. Die Bedingung `gs.hasRole("sp_admin")` beschränkt den Zugriff auf Menüelemente beispielsweise auf Benutzer mit der Rolle „sp_admin“. Blenden Sie ein Menüelement aus, indem Sie diesen Wert auf **falsch** setzen. Weitere Informationen dazu, welche Bedingungen im Feld **Bedingung** verwendet werden sollen, finden Sie unter UI-Aktionen erstellen .
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Nachdem Sie ein Menü und Menüelemente erstellt haben, fügen Sie das Menü einem Portal hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**, und öffnen Sie dann das Portal, zu dem Sie ein Menü hinzufügen möchten.
   b. Wählen Sie im Feld **Hauptmenü** das Referenz-Suchsymbol aus, und wählen Sie dann das entsprechende Menü anhand des Namens aus.
   c. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie das erstellte Menü mit einem Portal, und erstellen Sie dann eine Kopfzeile mit einem Thema für Ihr Menü.

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

Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portal-Headern

Ermöglichen Sie allen Benutzern, ihre Spracheinstellungen auszuwählen, indem Sie die Sprachauswahl in Ihrem Portal-Header aktivieren.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Portalbenutzer benötigen, und konfigurieren Sie ein Portal-Header-Menü. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a language und Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für alle Portale mit Ausnahme der Portale Knowledge (/kb), Customer Support (/csm) und Customer Service (/csp) ist die Sprachauswahl enthalten, aber standardmäßig deaktiviert. Um die Sprachauswahl im Portal-Header für andere Portale anzuzeigen, müssen Sie sie gemäß diesem Verfahren aktivieren.

In Portalkopfzeilen zeigt die Sprachauswahl die aktuelle Sprachauswahl des Benutzers und ein Menü mit Sprachen an, aus denen der Benutzer auswählen kann. Wenn die Regionsgruppierung aktiviert ist, werden Sprachen gemäß den konfigurierten Regionsgruppen angezeigt. Weitere Informationen zum Gruppieren von Sprachen finden Sie unter Create regions for language selection in portals .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *glide.sp.portals.language_selector_enabled*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die sys_ID des Portals ein, um das Sprachauswahl-Widget anzuzeigen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Sprachauswahl wird im Header-Menü für authentifizierte und nicht authentifizierte Benutzer angezeigt.

Einen Katalog im Service Portal konfigurieren

Verknüpfen Sie ein Portal mit mehreren Katalogen. Standardmäßig ist Service Portal mit Servicekatalog verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Service Portal**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Portal mit einem Katalog zu verknüpfen.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Kataloge** “ auf **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie mindestens einen Katalog aus, den Sie dem Portal 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.

Die Kategorien und Katalogelemente, die den ausgewählten Katalogen zugeordnet sind, werden im Service Portal angezeigt.

Hinweis:

- Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, sind alle aktiven Kataloge, auf die die anfordernde Person zugreifen kann, im Service Portal verfügbar.
- Unabhängig von den mit dem Portal verknüpften Katalogen werden Elemente nur in den Katalogen gesucht, die in der Suchquelle in AI Search konfiguriert sind. Informationen zum Konfigurieren der KI-basierten Katalogsuch-Experience finden Sie unter KI-basierte Katalogsuch-Experience konfigurieren .

4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bezeichnung für einen Katalog zu bearbeiten.

   a. Für das Feld **Hauptmenü** klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

   b. Klicken Sie im Abschnitt „ **Menüelemente** “ auf den **Katalogdatensatz**.

   c. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung die Bezeichnung für den Katalog an.
   Die Katalogbezeichnung wird im Hauptmenü des Service Portals angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog im Serviceportal

Zugriffsverwaltungsautomatisierung

Automatisieren Sie die Erfüllung von Zugriffsverwaltungsanforderungen mit Servicekatalog oder Serviceportal. Die Katalogelemente und Flows unterstützen Anforderungen in Okta, Microsoft Entra ID (früher Microsoft Azure AD) und Microsoft Active Directory.

Apps im Store anfordern

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

Anwendungsversion

Zugriffsverwaltungsautomatisierung v2.1.0 ist die neueste Version.

Katalogelemente und Flows

Die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung stellt Katalogelemente und Flows zur Automatisierung von Aufgaben bereit. Wenn ein Katalogelement übermittelt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst und die Aufgabe ausgeführt. Verfügbare Katalogelemente:

Service	Katalogelement	Beschreibung
Microsoft Active Directory	Active Directory-Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe in Microsoft Active Directory mit den angegebenen 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.

Service	Katalogelement	Beschreibung
	Active Directory-Anwender erstellen	Erstellt einen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender aus Gruppen entfernen	Entfernt den angegebenen Anwender aus den Gruppen in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender aktivieren	Aktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender deaktivieren	Deaktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender zu Gruppen hinzufügen	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen in Microsoft Active Directory hinzu.
	Active Directory-Anwender freischalten	Schaltet den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory frei.
Microsoft Entra ID (früher Microsoft Azure AD)	Löschen Sie den Microsoft Entra ID-Anwender	Löscht den angegebenen Anwender aus Microsoft Entra ID.
	Fügen Sie Microsoft Entra ID-Anwender zu Gruppen hinzu	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen in Microsoft Entra ID hinzu.
	Erstellen Sie eine Microsoft Entra ID-Sicherheitsgruppe	Erstellt eine Sicherheitsgruppe in Microsoft Entra ID.
	Entfernen Sie den Besitzer aus der Microsoft Entra ID-Gruppe	Entfernt einen Besitzer aus der angegebenen Microsoft Entra ID-Gruppe.
	Erstellt eine Microsoft Entra ID O365-Gruppe	Erstellt eine Office 365-Gruppe in Microsoft Entra ID.
	Deaktivieren Sie den Microsoft Entra ID-Anwender	Deaktiviert den angegebenen Anwender in der Microsoft Entra ID.
	Aktivieren Sie Microsoft Entra ID-Anwender	Aktiviert den angegebenen Anwender in der Microsoft Entra ID.
	Entfernen Sie den Microsoft Entra ID-Anwender aus Gruppen	Entfernt den angegebenen Anwender aus Gruppen in Microsoft Entra ID.
	Fügen Sie der Microsoft Entra ID-Gruppe einen Besitzer hinzu	Fügt der Microsoft Entra ID-Gruppe einen Besitzer hinzu.
	Erstellen Sie einen Microsoft Entra ID-Anwender	Erstellt einen Anwender in Microsoft Entra ID.
Okta	Okta-Anwenderfaktoren zurücksetzen	Setzt Faktoren des angegebenen Okta-Anwenders 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.

Service	Katalogelement	Beschreibung
	Okta-Anwender zu Okta-Gruppen hinzufügen	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen bei Okta hinzu.
	Okta-Anwender freischalten	Schaltet den angegebenen Anwender bei Okta frei.
	Sperre des Okta-Anwenders aufheben	Hebt die Sperre des angegebenen Anwenders bei Okta auf.
	Erstellt eine Gruppe in Okta	Erstellt eine Gruppe in Okta.
	Erstellt Anwender bei Okta	Erstellt einen Anwender bei Okta.
	Okta-Anwender sperren	Storniert den angegebenen Anwender bei Okta.
	Okta-Anwender aus Okta-Gruppen entfernen	Entfernt den angegebenen Anwender aus Gruppen in Okta.
	Okta-Anwender aktivieren	Aktiviert den angegebenen Anwender bei Okta.

Subflows

Die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung stellt Subflows zur Automatisierung von Aufgaben bereit. Folgende Subflows sind verfügbar:

Unterablauf	Beschreibung
Incident erstellen	Erstellt einen Incident, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Event erstellen	Erstellt ein Ereignis, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Dynamische Flow-Vorlage	Vorlage zur Verwendung der Subflows „Event erstellen“ und „Incident erstellen“.
Genehmiger und Beauftragten abrufen	Ruft die Details von Genehmigern, Beauftragten und Zuweisungsgruppen für das angeforderte Element, die Katalogaufgabe und den Incident aus den Entscheidungstabellen ab.

Aktionen

Die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung bietet Aktionen zum Automatisieren von Aufgaben. Folgende Subflows sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Konvertieren Sie die Maske in password2	Konvertiert ein Maskenfeld in ein password2-Feld.
Zeichenfolge in Array.Strings konvertieren	Konvertiert eine Zeichenfolge aus kommagetrennten Werten in ein Array von Zeichenfolgen.

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

Entscheidungstabellen

Die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung verwendet Entscheidungstabellen, um Informationen zu Genehmigern und Beauftragten zu speichern. Die Entscheidungstabellen umfassen:

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabengruppe	Wird verwendet, um die Gruppen auszuwählen, denen die Erfüllungskatalogaufgabe zugewiesen werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Zugriffsverwaltung Benutzerzuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabe	Wird verwendet, um die Benutzer auszuwählen, denen die Erfüllungskatalogaufgabe zugewiesen werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Zugriffsverwaltung Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen	Wird verwendet, um den Subflow auszuwählen, der ausgeführt werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Incident-Gruppen	Wenn der Subflow, der bei einem Fehler in der Automatisierung ausgeführt wird, Incident erstellen ist, wird diese Entscheidungstabelle verwendet, um die Gruppen auszuwählen, denen der Incident zugewiesen werden soll.
Zugriffsverwaltung Richtlinie für Incident-Benutzerzuweisung	Wenn der Subflow, der bei einem Fehler in der Automatisierung ausgeführt wird, Incident erstellen ist, wird diese Entscheidungstabelle verwendet, um die Benutzer auszuwählen, denen der Incident zugewiesen werden soll.
Zugriffsverwaltung Genehmigungsrichtlinie für angeforderte Elementgruppe	Wird verwendet, um die Gruppen auszuwählen, die als Genehmiger für die Kataloganforderungen zugewiesen sind.
Zugriffsverwaltung Benutzergenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element	Wird verwendet, um die Benutzer auszuwählen, die als Genehmiger für die Kataloganforderungen zugewiesen sind.

Benutzerrollen

Die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung stellt die Rolle sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user bereit. Benutzer mit dieser Rolle können Katalogelemente der Zugriffsverwaltungsautomatisierung anzeigen.

Hinweis:
Der Benutzer muss über die Rollen „sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user“, „ITIL“ und „Katalogadministrator“ verfügen, um Katalogelemente erstellen und übermitteln zu können.

Zugriffsverwaltungsautomatisierung einrichten

Richten Sie die Anwendung Zugriffsverwaltungsautomatisierung ein, indem Sie die Seite Serviceportal] so konfigurieren, dass die Standardkatalogelemente 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

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne – IntegrationHub – Übersicht .
- Aktivieren und konfigurieren Sie eine der erforderlichen Spokes.
  - Okta-Spoke
  - Microsoft Entra ID-Spoke (früher Microsoft Azure AD -Spoke)
  - Microsoft Active Directory-Spoke

Hinweis:
Konfigurieren Sie nur die erforderlichen Spokes. Wenn Sie beispielsweise den Zugriff in Oktaverwalten möchten, konfigurieren Sie die Spoke Okta.

- Zugriffsverwaltungsautomatisierung-App aktivieren
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen, um die folgenden Aufgaben auszuführen:
   - Weisen Sie Benutzer und/oder Gruppen zu, um angeforderte Elemente zu genehmigen.
   - Weisen Sie Benutzer und/oder Gruppen zu, die Aktionen für Katalogaufgaben und Incidents ausführen sollen.
   - Löst Subflow(s) aus, wenn die Automatisierung fehlschlägt.

   Die Flows in dieser Anwendung verwenden Entscheidungstabellen, damit Administratoren Genehmiger, Zuweisungen und Subflow-Weiterleitungen konfigurieren können, ohne einen der Flows in Flow Designerzu ändern. Standardmäßig können Sie in jeder Entscheidungstabelle den Entscheidungsdatensatz ändern, um eine Option (Gruppe, Benutzer oder Subflow) auszuwählen, die für alle Katalogelemente in der Anwendung gilt. Wenn Sie unterschiedliche Zuweisungen, Genehmiger oder Subflows pro Katalogelement haben möchten, können Sie neue Entscheidungen für jedes Katalogelement in den Entscheidungstabellen hinzufügen.

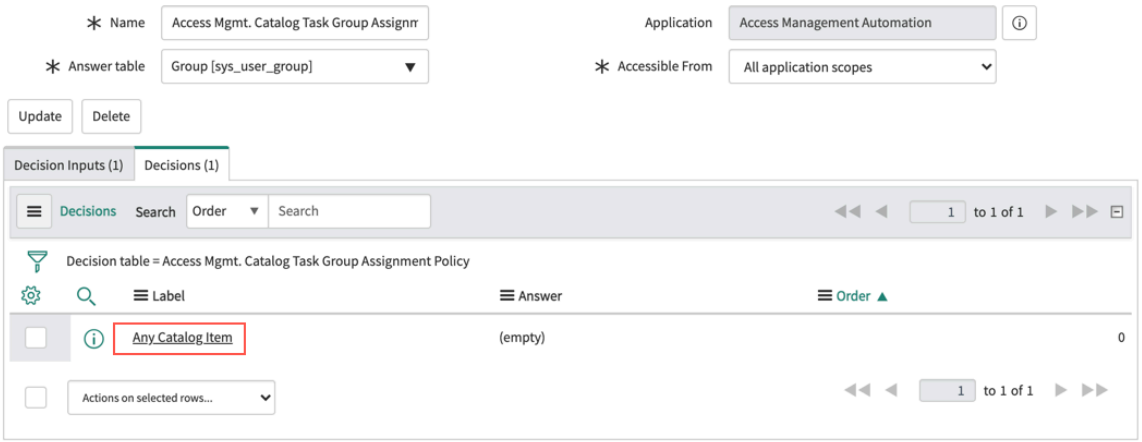
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.

   b. Öffnen Sie den erforderlichen Entscheidungstabellendatensatz Zugriffsverwaltungsautomatisierung. Diese Schritte sollten für jede Entscheidungstabelle wiederholt werden.

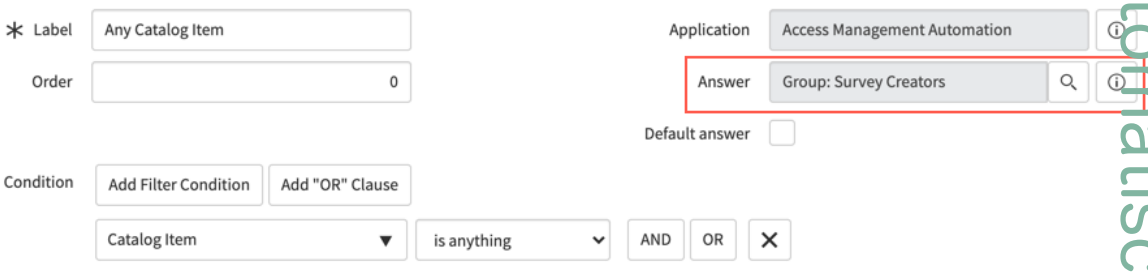
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Entscheidungen**.

   d. Klicken Sie auf den Entscheidungsdatensatz.

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



e. Wählen Sie die erforderliche Gruppe, den Benutzer oder den Subflow in **Antwort**aus, je nachdem, wofür die Entscheidungstabelle verwendet wird.



Hinweis:

Konfigurieren Sie diese sieben Entscheidungstabellen, und weisen Sie die **Antwort** gemäß Ihren Anforderungen zu.

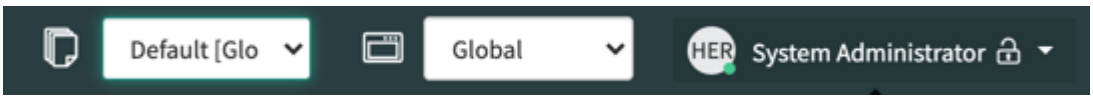
- Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabengruppe
- Zugriffsverwaltung Benutzerzuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabe
- Zugriffsverwaltung Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen
- Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Incident-Gruppen
- Zugriffsverwaltung Richtlinie für Incident-Benutzerzuweisung
- Zugriffsverwaltung Genehmigungsrichtlinie für angeforderte Elementgruppe
- Zugriffsverwaltung Benutzergenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element

Wenn Sie den Subflow Incident erstellen in Access Management auswählen. Wenn die Entscheidungstabelle für die Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen ist, sollten Sie die Entscheidungstabellen für Incident-Zuweisungen konfigurieren. Wenn Sie den Subflow Event erstellen auswählen, können Sie die Entscheidungstabellen für Incident-Zuweisungen ignorieren.

2. Konfigurieren Sie die Seite Serviceportal.

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie **Standard [Global]** und **Global** für das aktuelle Update Set und die aktuelle Anwendung auswählen.



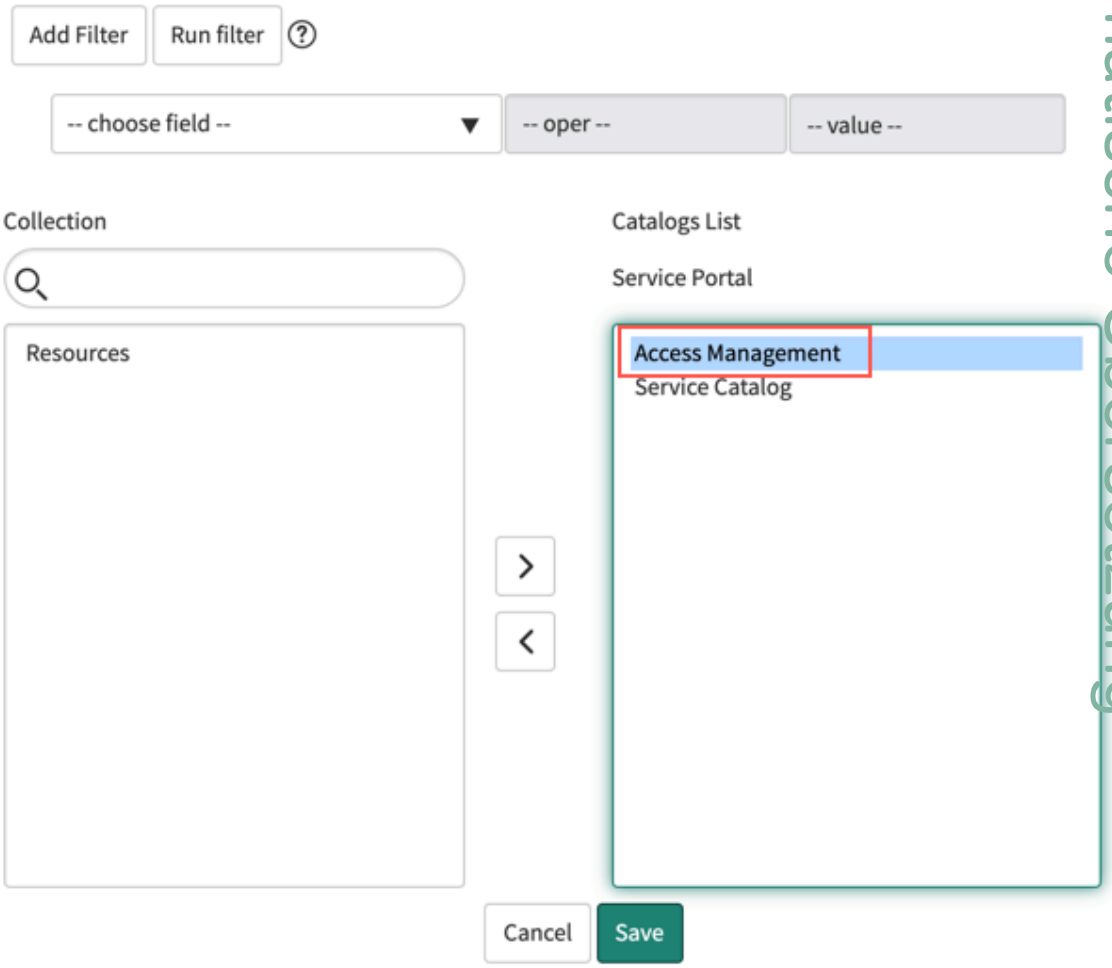
a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.

b. Öffnen Sie den **Service Portal** -Datensatz.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kataloge**.

d. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

e. Fügen Sie der **Service Portal-** Liste die **Zugriffsverwaltung** hinzu.



f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

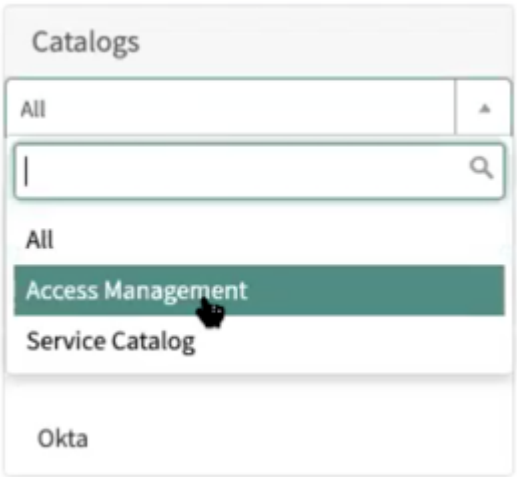
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nächste Maßnahme

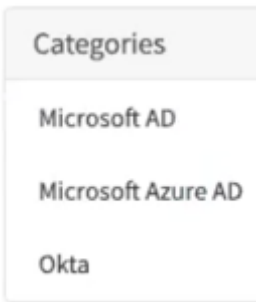
- Um die Katalogelemente anzuzeigen, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und klicken Sie auf **Zugriffsverwaltung**.
- So fordern Sie ein Katalogelement an:

Hinweis:
Der Benutzer muss über die Rollen „sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user“, „ITIL“ und „Katalogadministrator“ verfügen, um Katalogelemente erstellen und übermitteln zu können.

1. Navigieren Sie zum Serviceportal.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Katalog**.
3. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.



4. Wählen Sie **Zugriffsverwaltung aus**.
5. Wählen Sie den erforderlichen Service aus den angezeigten Kategorien



aus.

6. Wählen Sie die erforderliche Aktion aus, und übermitteln Sie das Katalogelement. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst, und der erforderliche Benutzer kann die Genehmigung erteilen. Aktivitäten werden im Katalogelement protokolliert.

- Wenn Sie die Anwendung zum Verwalten des Zugriffs in Oktaverwenden, stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die Administratorrolle Okta] verfügt, um Daten im Okta-Gruppenmodul abzurufen. Außerdem muss der Benutzer über die Administratorrolle Okta verfügen, um Anforderungen mit dem Katalogelement übermitteln zu können.
- Informationen zum Anpassen des Widgets und Makros finden Sie im KB-Artikel Zugriffsverwaltungsautomatisierung – Widget- und Makroanpassungen .

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

Cloud Deployment Automation

Automatisiert die Bereitstellung und Bereitstellung der AWS CloudFormation-Services mit Servicekatalog oder Serviceportal.

Fordern Sie Apps im Store an

Besuchen Sie 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 unter ServiceNow Store Versionsverlauf Versionshinweise .

Spoke-Abhängigkeiten

Sie müssen die AWS CloudFormation-Spoke aktivieren und einrichten, um diese Anwendung verwenden zu können.

Katalogelemente und Flows

Die Cloud-Bereitstellungsautomatisierung stellt Katalogelemente und Flows zur Automatisierung von Aufgaben bereit. Wenn ein Katalogelement übermittelt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst und die Aufgabe ausgeführt. Um einen Flow anzupassen, erstellen Sie eine Kopie davon in einem neuen Anwendungsbereich. Verfügbare Katalogelemente und Flows:

Katalogelement oder Flow	Beschreibung
Stapel erstellen	Erstellt einen Stapel im AWS CloudFormation-Konto.
Change-Satz erstellen und ausführen	Erstellt einen Change Set im AWS CloudFormation-Account und führt ihn aus.
Stapelsatz erstellen	Erstellt einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.
Stapel löschen	Löscht einen Stapel im AWS CloudFormation-Konto.
Stapelsatz löschen	Löscht einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.
Stapelsatz aktualisieren	Aktualisiert einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.

Subflows

Die Cloud-Bereitstellungsautomatisierung stellt Subflows bereit, um die Automatisierung von Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Subflow anzupassen, erstellen Sie eine Kopie davon in einem neuen Anwendungsbereich. Folgende Subflows sind verfügbar:

Unterablauf	Beschreibung
Event erstellen	Erstellt ein Ereignis, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Incident erstellen	Erstellt einen Incident, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Dynamische Flow-Vorlage	Subflow-Vorlage zum Erstellen von Event und Incident.
Genehmiger und Beauftragte abrufen	Ruft Details zu Genehmigern (Gruppen und Benutzer), Beauftragten und Zuweisungsgruppe für das angeforderte Element, die Katalogaufgabe und den Incident aus den Entscheidungstabellen 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.

Unterablauf	Beschreibung
Statusgrund des Stapelsatz-Vorgangs abrufen	Ruft den Statusgrund des AWS CloudFormation Stack Set-Vorgangs ab.
Ruft den Status des Stapelsatzvorgangs ab	Ruft den Vorgangsstatus des AWS CloudFormation-Stapelsatzes ab.
Rufen Sie den Stapelstatus ab	Ruft den Status des AWS CloudFormation-Stapels ab.

Aktionen

Cloud Deployment Automation bietet die Aktion Interne Array.Object-Namen ändern, um ein Array von Objekten basierend auf dem Schlüssel-Wert-Paar in ein anderes Array von Objekten zu ändern.

Entscheidungstabellen

Die Anwendung Cloud Deployment Automation verwendet Entscheidungstabellen, um die erforderlichen Informationen zu speichern. Die Entscheidungstabellen umfassen:

Entscheidungstabelle	Beschreibung
CDA – Anforderungselement – Benutzergenehmigungsrichtlinie	Richtlinie, die verwendet wird, um dem relevanten Benutzer ein angefordertes Element zur Genehmigung zuzuweisen.
CDA – Richtlinie für angeforderte Gruppengenehmigung	Richtlinie, die verwendet wird, um der entsprechenden Gruppe ein angefordertes Element zur Genehmigung zuzuweisen.
CDA-Richtlinie für Incident-Benutzerzuweisung	Richtlinie, die verwendet wird, um einen Incident dem entsprechenden Benutzer zuzuweisen.
CDA-Richtlinie für Incident-Gruppenzuweisung	Richtlinie, die verwendet wird, um einen Incident der entsprechenden Gruppe zuzuweisen.
CDA – fehlgeschlagene Automatisierungs-Flow-Richtlinie	Richtlinie, die verwendet wird, um bei einem Automatisierungsfehler zwischen der Erstellung eines Incident oder eines Ereignisse zu wählen.
CDA-Katalogaufgabe – Benutzerzuweisungsrichtlinie	Richtlinie, die verwendet wird, um dem entsprechenden Benutzer eine Katalogaufgabe zuzuweisen.
Zuweisungsrichtlinie für CDA-Katalogaufgabengruppe	Richtlinie, die zum Zuweisen einer Katalogaufgabe zur entsprechenden Gruppe verwendet wird.

Benutzerrollen

Die Anwendung Cloud Deployment Automation stellt die Rolle sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user bereit. Benutzer mit dieser Rolle können Katalogelemente der Cloud-Bereitstellungsautomatisierung anzeigen.

Hinweis:
Der Benutzer muss über die Rollen „sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user“, „_mgmt_user“, „ITIL“ und „Katalogadministrator“ verfügen, um Katalogelemente erstellen und übermitteln 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.

Systemeigenschaften

Die Anwendung Cloud Deployment Automation bietet Systemeigenschaften, die Sie nach Ihren Anforderungen konfigurieren können.

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Liste der zusätzlichen Regionen, die von den in der CloudDeploymentAutomationUtils-Skripteinbindung genannten Regionen ausgeschlossen werden sollen.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Liste der zusätzlichen Regionen, die zu den in der CloudDeploymentAutomationUtils-Skripteinbindung genannten hinzugefügt werden sollen.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_schleife_limit	Anzahl der Stunden, die Flows in der Schleife ausgeführt werden sollen, bevor sie beendet werden.

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** , um die Werte dieser Eigenschaften zu konfigurieren.

Cloud Deployment Automation einrichten

Richten Sie die Anwendung Cloud Deployment Automation ein, indem Sie die Seite Serviceportal] so konfigurieren, dass die Standardkatalogelemente verwendet werden.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub-Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne – IntegrationHub – Übersicht .
- Aktivieren und konfigurieren Sie die AWS CloudFormation-Spoke .
- Cloud Deployment Automation-App aktivieren
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen.
   Die Flows in dieser Anwendung verwenden Entscheidungstabellen, damit Administratoren Genehmiger, Zuweisungen und Subflow-Weiterleitungen konfigurieren können, ohne einen der Flows in Flow Designerzu ändern. Standardmäßig können Sie in jeder Entscheidungstabelle den Entscheidungsdatensatz ändern, um eine Option (Gruppe, Benutzer oder Subflow) auszuwählen, die für alle Katalogelemente in der Anwendung gilt. Wenn Sie unterschiedliche Zuweisungen, Genehmiger oder Subflows pro Katalogelement haben möchten, können Sie neue Entscheidungen für jedes Katalogelement in den Entscheidungstabellen hinzufügen.

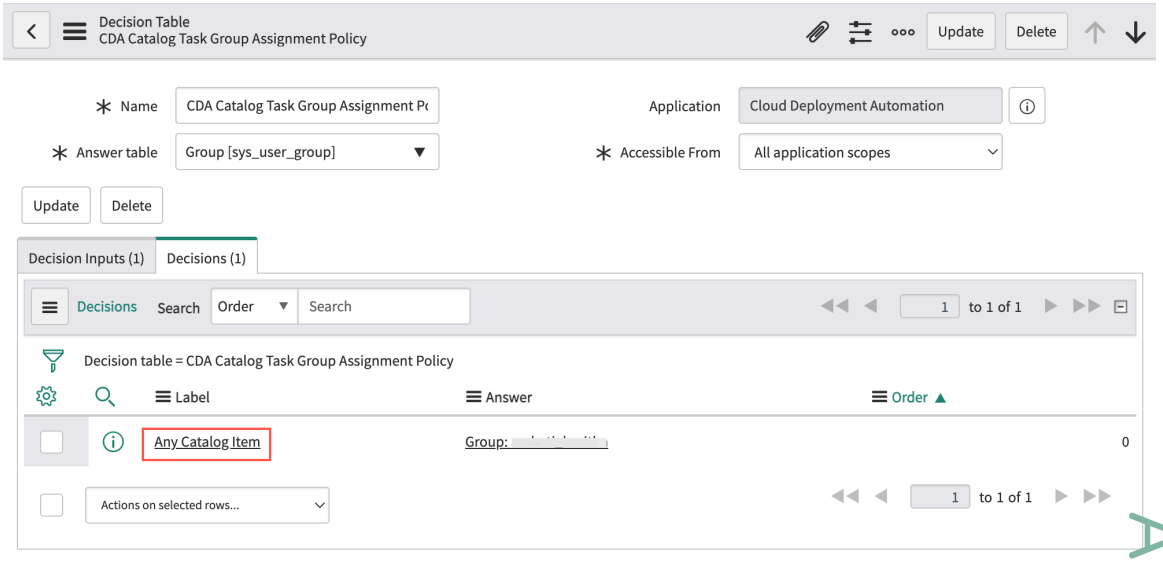
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.

   b. Öffnen Sie den erforderlichen Entscheidungstabellendatensatz Cloud Deployment Automation.
   Diese Schritte sollten für jede Entscheidungstabelle wiederholt werden.

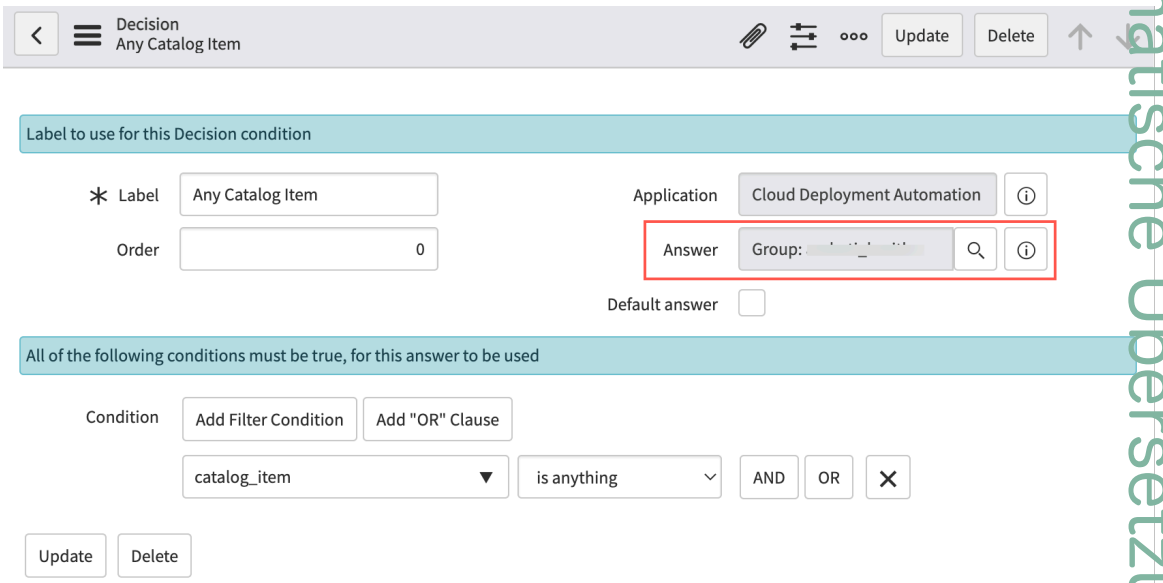
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Entscheidungen**.

   d. Klicken Sie auf den Entscheidungsdatensatz.

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



e. Wählen Sie die erforderliche Gruppe, den Benutzer oder den Subflow in **Antwort**aus, je nachdem, wofür die Entscheidungstabelle verwendet wird.



Hinweis:

Konfigurieren Sie diese sieben Entscheidungstabellen, und weisen Sie die **Antwort** gemäß Ihren Anforderungen zu.

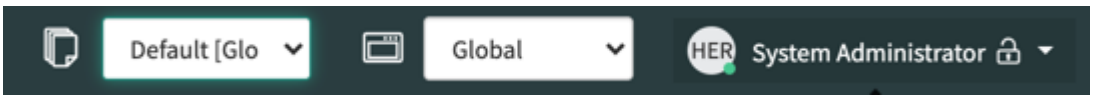
- Zuweisungsrichtlinie für CDA-Katalogaufgabengruppe
- CDA-Katalogaufgabe – Benutzerzuweisungsrichtlinie
- CDA – fehlgeschlagene Automatisierungs-Flow-Richtlinie
- CDA-Richtlinie für Incident-Gruppenzuweisung
- CDA-Richtlinie für Incident-Benutzerzuweisung
- CDA – Richtlinie für angeforderte Gruppengenehmigung
- CDA – Anforderungselement – Benutzergenehmigungsrichtlinie

2. Konfigurieren Sie die Seite Serviceportal.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie **Standard [Global]** und **Global** für das aktuelle Update Set und die aktuelle Anwendung auswählen.



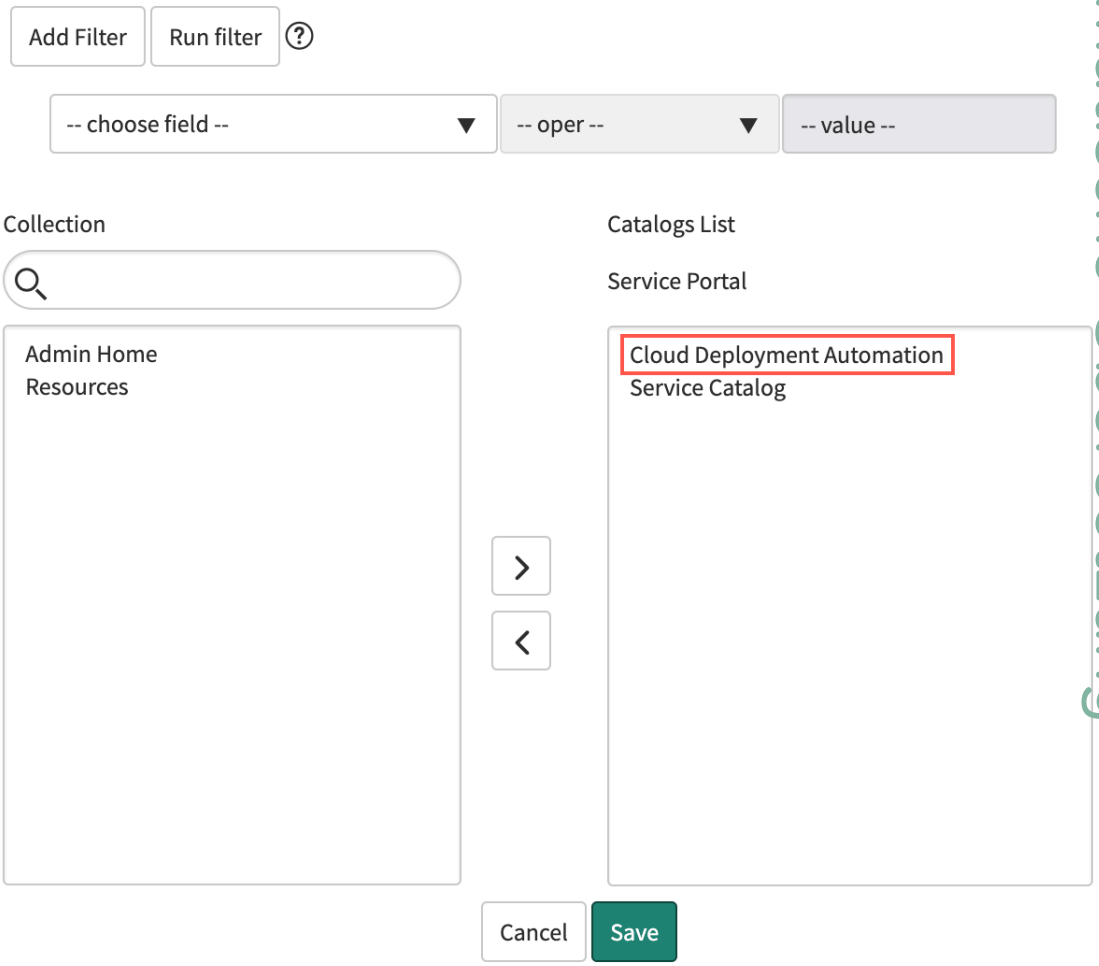
a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.

b. Öffnen Sie den **Service Portal** -Datensatz.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kataloge**.

d. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

e. Fügen Sie **Cloud Deployment Automation** der **Service Portal-** Liste hinzu.



f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

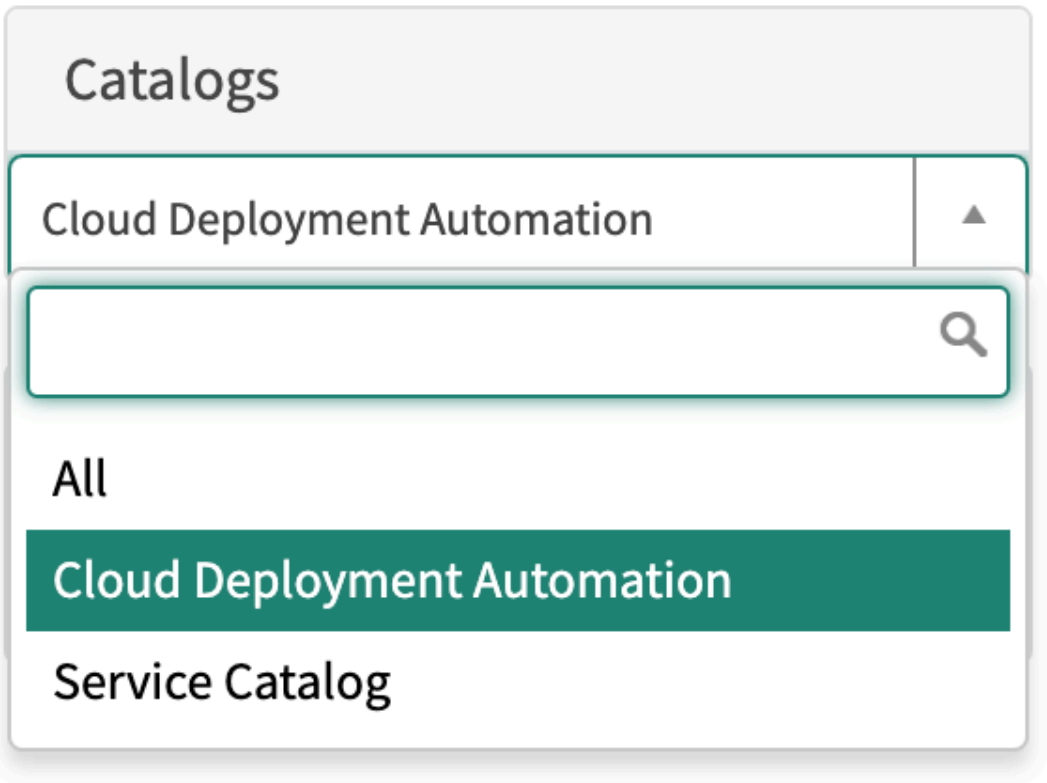
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nächste Maßnahme

- Um die Katalogelemente anzuzeigen, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und klicken Sie auf **Cloud Deployment Automation**.
- So fordern Sie ein Katalogelement an:

> **Hinweis:**
> Der Benutzer muss über die Rollen „sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user“, „ITIL“ und „Katalogadministrator“ verfügen, um Katalogelemente erstellen und übermitteln zu können.

1. Navigieren Sie zum Serviceportal.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Katalog**.
3. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
4. Wählen Sie **Cloud Deployment Automation**

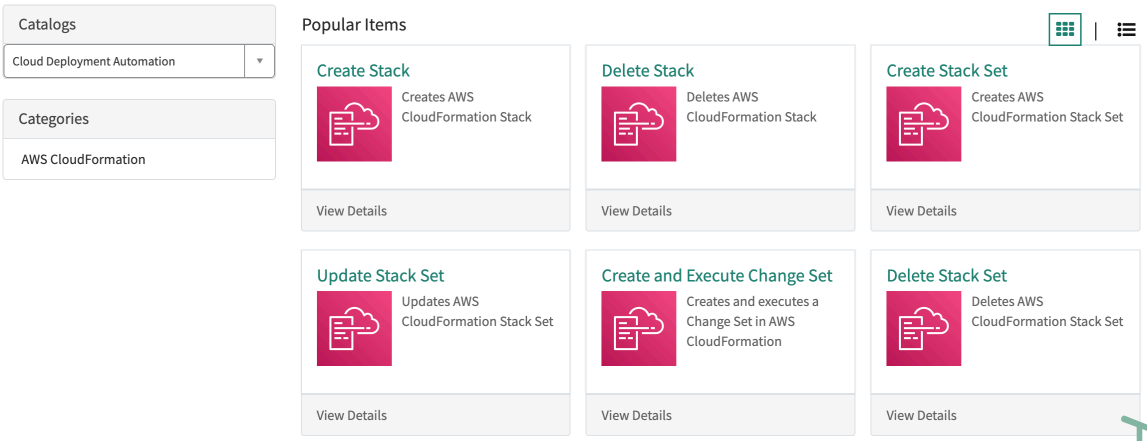


aus.

5. Wählen Sie die erforderliche Aktion aus, und übermitteln Sie das Katalogelement. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst, 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.

der erforderliche Benutzer kann die Genehmigung erteilen. Aktivitäten werden im Katalogelement protokolliert.



Eine Knowledge Base einem Portal zuordnen

Sie können einem Portal beliebige Knowledge Bases zuordnen. Mehrere Knowledge Bases können einem Portal zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Knowledge Bases“** die Option **Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie mindestens eine Knowledge Base aus, die Sie dem Portal hinzufügen.
   Die Knowledge Bases werden auf der Service Portal-Seite angezeigt, die auf der **KB-Homepage** für das Portal aufgeführt ist. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, sind alle Knowledge Bases im Portal verfügbar.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat in einem Portal

Ihre Endbenutzer können eine Mitarbeiterchat-Konversation auf einer beliebigen Portalseite initiieren und führen. Schreiben Sie ein Skript, das portalspezifische Daten an Mitarbeiterchat übergibt. Übergeben Sie beispielsweise den Namen Ihrer Knowledge Base an eine Virtual Agent-Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) oder Mitarbeiterchat „[]“ (com.glide.interaction.awa). Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin nur aktivieren, wenn Sie ein Abonnement haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**.
   Die Tabelle „Service Portal – Agent-Chat-Konfigurationen“ [sp_agent_chat_config] 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.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Hiermit aktivieren Sie die Konfiguration.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Konfigurationsdatensatz ein.
Portale	Wählen Sie die Portale aus, in denen Sie die angegebene Chat-Konfiguration verwenden möchten. Wenn kein Portal ausgewählt ist, gilt die Konfiguration für alle Portale im System.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsbereich für den Datensatz
Öffentlich	Mit dieser Option machen Sie Mitarbeiterchat für Benutzer verfügbar, bevor sie sich anmelden.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterchat zu verwenden. Wenn Sie keine Rolle auswählen, ist Mitarbeiterchat für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle verfügbar.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.

Serverskript	Schreiben Sie ein Skript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Mitarbeiterchat -Konversation übergibt, wenn ein Benutzer die Konversation initiiert. Übergeben Sie beispielsweise ein Feld an die Chat-Konversation, um Mitarbeiterchat den Zugriff auf den Wert zu ermöglichen. Die in diesem Skript übergebenen Daten sind für jede Seite im Portal verfügbar, die mit diesem Datensatz verknüpft ist. Dieses Skript hat Zugriff auf die GlideSPScriptable- API.
	
	Hinweis:
	Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.
	
	In diesem Beispiel wird ein Objekt an die aktuelle Konversation zurückgegeben, das die Liste der dem Portal zugeordneten Kataloge enthält.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Wenn Mitarbeiterchat in einem IFrame -HTML-Element geöffnet wird, ist die Liste der Kataloge in der IFrame -URL enthalten.

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

Feld	Beschreibung
	Parameter aus diesem Feld überschreiben alle in Konflikt stehenden Seitendaten, die an Mitarbeiterchat übergeben wurden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Benutzer können eine Mitarbeiterchat-Konversation von einer beliebigen Seite im ausgewählten Portal aus beginnen und verwalten.

Passen Sie die Schaltfläche Mitarbeiterchat an

Sie können die Farbe und die Bilder ändern, die in der Schaltfläche Mitarbeiterchat in Ihrem Portal verwendet werden.

Vorbereitungen
Wenn Sie eines oder beide der in der Schaltfläche Mitarbeiterchat verwendeten Bilder ersetzen möchten, laden Sie die Bilder in Ihre Instanz hoch. Weitere Informationen zum Hochladen eines Bildes finden Sie unter Bilder in der Datenbank speichern.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Elemente der Schaltfläche Mitarbeiterchat konfigurieren:

- Das Bild zeigt an, dass das Chatfenster geöffnet ist
- Das Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geschlossen ist
- Die Hintergrundfarbe der Schaltfläche

Diese Elemente werden im Portalthema festgelegt. Um die Schaltfläche Mitarbeiterchat anzupassen, aktualisieren Sie die relevanten SCSS-Variablen im Portaldesign-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Branding Ihres Bots einrichten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Themes**.
2. Öffnen Sie einen Themendatensatz.
3. Fügen Sie im Feld **CSS-Variablen** die folgenden Variablen hinzu:

Variable	Beschreibung
`$sp-agent-chat-btn-close`	Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geschlossen ist Verwenden Sie eine Bild-URL, die Folgendes enthält: ○ Ihre Instanzadresse ○ Der Name des zu referenzierenden Image-Datensatzes [db_image]. Um beispielsweise auf das Bild `tack-icon.png` in der Datenbank zu verweisen, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");`

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

Variable	Beschreibung
	Um das Standardbild zu verwenden, entfernen Sie die Variable.
$sp-agent-chat-btn-open	Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geöffnet ist Verwenden Sie eine Bild-URL, die Folgendes enthält: ○ Ihre Instanzadresse ○ Der Name des zu referenzierenden Image-Datensatzes [db_image]. Um beispielsweise auf das Bild „book-icon.png“ in der Datenbank zu verweisen, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Um das Standardbild zu verwenden, entfernen Sie die Variable.
$sp-agent-chat-bg	Schaltflächenhintergrundfarbe. Verwenden Sie einen Hexadezimalcode, um die Farbe festzulegen. Um beispielsweise Rot zu verwenden, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`  Um die Standardhintergrundfarbe zu verwenden, entfernen Sie die Variable.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Migrieren Sie aus dem Widget Virtual Agent Serviceportal .

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthält Ihre Portalimplementierung möglicherweise das Widget Virtual Agent Serviceportal. Migrieren Sie die Widget-Optionen für den Mitarbeiterchat in der Serviceportal-Konfiguration, und entfernen Sie alle Instanzen des Widgets, damit Ihre Benutzer eine Mitarbeiterchat-Konversation auf einer beliebigen Portalseite initiieren und führen 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: (admin oder keine)

Prozedur

1. Zeichnen Sie Instanzoptionen auf, und löschen Sie Instanzen des Widgets Virtual Agent Serviceportal.
   a. Suchen Sie jede Instanz des Widgets Virtual Agent Serviceportal, und öffnen Sie die Instanzoptionen.
   b. Notieren Sie die Werte.
   c. Löschen Sie die Widget-Instanz.
2. Wenn Ihre Widget-Instanz eine Farbinstanzoption enthält, fügen Sie die Farbvariable dem Portaldesign-Datensatz hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Themes**.
   b. Öffnen Sie den Designdatensatz für das Portal.
   c. Fügen Sie im Feld **CSS-Variablen** die Variable `$sp-agent-chat-bg` hinzu, und legen Sie den Wert auf die gewünschte Farbe fest.

   Example

   ```
   $sp-agent-chat-bg: #ff0000
   ```

3. Wenn Ihre Widget-Instanzoptionen URL-Parameter enthalten, fügen Sie diese dem **Serverskriptfeld** im Formular „Service Portal Agent Chat-Konfigurationen“ hinzu.

   Hinweis:
   Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.

   a. Navigieren Sie zum Datensatz in der Tabelle „Service Portal Agent Chat-Konfigurationen“ [sp_agent_chat_config] für das gewünschte Portal.
   b. Schreiben Sie im Feld **Serverskript** ein benutzerdefiniertes Skript, um die Parameter an Mitarbeiterchatzu übergeben.

   Example

   In diesem Beispiel wird der Wert des Felds chat_queue an die aktuelle Konversation zurückgegeben.

   ```
   (function ($sp) {
    return {
     chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
    };
   })($sp);
   ```

Ergebnisse

Widget-Instanzen werden von einzelnen Portalseiten entfernt. Stattdessen wendet das Portal den Service Portal Agent Chat-Konfigurationsdatensatz auf jede Portalseite 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.

Übergeben Sie Seitendaten an Mitarbeiterchat

Verwenden Sie die `spContextManager` -Klasse in einem Widget-Client-Skript, um dynamische Seitendaten an Mitarbeiterchatzu übergeben. Übergeben Sie beispielsweise die Anzahl der Genehmigungen im Widget „Genehmigungen“ an Mitarbeiterchat, wenn ein Benutzer eine Konversation über die Homepage Serviceportal initiiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Untersuchen Sie das Widget, um zu verstehen, wie Daten an das Widget-Client-Skript übergeben werden. Um Daten für Mitarbeiterchatverfügbar zu machen, müssen Sie sie an den `spContextManager` -Service übergeben. Sie können dann mit dem Objekt vaContext auf die Daten in einem Thema Virtual Agent zugreifen. Weitere Informationen zur Verwendung von Kontextvariablen in Virtual Agent -Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Skripts .

Prozedur

1. Öffnen Sie das Widget im Widget-Editor.
2. Aktualisieren Sie das Widget-Client-Skript.
   a. Fügen Sie den `spContextManager` -Service in die Widget-Client-Skriptfunktion ein.
   b. Übergeben Sie Variablen mithilfe der `spContextManager-` API an Mitarbeiterchat.

   In diesem Beispiel wird „ `approval_count` “ an Mitarbeiterchatübergeben. Wenn ein Benutzer eine Konversation über die Homepage Serviceportal initiiert, hängt das System &sysparm_approval_count=5 an die Mitarbeiterchat IFrame -URL an.

```
function ($scope, spContextManager) {

  spContextManager.addContext('agent-chat', {
    'approval_count': 5
  });
};
```

   An diese API übergebene Schlüssel sind pro Seite eindeutig. Beispiel: Wenn der Schlüssel „agent-chat“ bereits von einem anderen Widget auf der Seite über die `addContext()` -Methode initialisiert wurde, müssen Sie die `updateContextForKey()-` Methode verwenden, um die Daten des Schlüssels zu aktualisieren. . Weitere Informationen zur `spContextManager` -Klasse finden Sie unter spContextManager .
3. Klicken Sie auf **Speichern.**
4. Verwenden Sie Serviceportal -Daten in einem Virtual Agent -Thema.
   a. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie das Thema, in dem Sie Serviceportal -Daten verwenden möchten.
   b. Klicken Sie **auf Themen-Flow bearbeiten**.
   c. Konfigurieren Sie das Thema nach Bedarf.
   Verwenden Sie in einem Skriptfeld das Objekt vaContext, um auf die Kontextvariable zuzugreifen, die von Serviceportalübergeben wurde.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Virtual Agent -Themas finden Sie unter Virtual Agent-Themen 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.

Example

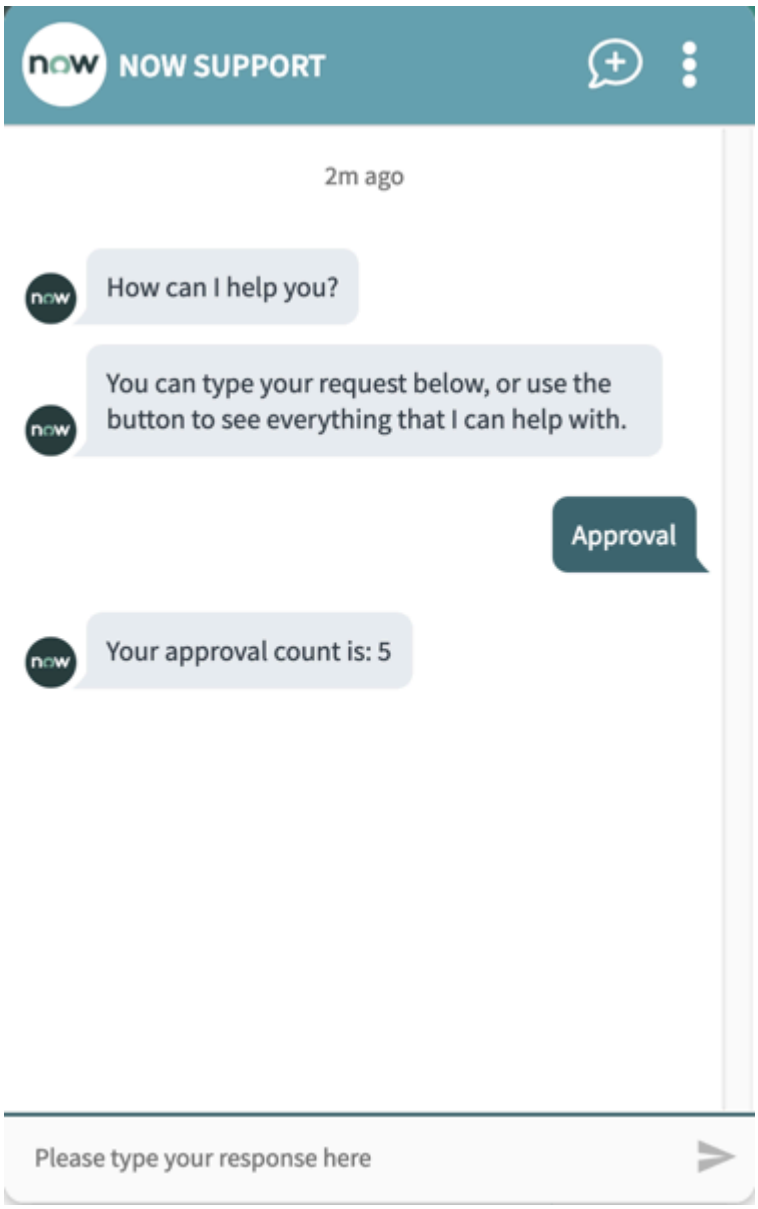
Dieses Skript greift beispielsweise auf den Wert der Variablen „ approval_count “ im Widget „Genehmigungen“ zu.

```
(function execute() {
   return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
})()
```

d. Speichern Sie das Thema und veröffentlichen Sie es.

Ergebnisse

Mitarbeiterchat kann auf die Variablen zugreifen, wenn ein Endbenutzer eine Konversation über die Seite Serviceportal initiiert.



Entfernen Sie den Live-Chat-Link aus dem Header-Menü

Wenn Ihr Portal im Header-Menü einen Live-Chat-Link enthält, können Sie ihn entfernen, indem Sie das Optionsschema des Widgets 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Hinzufügen des Felds **Chat-Warteschlange** zu einem Portaldatensatz wird der Live-Chat-Link zum Header-Menü des Portals hinzugefügt. Wenn Sie Ihr Portal mit Mitarbeiterchatintegrieren, wird der Live-Chat-Link nicht mehr benötigt.

Prozedur
1. Navigieren Sie auf der Service Portal-Konfigurationsseite zu **Portal-Tabellen** > **Instanz mit Menü**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Header-Menü Ihres Portals.
   Öffnen Sie beispielsweise das **SP-Kopfzeilenmenü**, wenn Sie das Basissystemportal verwenden.
3. Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** das folgende JSON-Schlüssel-Wert-Paar hinzu.

```
“enable_live_chat”: {
   “displayValue”: “false”,
   “value”: false
}
```

   Das endgültige JSON-Objekt sieht so aus.

```
{
   “enable_cart”: {
      “displayValue”: “true”,
      “value”: true
   },
    “enable_wishlist”: {
      “displayValue”: “true”,
       “value”: true
    },
   “enable_live_chat”: {
     “displayValue”: “false”,
      “value”: false
   }
}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn Sie zum Portal navigieren, wird **Live Chat** nicht im Header-Menü angezeigt.

Portalstile definieren

Seiten bestehen aus Containern, Spalten, Zeilen, Widgets und Widget-Instanzen. Sie können das CSS jeder Komponente konfigurieren oder das im Thema und Branding definierte CSS als globale Definition für das Portal verwenden. Wenn Sie im Thema oder Branding kein CSS definieren, werden die Bootstrap-Standardwerte verwendet.

Sie können CSS in Ihrem Portal auf mehreren Ebenen definieren.

Bootstrap-Standardwerte

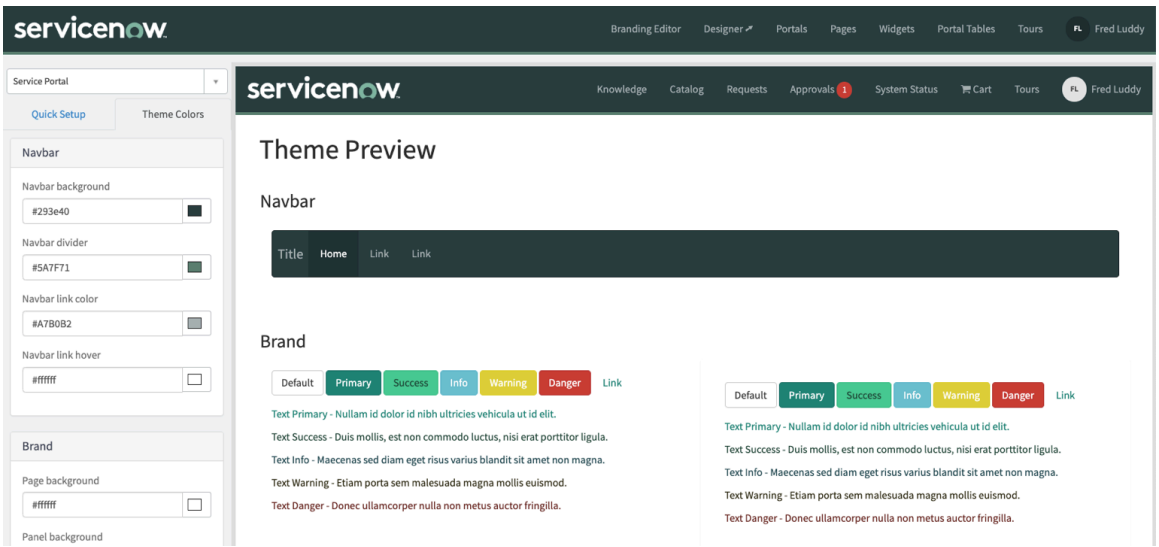
Wenn kein anderes CSS definiert ist, verwenden alle Elemente die Standardwerte von Bootstrap Version 3.3.6. Sie können Bootstrap-CSS-Hilfsklassen mit jedem Serviceportal -Feld verwenden, das CSS als Wert akzeptiert. Um Serviceportal -Container ein- oder auszublenden, verwenden Sie

© 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.

Bootstrap-CSS-Hilfsklassen für reaktionsfähige Dienstprogramme wie „ visual-lg “ oder „ hidden-md“.

Themenfarben Branding-Editor/Portal-CSS

CSS, das auf der Registerkarte Designfarben des Branding-Editors definiert ist. Änderungen an den Designfarben im Branding-Editor werden im Feld CSS-Variablen in der Portaltabelle [sp_portal] angezeigt. Durch Anpassen der Themenfarben werden die Bootstrap-Standardwerte überschrieben.



Themen-CSS

CSS, die im Feld „CSS-Variablen“ in der Thementabelle [sp_theme] definiert sind. Verwenden Sie die Themen-CSS so oft wie möglich, um in Zukunft eine flexiblere Entwicklung Ihres Portals zu ermöglichen.

Durch die Verwendung eines Designs werden die Designfarben des Portal-CSS/Branding-Editors überschrieben.

Seiten-CSS

CSS, die im Feld „Seitenspezifische CSS“ in der Thementabelle [sp_theme] definiert sind.

Seitenspezifische CSS überschreiben die Themen-CSS.

CSS-Klassen

Sie können CSS-Klassenelemente auf der Seite innerhalb des jeweiligen Datensatzes definieren.

Widget-CSS

CSS, die im CSS-Feld in der Widgets-Tabelle [sp_widget] definiert sind.

Widget-CSS überschreiben Container-, Spalten- und Zeilen-CSS.

Widget-Instanz CSS

CSS, die im CSS-Feld in der Instanztabelle [sp_instance] definiert sind.

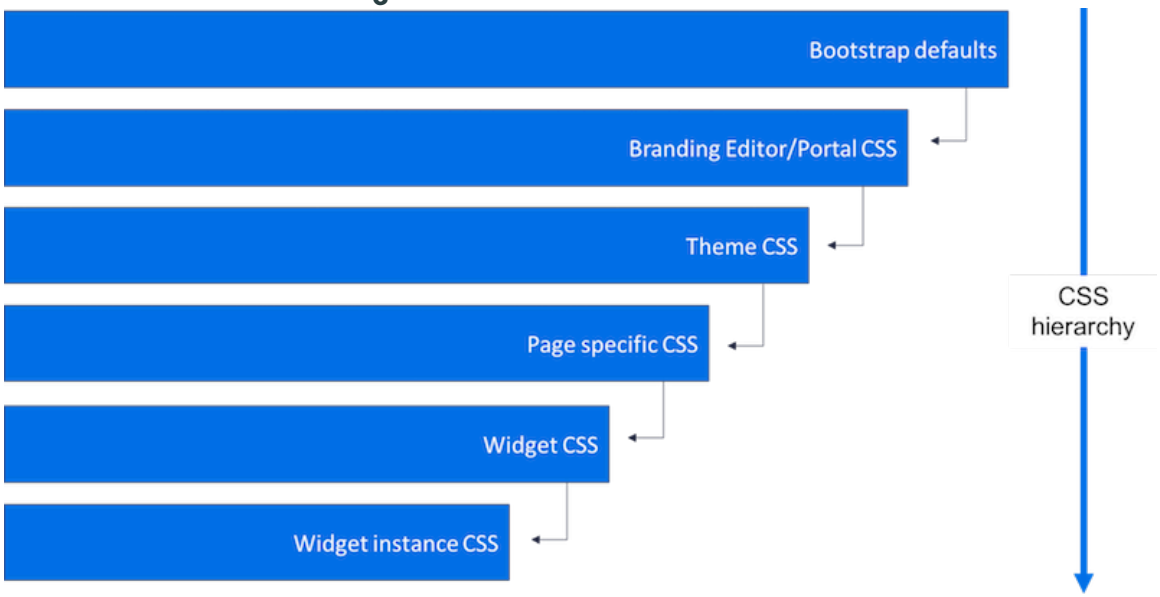
Widget-Instanz-CSS überschreiben alle anderen CSS-Definitionen.

Hinweis:
In einigen Fällen können Standardstile für Barrierefreiheit das für ein Portal definierte CSS überschreiben.

Automatische Übersetzung

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

Hierarchie der Stilanwendung im Service Portal



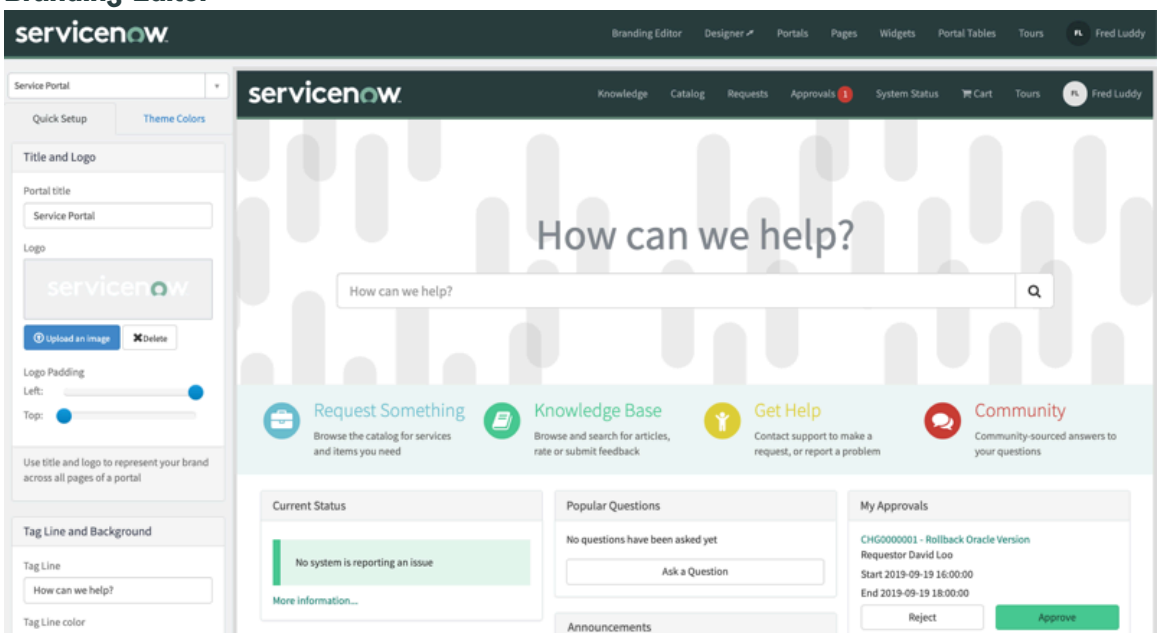
Konfigurieren Sie das Portal-Branding

Verwenden Sie Branding-Editor, um Ihrem Portal ein eigenes Erscheinungsbild zu geben.

Um auf den Branding-Editor zuzugreifen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**, und klicken Sie dann auf **Branding-Editor**.

Wählen Sie aus der Portalliste das Portal aus, für das Sie das Thema anpassen möchten. Verwenden Sie dann die Optionen auf den Registerkarten „Schnell-Setup“ und „Themenfarben“, um Ihr Portal anzupassen.

Branding-Editor



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

Optionen für die Registerkarte „Schnell-Setup“

Feld	Beschreibung
Portaltitel	Der Name Ihres Portals. Wenn der Name des Portals in Branding-Editor geändert wird, ändert sich auch der Titel im Portal-Formularfeld in der Plattform-UI.
Logo	Das Logo, das in der Kopfzeile Ihres Portals angezeigt wird. Dieses Bild wird auf eine maximale Höhe von 46 Pixeln und eine maximale Breite von 200 Pixeln skaliert.
Logo-Abstand	Wo das Logo in Bezug auf Rand der Kopfzeile stehen soll. Diese Informationen werden im Abschnitt „CSS-Variablen“ des Portalformulars gespeichert.
Tag-Line und Hintergrund	Felder, die vom JSON-Schema im Feld **Schnellstart-Konfiguration** im Portaldatensatz der Plattform-UI definiert werden. Das ServiceportalBeispiel fügt Branding-Editor eine **Tag-Line** und einen **Hintergrund** mit dem folgenden Schema hinzu: `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Tag-Line	Stellen Sie Ihren Benutzern eine Portalseite mit einer Tag-Line vor. Dieser Text wird in einer Instanz des Such-Widgets für die Homepage gespeichert.
Tag-Line-Farbe	Wählen Sie eine Farbe für die Tag-Line.
Hintergrundfarbe der Homepage	Fügen Sie eine Farbe für Ihren Hintergrund hinzu. Sie können einen Farbnamen, eine Hex-Farbe, eine Dezimalzahl (RGB) eingeben oder eine Auswahl aus der Farbpalette treffen.
Hintergrundbild	Laden Sie ein Bild hoch, das im Hintergrund Ihrer Homepage angezeigt werden soll. Dieses Bild wird im Container für das Widget auf Ihrer Homepage gespeichert.

Für Farben auf der Themenregisterkarte können Sie den Standardfarbnamen, den Hexcode, den Dezimalcode (RGB) verwenden oder die Farbe aus der Farbpalette auswählen. Alle Farbdefinitionen werden im Feld „CSS-Variablen“ des Portalformulars gespeichert. Die Themenvorschau wird in Echtzeit aktualisiert, sobald Sie Änderungen vornehmen.

Registerkarte „Themenfarben“

Feld	Beschreibung
Navigationsleiste	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Farben für das Kopfzeilenmenü anzupassen.
Marke	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Seitenfarben anzupassen. Beispiele sind der Seitenhintergrund oder der Widget-Hintergrund.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Themenfarben“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Text	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Textfarbe auf einer Seite anzupassen.

Änderungen an den Themafarben in Branding-Editor erscheinen im Feld „CSS-Variablen“ des Portalformulars in der Plattform-UI.

La Jolla-Design-Branding aktivieren

Aktivieren Sie die Marke La Jolla im Service Portal, um das Branding ServiceNow anzuwenden, einschließlich WCAG-AA-Compliance als Kontrast. Dieses Plugin ist standardmäßig in neuen Instanzen aktiv, aber Administratoren müssen das Plugin für Instanzen aktivieren, für die ein Upgrade von früheren Versionen durchgeführt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das **Service Portal La Jolla Brand Update** aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Service Portal-Update der Marke „La Jolla“

Plugin	Beschreibung
Service Portal der Marke „La Jolla“ [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Mit dem Plugin werden Ihre /sp- und /sp_config-Portale mit dem ServiceNow La Jolla-Branding aktualisiert. Wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde, werden Logo, Favoritensymbol, Anmeldeseite, Hintergrundbild, Hero Banner, Design und Widget-Instanz-Optionen aktualisiert.

Hinweis:
Wenn Sie die Portalseiten „ **/sp** “ oder **„sp_config“** vor der Installation des Plugins geändert haben, werden möglicherweise nicht alle Elemente des La Jolla-Brandings angezeigt. Alle Branding-Bilder befinden sich in der Tabelle **„db_image“** für manuelle Aktualisierungen Ihrer benutzerdefinierten Portale.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Account Manager, um ein Abonnement zu erwerben. Aktivieren Sie nach dem Kauf des Abonnements das Plugin in der Produktionsinstanz.

Sie können das Feature in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos auswerten, indem Sie es vom HI Customer Service-System anfordern.

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** 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)

Portalthema erstellen

Wenn Sie mehr Anpassungen benötigen, als mit dem Branding-Editor möglich sind, können Sie Ihr eigenes benutzerdefiniertes Thema erstellen.

Nur Benutzer mit CSS-Kenntnissen sollten benutzerdefinierte Themen erstellen.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Themes**, und wählen Sie dann **Neu**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, und wählen Sie dann im Kontextmenü des Formulars **Speichern**aus.

Themenformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Themas. Verwenden Sie diesen Namen, um das Thema mit Ihrem Portal zu verknüpfen. Dieser Name ist für Benutzer nicht sichtbar. Sie sollten ihn kennen, um das richtige Thema auf ein Portal anzuwenden.
SCSS-Kompilierung deaktivieren	Deaktiviert das Kompilieren von SCSS und sendet die reine CSS-Datei direkt an den Client.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Header	Liste der Kopf- und Fußzeilen aus der Tabelle „sp_header_footer“, die Sie einem Portalthema zuordnen können. Kopf- und Fußzeilen sind Widgets und können auf dieselbe Weise konfiguriert werden.
Fußzeile	Liste der Kopf- und Fußzeilen aus der Tabelle „sp_header_footer“, die Sie einem Portalthema zuordnen können.
Fixierte Kopfzeile	Fixiert die Kopfzeile oben auf der Seite, sodass die Kopfzeile auf dem Bildschirm bleibt, wenn ein Benutzer einen Bildlauf durchführt.
Fixierte Fußzeile	Fixiert die Fußzeile unten auf der Seite, sodass die Fußzeile auf dem Bildschirm bleibt, wenn ein Benutzer einen Bildlauf durchführt.

CSS-Variablen	Angepasste CSS-Eigenschaften, mit denen Sie die Farbe und die Stile in einem Portal ändern können. Beispielsweise verwendet das bestehende Thema einige der folgenden Variablen:
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: Verwenden Sie das Feld "CSS-Variablen", um nur die CSS-Variablen zu definieren. Verwenden Sie "CSS umfasst", um CSS-Richtlinien festzulegen. Ab der Version Madrid können Sass und LESS innerhalb "CSS umfasst" verwendet werden.

3. Um dem Design eine Formatvorlage hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **CSS einbeziehen** “ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formatvorlagenformulars aus, und wählen Sie **Absenden**.

Stylesheet-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des CSS-Include. Denken Sie an diesen Namen, um das CSS-Include mit dem Thema zu verknüpfen.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Quelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Stylesheet**: Fügen Sie ein internes Stylesheet hinzu, das in die CSS-Tabelle [sp_css] hochgeladen wurde. Beispiel: ng-sortable.min.css. Interne Stylesheets verwenden Standard-CSS im CSS-Feld. ○ **URL**: Link zu einem externen Stylesheet. Verwenden Sie externe Stylesheets, um dasselbe CSS wie bei einer Unternehmenswebsite oder anderen Onlineressource zu verwenden.
Stylesheet	Eine interne Formatvorlage, die dem Thema zugeordnet werden soll.
CSS-Datei-URL	Eine URL zu einem externen Stylesheet, das dem Thema zugeordnet werden soll.
Verzögertes Laden	(Optional) Option zum asynchronen Laden der CSS-Einbindung, um die Seitenladezeit zu verbessern. Diese Option sollte für alle CSS-Einbindungen eines Themas auf denselben Wert festgelegt werden. Es wird nicht empfohlen, das asynchrone Laden nur für einige CSS-Einbindungen zu aktivieren, die einem Thema zugeordnet sind. **Hinweis:** Das Aktivieren von „ **Verzögertes Laden“** wird nicht für Portale empfohlen, in denen nicht formatierte Inhalte angezeigt werden. Die CSS-Includes mit aktiviertem verzögerten Laden werden in der zugehörigen Liste „CSS-Includes **verzögert laden** “ im **Themendatensatz** aufgelistet.

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

Feld	Beschreibung
RTL CSS-Datei-URL	(Optional) Eine URL zu einem externen Stylesheet zum Spiegeln der Richtung eines Portals, wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links geschriebene Sprache ist, z. B. Hebräisch. Weitere Informationen zur Unterstützung von rechtsläufigen Sprachen finden Sie unter Stile für linksläufige Sprachen in Portalen.

5. Um dem Design eine JavaScript-Einbindung hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen Liste **JS** -Einbindung die Option **Neu**aus.
6. Füllen Sie die Formularfelder „JS-Einbindung“ aus, und wählen Sie **Absenden**.

JS Formularfelder einbeziehen

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der JS-Einbindung. Merken Sie sich diesen Namen, um die JS-Einbindung mit dem Thema zu verknüpfen.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Quelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **UI-Skript**: Fügen Sie ein internes UI Skript hinzu, das in die UI-Skript-Tabelle [sys_ui_script] hochgeladen wurde. Mithilfe von UI-Skripts können Sie clientseitiges JavaScript erstellen und an mehreren Stellen wiederverwenden. Weitere Informationen zu UI-Skripts finden Sie unter UI-Skripts . ○ **URL**: Link zu einer externen JavaScript-Datei. Verwenden Sie externe URLs, um dasselbe JavaScript als Unternehmens-Website oder andere Online-Ressource zu verwenden.
UI-Skript oder JS-Datei-URL	Ordnen Sie ein internes UI-Skript oder eine JavaScript-Datei-URL zu, je nachdem, welche Option Sie im Feld Quelle auswählen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des JS-Include
Paket	Das Service Portal-Paket, dem der JS-Include zugeordnet ist. Zum Beispiel die Konfigurationsseiten des Service Portals. Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt.

Aktivieren Sie die Größenänderung von Text in Ihrem Portal

Aktivieren Sie die Textgröße ändern, um die Textgröße über Ihre Browsereinstellungen um bis zu 200 % zu erhöhen.

Vorbereitungen

- Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release auf eine Rome-Instanz durchgeführt haben, wird die Eigenschaft für Sie erstellt. Die Eigenschaft ist für Serviceportal und Mobile Employee Service Portal (MESP) standardmäßig auf **False** festgelegt. Führen Sie die Schritte in dieser Aufgabe aus, um die Eigenschaft manuell auf **True festzulegen**.

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

- Wenn Sie ein neues Portal oder eine zBoot-Instanz haben, wird die Eigenschaft standardmäßig auf True festgelegt. Es sind keine Aktionen erforderlich.
- Wenn Sie kein Upgrade auf eine Rome-Instanz durchgeführt haben, wird die Eigenschaft erstellt, sie ist jedoch standardmäßig auf **False** festgelegt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Filternavigator ein.
2. Wählen Sie *glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion* aus der Liste.
   Zum Beispiel *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*.
3. Legen Sie im Formular das Feld Wert auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Überschreiben Sie die HTML-Basis-CSS-Schriftgröße in Ihrem Portal

Legen Sie die HTML-Basis-CSS-Schriftgröße in Ihrem Portal fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie sys_properties.list im Filternavigator ein.
2. Wählen Sie *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*.
   Zum Beispiel *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*.
3. Legen Sie im Formular das Feld Wert auf die gewünschte Schriftgröße fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn ein Problem mit der Größenänderung von Text für benutzerdefinierte Seiten auftritt, die aus der Formatierung benutzerdefinierter CSS-Einbindungen stammen, konvertieren Sie diese CSS-Werte von Pixeln in REMs

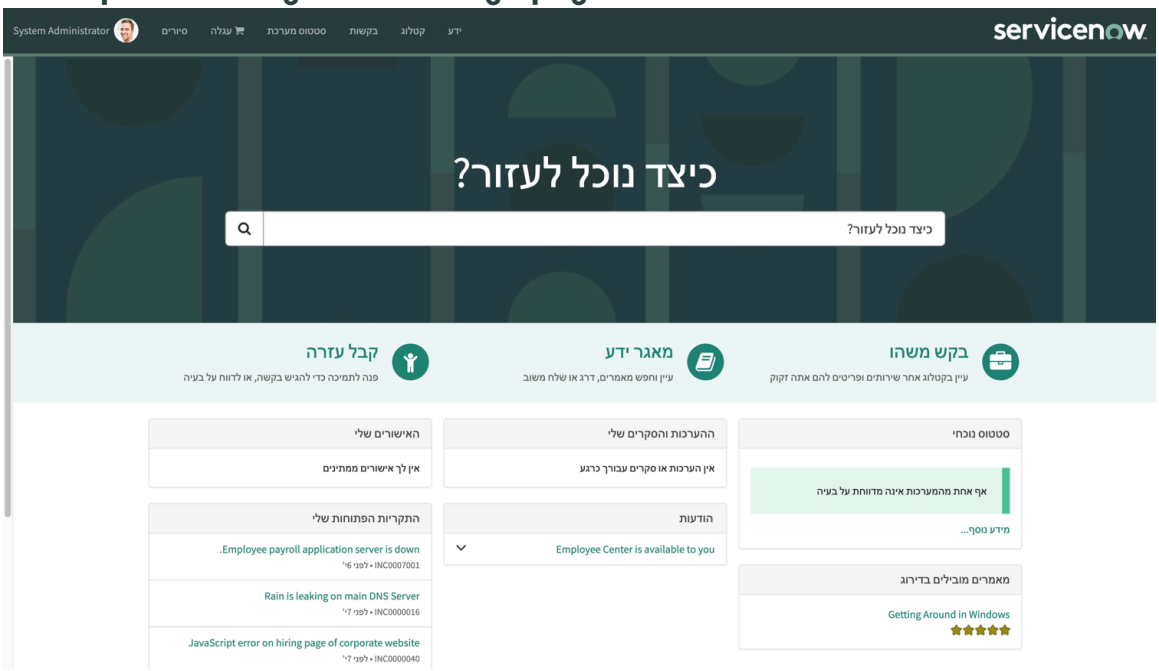
Stile für linksläufige Sprachen in Portalen

Die Lokalisierung eines Portals für rechtsläufige Sprachen erfordert CSS, das die Richtung der Portalseiten widerspiegelt.

Serviceportal kann das CSS generieren, das erforderlich ist, um die Benutzeroberflächenrichtung des Portals zu spiegeln, wenn die Sitzungssprache von rechts nach links geschrieben ist. Die gesamte Hierarchie der vorhandenen Infrastruktur für die Formatierung von linksläufigen Sprachen – Design, Seite, Widget und Widget-Instanz-SCSS – wird für rechtsläufige Sprachen in CSS konvertiert. Alle von RTLCSS unterstützten Richtungseigenschaften werden konvertiert. Einfache CSS-Dateien, die in einem der Design- oder Widget-Abhängigkeitsdatensätze enthalten sind, interne CSS und Inline-CSS werden jedoch nicht automatisch konvertiert.

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

Serviceportal Richtung für Hebräisch gespiegelt



Sie können auch Ihr eigenes CSS für linksläufige Sprachen bereitstellen, um das automatisch generierte CSS zu überschreiben, wenn Sie eine externe CSS-Bibliothek verwenden, und Sie können die Konvertierung von CSS für linksläufige Sprachen mit verschiedenen Methoden steuern.

Hinweis:
Basissystemportale mit Ausnahme von Serviceportal (/sp) und benutzerdefinierte Portale erfordern möglicherweise eine zusätzliche CSS-Anpassung, um die Richtung eines Portals für linksläufige Sprachen vollständig zu spiegeln.

Um nachzuverfolgen, wie viele Benutzer ein Portal in einer von rechts nach links geschriebenen Sprache anzeigen, sehen Sie sich das PortalPageLoad-Ereignis in User Experience Analytics für Serviceportalan. Weitere Informationen zu verfügbaren Events finden Sie unter Serviceportal Events.

Spiegeln Sie die Portalrichtung für von rechts nach links geschriebene Sprachen

Spiegeln Sie die Richtung der Benutzeroberfläche eines Portals für rechtsläufige Sprachen, indem Sie das erforderliche CSS aktivieren.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie eine von rechts nach links geschriebene Sprache, z. B. Hebräisch. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a language .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie ein Portal aus.
3. Wählen Sie die Option **Linksläufige Sprachen unterstützen aus**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   CSS, das die Richtung der Benutzeroberfläche eines Portals für rechtsläufige Sprachen widerspiegelt, wird generiert.

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

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine externe CSS-Bibliothek für Ihr Portaldesign verwenden, geben Sie Ihr eigenes CSS an, das die Richtung der Benutzeroberfläche eines Portals widerspiegelt, um das automatisch generierte CSS zu überschreiben.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Themes**.

   b. Wählen Sie das Design für das Portal aus.

   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **CSS** -Einbindungen“ die CSS-Einbindung aus, die mit einer externen CSS-Bibliotheks-URL verknüpft ist.
   Wenn Sie eine neue CSS-Einbindung erstellen müssen, finden Sie weitere Informationen unter Portalthema erstellen.

   d. Geben Sie im Feld **RTL-CSS-Datei-URL** die URL zu einem externen Stylesheet ein, um die Richtung eines Portals für linksläufige Sprachen zu spiegeln.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links geschriebene Sprache ist, wird die Richtung der Portalbenutzeroberfläche gespiegelt, sodass sie von rechts nach links angezeigt wird.

Trouble?

Wenn Inhalte in Ihrem Portal nicht automatisch für linksläufige Sprachen gespiegelt werden, finden Sie unter CSS für rechtsläufige Sprachen in Portalen Informationen zur Behebung dieser Probleme.

CSS für rechtsläufige Sprachen in Portalen

Sie können die Generierung von CSS für von rechts nach links geschriebene Sprachen mit verschiedenen Methoden steuern.

Basissystemportale mit Ausnahme von Serviceportal (/sp) und benutzerdefinierte Portale erfordern möglicherweise eine zusätzliche CSS-Anpassung, um die Richtung eines Portals für linksläufige Sprachen vollständig zu spiegeln.

Benutzerdefinierte Widgets erfordern möglicherweise eine manuelle Konvertierung für Sprachen, die von rechts nach links geschrieben werden.

- Verschieben Sie Inline-Stile in der HTML-Vorlage eines Widgets in das CSS des Widgets, damit sie automatisch konvertiert werden.
- Für interne Stile in der HTML-Vorlage eines Widgets können Sie die Attributauswahl [dir="rtl"] oder die .rtl -Klassenauswahl verwenden, um CSS bereitzustellen, das spezifisch für rechtsläufige Sprachen ist.
- Um CSS einzubeziehen, das spezifisch für von rechts nach links geschriebene Sprachen ist, können Sie die Methode `isRTLEnabled()` in der Klasse GlideSPScriptable - Scoped im Serverskript eines Widgets aufrufen oder die globale Kennzeichnung `g_portal_isrtl` im Client-Skript des Widgets verwenden.

Außerdem können Sie im Design-, Seiten-, Widget- oder Widget-Instanz-CSS den CSS-Eigenschaften Direktiven von rechts nach links hinzufügen, indem Sie eine Sass-Interpolationszeichenfolge (#{""}) 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.

CSS-Anweisungen für von rechts nach links geschriebene Sprachen

Rechts-nach-links-CSS-Anweisung	Beschreibung
`/*rtl:ignorieren*/`	Ignoriert die Eigenschaft beim Konvertieren von Portal-CSS für rechtsläufige Sprachen.
`/*rtl:prepend:10px*/`	Fügt einen Wert am Anfang des Eigenschaftswerts für rechtsläufige Sprachen hinzu. In diesem Beispiel wird `10px` vorangestellt.
`/*rtl:append:3rem*/`	Fügt einen Wert am Ende des Eigenschaftswerts für rechtsläufige Sprachen hinzu. In diesem Beispiel wird `3rem` angehängt.
`/*rtl:replace:30px*/` oder `/*rtl:30px*/`	Ersetzt den Eigenschaftswert durch den angegebenen Wert für rechtsläufige Sprachen. In diesem Beispiel wird der Eigenschaftswert durch `30px`ersetzt.
`/*rtl:insert:25px*/`	Fügt den angegebenen Wert anstelle der Direktive für rechtsläufige Sprachen ein. In diesem Beispiel wird `25px` eingefügt.

Example: Ignorieren Sie die Transformationseigenschaft im konvertierten CSS von rechts nach links

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

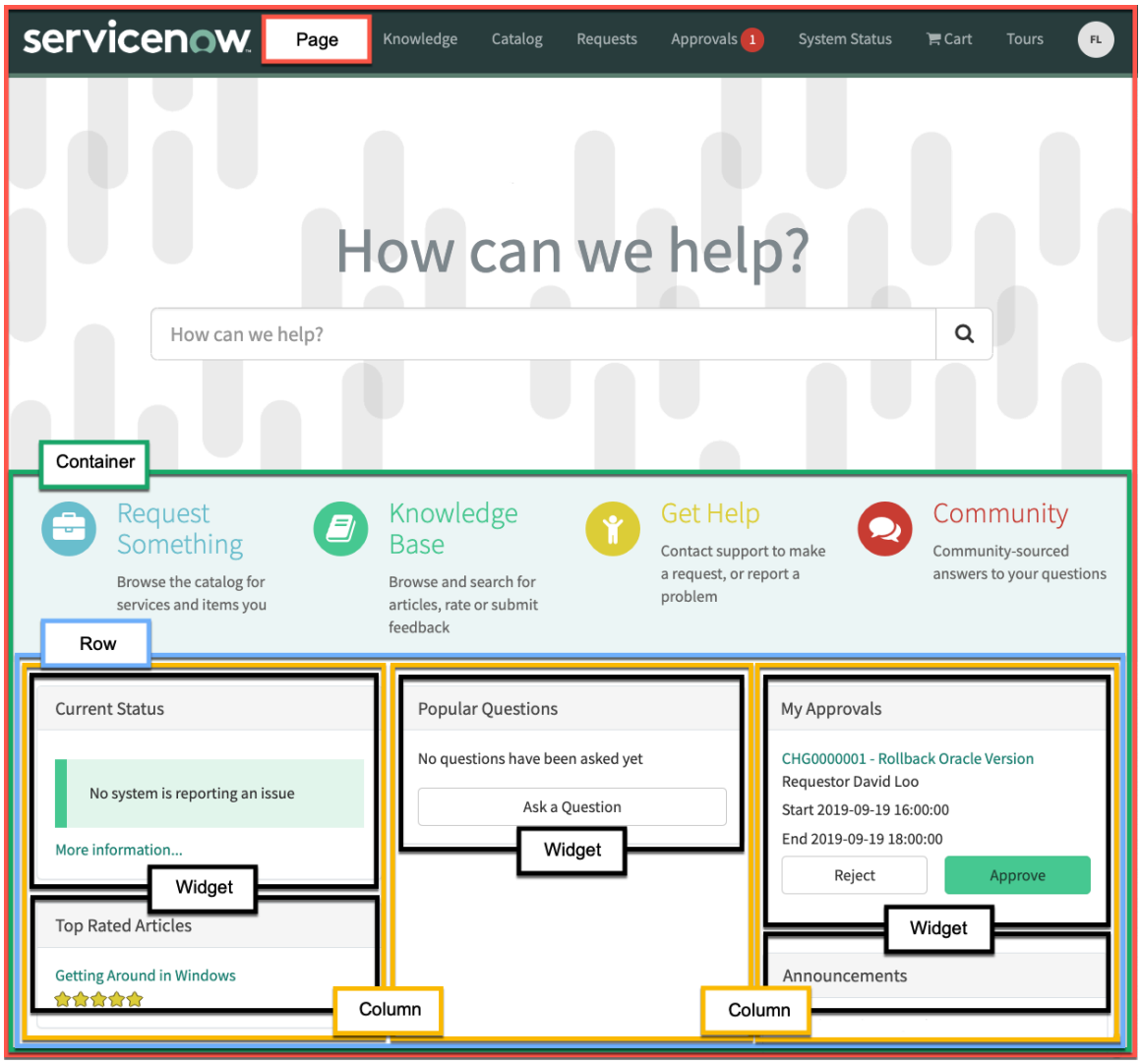
Erstellen von Portalseiten

Seiten ermöglichen es, Inhalte zu organisieren, eine reaktionsschnelle Optimierung für mobile Endgeräte zu gewährleisten und kundenorientierte Portale mit einem benutzerfreundlichen Design zu erstellen. Eine Seite enthält Container und Zeilen, die ihrerseits Widgets enthalten. Gestalten Sie die gewünschte Benutzererfahrung, indem Sie das Seitenlayout und die enthaltenen Widgets nach Ihren Vorstellungen anpassen.

- Seiten werden über die Seiten-ID referenziert.
- Seiten können in mehreren Portalen referenziert werden.
- Verwenden Sie die Seiten des Basissystems als Vorlage.

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

Seitenlayout



Container

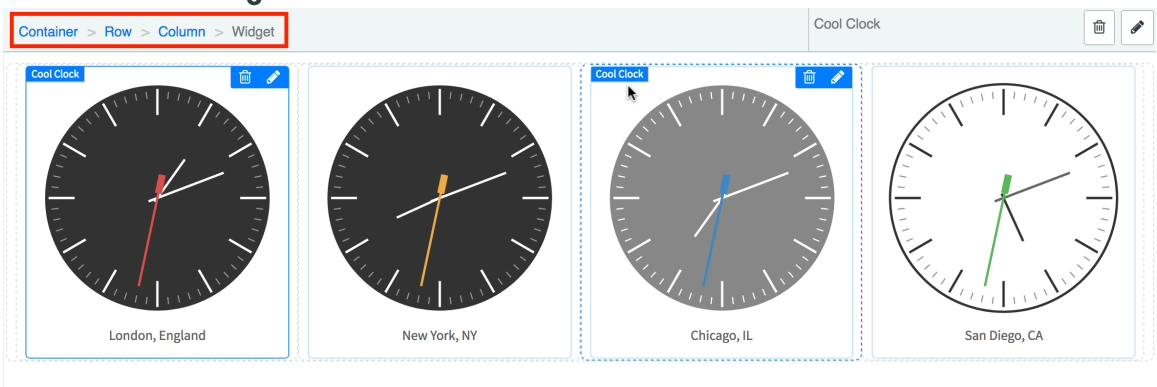
Container sind Markup-Artefakte, die auf einer Seite angeordnet werden. Sie enthalten die Layouts, in denen sich die Widgets befinden.

Sie können Container und ihre Zusammenstellung einer Seite im Service Portal-Designer anzeigen (**Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**) an. Öffnen Sie eine Seite im Service Portal Designer und klicken Sie an beliebiger Stelle auf der Seite. In der oberen linken Ecke zeigen Breadcrumbs an, welches Element auf der Seite ausgewählt wurde. Verwenden Sie die Breadcrumbs, um einen Container auszuwählen, und klicken Sie dann auf das Bearbeitungssymbol ( ).

Automatische Übersetzung

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



Sie können einen Container auch bearbeiten, indem Sie den Seiteneditor aufrufen und den Containerknoten in der Strukturansicht auswählen. Diese Ansicht bietet folgende Optionen:

- Widget-Layout auf der Seite ändern.
- Spaltenanzahl auf der Seite festlegen.
- Festlegen, ob bei Änderungen am Browserfenster skaliert werden soll.
- Einem Teil der Seite eine Hintergrundfarbe zuweisen.
- Einem Teil der Seite ein Hintergrundbild zuweisen.
- Das aktuelle Widget-Layout der Seite anzeigen.

Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Seite und verwenden Sie Layouts für die Anordnung der Spalten, in denen sich die Widgets befinden.

Vorbereitungen

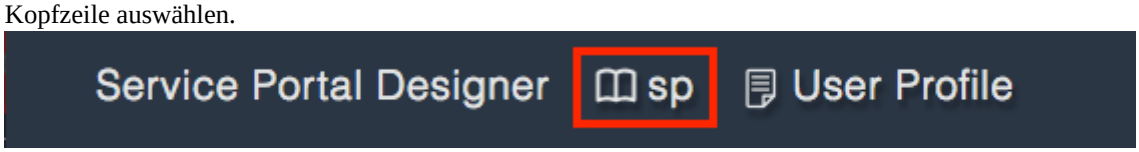
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schritte sind für Benutzer gedacht, die wenig oder keine Erfahrung mit dem Schreiben von Code haben. Der Serviceportal Designer bietet verschiedene Anpassungsstufen – angefangen von bestimmten Konfigurationen, zu denen Sie einfach Widgets hinzufügen können bis hin zur Möglichkeit, CSS-Klassen zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile auswählen.



4. Wählen Sie im Serviceportal Designer eine Seite aus, die angepasst werden soll, oder wählen **Sie Neue Seite hinzufügen**.
5. Klicken Sie im Abschnitt Layouts auf **Container** und ziehen Sie dies auf die Seite.
6. Ziehen Sie ein anderes Layout auf einen Container und legen Sie es dort ab.

Automatische Übersetzung

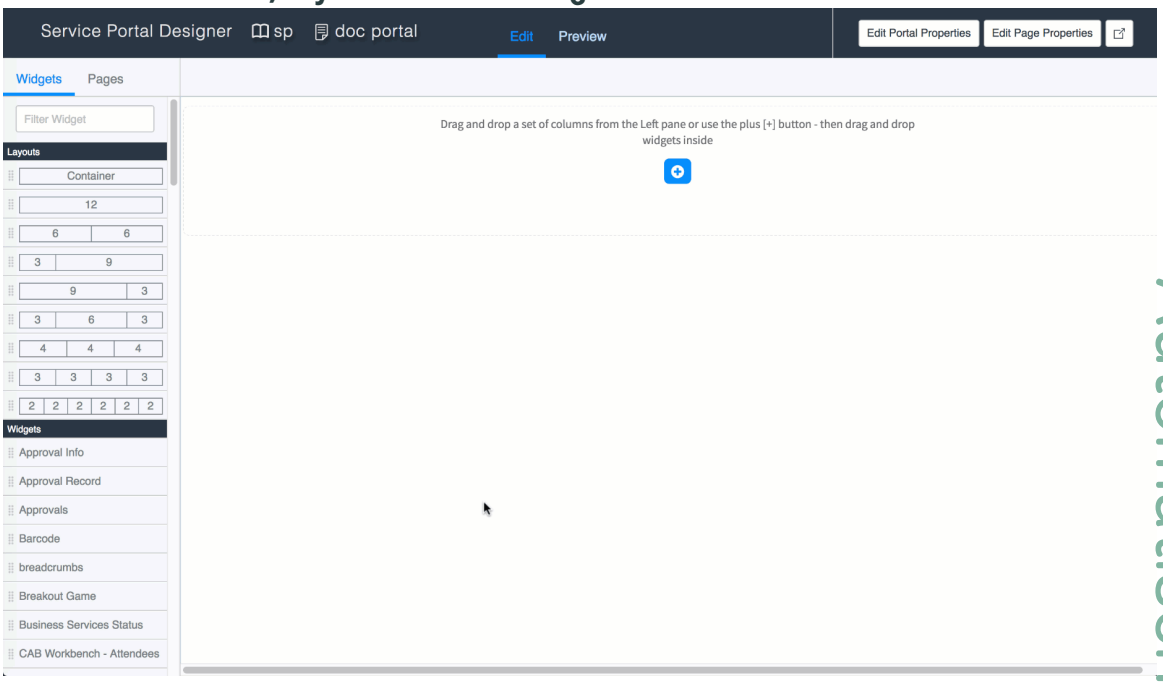
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das Layout definiert die Struktur der Seite und den verfügbaren Platz für Widgets. Die Layoutstruktur richtet sich an der Bootstrap-Gittervorlage aus und beträgt immer 12.

7. Suchen Sie mit dem Filter nach einem Widget und ziehen Sie es anschließend in das Layout.

Example

Ziehen Sie Container, Layouts und dann Widgets auf eine Seite



Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Widget-Instanzoptionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen.

8. **Wahlweise:** Seiteneigenschaften bearbeiten.

   a. Wählen Sie **Seiteneigenschaften bearbeiten**.
   Der Seitendatensatz aus der Seitentabelle [sp_page] wird geöffnet.

   b. Füllen Sie das Formular aus.

Seitenfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Interner Name der Seite Anhand des Titels kann der Service Portal Designer nach einer Seite durchsucht werden.
ID	Eine eindeutige ID für die Seite. Eine Seite wird anhand der ID einem Portal zugewiesen. Sie legt auch die URL für die Seite fest, z. B.: https://<Instanzname>.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page. Bei „doc_page“ handelt es sich um die Seiten-ID.
Anwendung	Anwendungsbereich
Öffentlich	Ermöglicht den Zugriff auf die Seite, ohne dass eine Authentifizierung erforderlich ist. Wird **Öffentlich** ausgewählt, können alle Benutzer unabhängig der aufgeführten Rollen die Seite 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.

Feld	Beschreibung
Entwurf	Markieren Sie eine Seite als Entwurf, um die Benutzer beim Erstellen der Seite einzuschränken. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können eine Seite im Entwurf anzeigen, alle anderen Benutzer sehen eine 404-Seite.
Rollen	Der Zugriff auf eine Seite lässt sich durch Benutzerrollen beschränken.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Portalseite. Dieses Feld ist nicht öffentlich zugänglich.
Seitenspezifisches CSS	Hat eine Seite kein seitenspezifisches CSS, übernimmt die Seite das CSS vom Thema und dem Branding. Wenn Sie das Aussehen einer Seite verändern möchten, kann das von Thema und Branding geerbte CSS mit einem seitenspezifischen CSS überschrieben werden.
Dynamischer Seitentitel	(Optional) Erstellen Sie Variablen, um Titel zu generieren, die den Inhalt beschreiben, der in eine Seite geladen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Titel zu einer Seite hinzufügen.
Seite klonen	Erstellt Kopien einer Seite, die verändert werden können. Wenn Sie eine Basissystemseite klonen, wird für jedes Widget auf der Seite eine neue Widget-Instanz erstellt.
SEO-Skript verwenden	(Optional) Option zum Aktivieren einer Skripteinbindung, die SEO-Tags für kanonische URLs und Hreflang-Tags hinzufügt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie SEO für lokalisierte Versionen einer Portalseite.
SEO-Skript	(Optional) Skripteinbindung, die auf die Seite angewendet werden soll. Standardmäßig verwendet das System die Skripteinbindung SPSEOHeaderTags, die die Standardimplementierung für die kanonischen URL- und hreflang-Tags für Serviceportal Analytics -Seiten enthält.
Visuell lesbare URL-Struktur	(Optional) Fügen Sie der Seiten-URL visuell lesbare Stichwörter hinzu, um die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickraten für öffentliche Seiten zu verbessern. Visuell lesbare URLs helfen Benutzern auch zu verstehen, was sie auf öffentlichen und nicht öffentlichen Seiten erwartet. Beispiel: https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.

9. **Wahlweise:** Containereigenschaften 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.

a. Wählen Sie innerhalb des Containers aus, den Sie bearbeiten möchten, oder wählen Sie in den Breadcrumbs **Container** aus.

b. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol [].
Der Containerdatensatz aus der Containertabelle [sp_container] wird geöffnet.

c. Füllen Sie das Formular aus.

Containerfelder

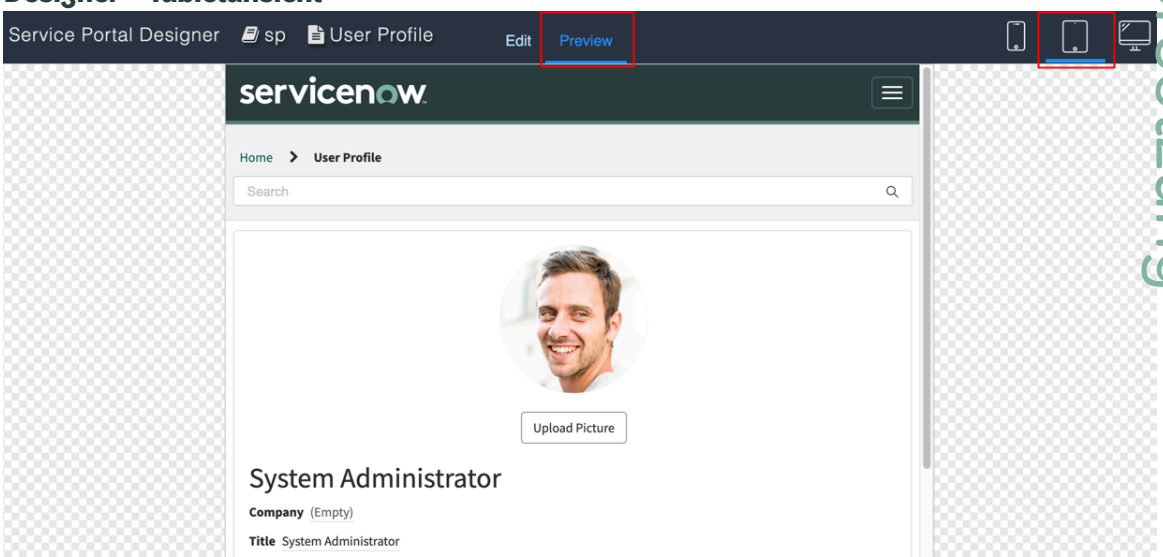
Feld	Beschreibung
Name	Interner Name des Containers.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Container auf einer Seite angezeigt werden. Damit ein Container über allen anderen Containern angezeigt wird, geben Sie ihm die niedrigste Nummer im Feld **Reihenfolge**.
Seite	Die Seite , die den Containerenthält.
Sprachausgabentitel	Der Titel, der von der Sprachausgabe verwendet wird.
Semantisches Tag	Das semantische HTML-Tag, das den Container enthält. Verfügbare Optionen: ▪ Keine: Der gesamte Inhalt auf der Seite zwischen Kopf- und Fußzeile ist im Tag <main> enthalten. ▪ Main: Das Tag <main> enthält nur den Container und seinen Inhalt. Das Tag <main> ist ein semantisches HTML-Element, das den Hauptinhalt der Seite enthält. Sie sollte auf Inhalte angewendet werden, die für die Seite eindeutig sind, und sollte nur für ein Element auf der Seite konfiguriert werden. **Hinweis:** Das Tag <main> kann auf einen Container, eine Zeile oder eine Spalte angewendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Haupt-Tag auf einer Seite.
Anwendung	Anwendungsbereich
Breite	Containerbreite Verfügbare Optionen: ▪ Fest ▪ Fließend
Übergeordnete Klasse	Übergeordnete CSS-Klasse für den Container.
CSS-Klasse	CSS-Klassen für den Container. Überschreibt seitenspezifische CSS.
Hintergrundfarbe	Die Hintergrundfarbe des Containers.
Hintergrundbild	Das Hintergrundbild für den Container
Hintergrundstil	Der Anzeigestil eines Hintergrundbildes. Verfügbare Optionen: ▪ Standard ▪ Überdecken

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

Feld	Beschreibung
	▪ Enthalten ▪ Wiederholen
Bootstrap-Alternative	Wird dieses Feld ausgewählt, werden die standardmäßigen Bootstrap-Gitter-Klassen entfernt und das Bootstrap-Gitter-System im Container deaktiviert. Wenn ausgewählt, werden die folgenden nicht angewendet: ▪ Das Feld **Breite** im Containerdatensatz. ▪ Die Bootstrap-Standardklasse im Zeilendatensatz innerhalb des Containers. ▪ Die Felder **Größe - xs**, **Größe - sm**, **Größe - md** und **Größe - lg** in den Spaltendatensätzen innerhalb des Containers. Wählen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie benutzerdefinierte CSS-Klassen und CSS für die Container-, Zeilen- und Spaltensätze bereitstellen möchten.
Zu Kopfzeile gehen	Wenn diese Option ausgewählt ist, bleibt der Container beim Header und scrollt nicht. Verwenden Sie diese Option, um eine Unterkopfzeile zu erstellen.

10. **Wahlweise:** Um zu einer anderen Seite zu wechseln, wählen Sie im linken Bereich die Registerkarte **Seiten** und dann die nächste Seite aus, die Sie konfigurieren möchten.
11. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Schaltfläche Vorschau in der Kopfzeile, um Ihre Seite anzuzeigen, während Sie daran arbeiten.
    Über die **Vorschau** können Seiten auch im Mobil- oder Tabletmodus angezeigt werden. Nutzen Sie dazu die Steuerelemente in der Kopfzeile.

Designer – Tabletansicht



Fügen Sie einer Seite eine Unterkopfzeile hinzu

Wählen Sie einen Containerdatensatz aus, der als Unterkopfzeile für die Seite dienen soll. Eine Unterkopfzeile bleibt im Kopfbereich der Seite und scrollt nicht mit.

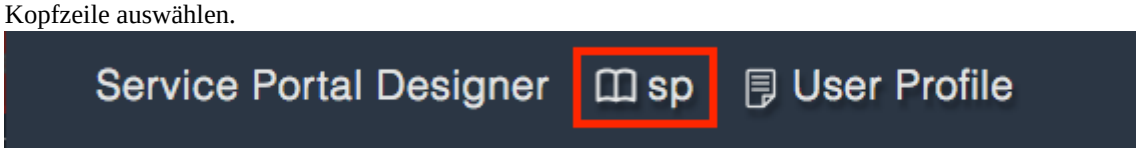
Automatische Übersetzung

© 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie eine Seite aus.
4. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile auswählen.



5. Wählen Sie den Container aus, den Sie als Subheader verwenden möchten, oder wählen Sie den Container mithilfe der Breadcrumbs aus.
6. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).
7. Wählen Sie **In Kopfzeile verschieben**.

Ergebnisse
Als Unterkopfzeile wird ein Container an die Kopfzeile angedockt und scrollt nicht mit.

Einfügen von Zeichensatzsymbolen auf einer Seite

Fügen Sie Symbole für Zeichensätze auf einer Seite ein, sodass alle Widgets auf der Seite Zugriff auf den Symbolsatz des Zeichensatzes haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** und klicken Sie auf die Seite, der Sie Schriftartsymbole hinzufügen möchten.
2. Hängen Sie die Datei mit den Zeichensatzsymbolen an den Seitendatensatz an.
3. Fügen Sie im Feld „Seitenspezifisches CSS“ für die Seite das CSS für die Definition der Zeichensatzsymbole hinzu.
   Verwenden Sie die sys_id des Anhangs als `src` in der CSS. Beispiel:

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
```


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

```
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Ergebnisse
Für jedes Widget auf der Seite kann nun ein Symbol aus dem Symbolsatz ausgewählt werden. Beispielsweise können Sie im HTML-Widget die Option **Quellcode** verwenden, um ein Symbol zu verwenden. Beispiel:

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">„flight_land“</em></p>
```

Standardticket-Seite

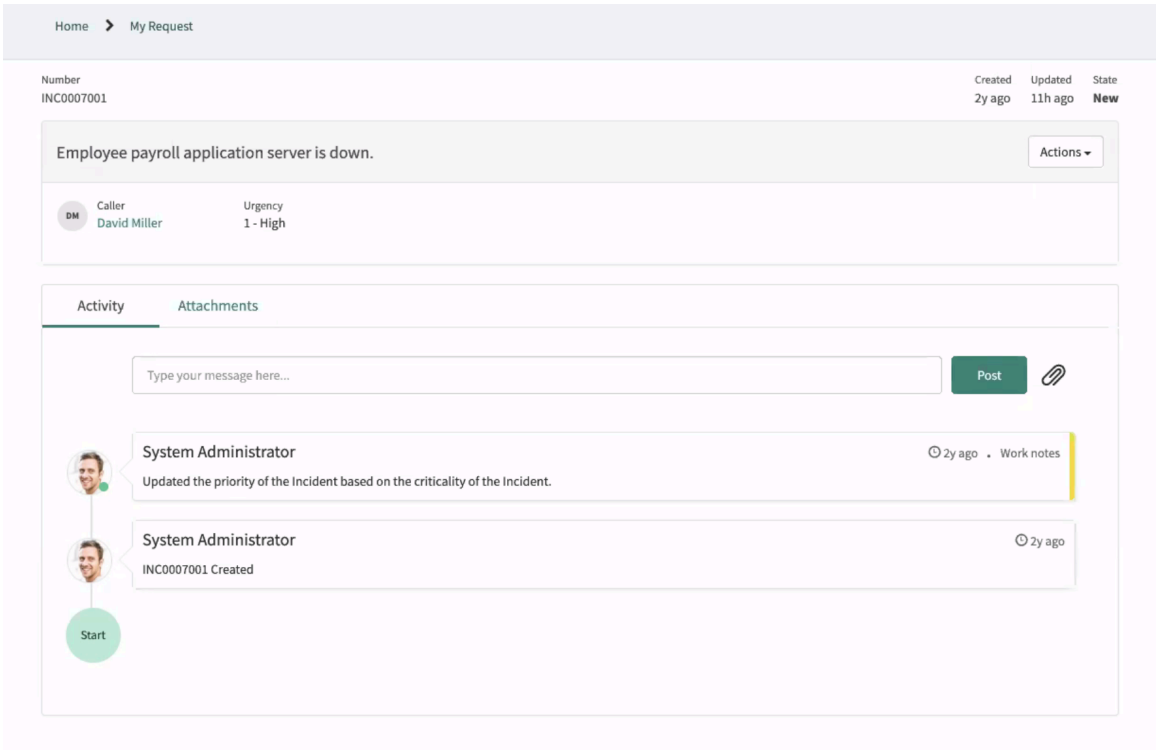
Konfigurieren Sie einzelne Anforderungstypen, um die anforderungsspezifischen Informationen anzuzeigen, und erhalten Sie dennoch ein konsistentes Layout, das anderen Anforderungstypen ähnelt. Diese Konfiguration stellt eine konsistente Experience beim Anzeigen übermittelter Anforderungen sicher.

Für neue Instanzen ist standardmäßig die Standardticketseite verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenzuordnung „Standardticketroute“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Seitenroutenzuordnung finden Sie unter Aktivieren Sie die Seitenroutenzuordnung für die Standardticketseite.

Die in jedem Abschnitt einer Standardticketseite angezeigten Informationen hängen vom jeweiligen Anforderungstyp ab. Wenn ein konfigurierbarer Abschnitt keine angegebenen Werte enthält oder ein Benutzer keinen Zugriff auf die Informationen hat, ist er nicht sichtbar.

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

Standardticketseite für einen Incident



Headerabschnitt

Standardmäßig werden in diesem Abschnitt die folgenden Informationen für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Identifikationsnummer
- Erstellungs- und Aktualisierungsdaten
- Status Anstelle des **Felds** Status können Sie auch ein anderes Feld konfigurieren, das den Status des Tickets darstellt.

Infoabschnitt

Wenn konfiguriert, werden in diesem Abschnitt die folgenden Regionen für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Ticketbeschreibungsbereich mit der Kurzbeschreibung und optional der Beschreibung.

> **Hinweis:**
> Sie können das Feld **Beschreibung** jedem anderen Feld im Datensatz zuordnen.

- Felder-Bereich, in dem die zugehörigen Felder konfiguriert werden. Ein konfiguriertes Feld ist nicht sichtbar, wenn es keinen Wert enthält oder wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf das Feld hat.

> **Hinweis:**
> Ein Feld vom Typ Workflow wird für keine Tabelle unterstützt. Nur für die Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] wird das Feld „Workflow-Typ“ unterstützt, z. B. das Feld „ **Stufe** “. Dieses Feld wird unabhängig von der Feldposition in der Konfiguration zuletzt angezeigt.

- Aktionsbereich

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

Registerkartenabschnitt

Wenn konfiguriert, werden in diesem Abschnitt die folgenden Arten von Registerkarten für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Aktivität
- Anlagen
- Variableneditor
- Variablenzusammenfassung
- Zugeordnete Anforderungen. Zeigt alle zugeordneten Anforderungen an (sichtbar im Widget „ **Meine Anforderungen** “ im Service Portal), für die das aktuelle Ticket das übergeordnete Element ist. Sie ist in einem der folgenden Szenarien anwendbar:
  - Wenn das aktuelle Ticket eine universelle Anforderung ist, werden alle Anforderungen angezeigt, die (über das Feld **Übergeordnet** in der Aufgabentabelle) mit untergeordneten Tickets der universellen Anforderung verknüpft sind.
  - Wenn das aktuelle Ticket keine universelle Anforderung ist, werden alle Anforderungen angezeigt, die (über das Feld **Übergeordnet** in der Aufgabentabelle) dem aktuellen Ticket zugeordnet sind.

  Informationen zum Definieren von Filtern für das Widget „Meine Anforderungen“ finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren.
- Registerkarte „Benutzerdefiniert“.

Standardmäßig sind die Registerkarten **Aktivität** und **Anhänge** verfügbar.

Konfigurationen für eine bereichsübergreifende Anwendung

Für jeden Anforderungstyp einer bereichsübergreifenden Anwendung sind die folgenden Konfigurationen erforderlich:

- Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für die folgenden Standardticketseiten-Widgets, sodass diese Widgets auf die Anwendungstabellen zugreifen können. Weitere Informationen zu diesen Berechtigungen finden Sie unter Application access settings .
  - Widget: Standardticket-Header
  - Widget: Standardticketanhänge
  - Widget: Registerkarte „Standardticket“.
- Eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen für das Feld **Beschreibung** in der Anwendung. Dieses Feld wird im Header der Standardticketseite angezeigt.
- Seitenroutenzuordnung, um alle Anforderungen dieser Anwendung an die Standardticketseite weiterzuleiten

Domänentrennung für eine Standardticketseite

Registerkartenkonfigurationen sind nicht domänengetrennt.

Ticketkonfigurationen sind nach Prozessdomänen getrennt. Wenn ein Benutzer für jeden Anforderungstyp-Datensatz die Standardticketseite öffnet, wird unabhängig von der Domäne des Benutzers in der folgenden Reihenfolge nach Ticketkonfigurationen gesucht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In der Domäne des Datensatzes
   a. Ticketkonfigurationen für die Datensatztabelle
   b. Ticketkonfigurationen für die übergeordnete Tabelle der Datensatztabelle
2. In der übergeordneten Hierarchie der Datensatzdomäne
   a. Ticketkonfigurationen für die Datensatztabelle
   b. Ticketkonfigurationen für die übergeordnete Tabelle der Datensatztabelle

Hinweis:
Für eine Tabelle ist nur eine aktive Konfiguration pro Domäne zulässig.

Zugehörige Informationen

Standardticketseite für ein angefordertes Element

Incident-Standardticket-Seite

Standardticketseite konfigurieren

Geben Sie Serviceportal-Benutzern eine Möglichkeit, die von ihnen eingesendeten Anfragen in einheitlicher Form anzuzeigen. Sie können die standardmäßige Ticketseite für die Darstellung verschiedener Arten von Anfragen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Standardticketkonfiguration nur für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle hinzufügen.

Widgets, die Datums- **/Uhrzeitwerte** enthalten, zeigen Datum und Uhrzeit nur im Format „Vor“ (z. B. „vor 11 Minuten“) an, und Benutzereinstellungen für solche Widgets werden nicht berücksichtigt. Beispielsweise werden die Werte für **Erstellungsdatum** und **Aktualisierungsdatum** immer im **Format „** Vor“ angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle, für die Sie die Standardticket-Seite konfigurieren möchten.
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle zugeordnet. Sie müssen das Formular konfigurieren, um dieses Feld 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Immer ○ Wenn keine Variablen **Hinweis:** Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infowidgetparameter	Name-Wert-Paar zur Angabe der Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ▪ Zahl ▪ Kurzbeschreibung ▪ Erstellungsdatum ▪ Aktualisierungsdatum ▪ Beobachtungsliste ▪ Status ▪ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen ○ Ein Feld vom Typ Workflow wird für keine Tabelle unterstützt. Nur für die Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] wird das Feld „Workflow-Typ“ unterstützt, z. B. das Feld „ **Stufe** “. Dieses Feld wird unabhängig von der Feldposition in der Konfiguration zuletzt angezeigt.
Aktionsbereich	
Aktionswidget	Widget zum Angeben der im Aktionsbereich verfügbaren Aktionen.
Aktionswidgetparameter	Name-Wert-Paar der Aktions-Widget-Parameter.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ auf **Neu**.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Registerkartenkonfigurationen „Aktivität“ und „Anhangtyp“ für alle Standardkonfigurationen verfügbar. Andere Standardregisterkartenkonfigurationen können je nach durch eine Aufgabe erweiterter Tabelle variieren. Beispielsweise ist für die Konfiguration sc_req_item auch der Typ Variableneditor (schreibgeschützt) verfügbar.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Benutzerdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal sechs Registerkarten konfigurieren.
- Sie können entweder den Variableneditor (schreibgeschützt) oder den Registerkartentyp Variablenzusammenfassung hinzufügen.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen 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
	○ Aktivität ○ Zugeordnete Anforderungen ○ Anhänge ○ Benutzerdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie Instanzoptionen für die Registerkarte Aktivität

Formatieren Sie die Arbeitsnotizen, und fügen Sie @-Erwähnungen auf der Registerkarte „Aktivität“ einer Standardticketseite hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Sie sollten die Registerkarte **Aktivität** in der Standardticketkonfiguration eines Anforderungstyps hinzufügen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Registerkarten finden Sie unter Standardticketseite 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anforderung in Serviceportal.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte „ **Aktivität** “.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Registerkarte **Aktivität**.

Instanzoptionen der Registerkarte „Aktivität“.

Instanzoption	Beschreibung
Aktivieren Sie den Rich-Text-Editor	Option zum Aktivieren der Formatierung der Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Für die Seite „ **Ticketformular** für Fall“ (csm_ticket) müssen die Optionen auf der Registerkarte „Aktivität“ über den Konfigurationsdatensatz der Registerkarte „Aktivität“ der Seite „sn_customerservice_case“ konfiguriert werden. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Standardticketkonfiguration**. **b.** Wählen Sie den **Datensatz sn_customerservice_case aus**. **c.** Wählen Sie unter Registerkartenkonfigurationen den Konfigurationsdatensatz der Registerkarte „ **Aktivität** “ aus. **d.** Bearbeiten Sie das Widget-Parameterfeld **Rich_text_editor**.
@-Erwähnungen aktivieren (funktioniert nur, wenn Rich-Text-Editor aktiviert ist)	Option zum Aktivieren der Erwähnung der relevanten Personen in Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Diese Option ist nur anwendbar, wenn die **Instanzoption Rich-Text-Editor** aktivieren ausgewählt ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren Sie die Seitenroutenzuordnung für die Standardticketseite

Wenn Sie Ihre Instanz aktualisiert haben, leiten Sie die Ticketseite im Service Portal zur Seite „standard_ticket“ um, und zeigen Sie Anforderungen auf der Standardticketseite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Wählen Sie **Standardticketroute aus**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Filter für „Meine Anforderungen“ 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.

Verweise auf eine Seiten-ID umleiten

Leiten Sie alle Verweise von Serviceportal -Widgets auf eine bestimmte Seite um, um auf eine neue Seite mit einem einzelnen Datensatz zu verweisen, um ein manuelles Ersetzen der hartcodierten Seiten-ID in Widgets zu vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Widgets in Serviceportal können mit einer hartcodierten Seiten-ID auf eine einzelne Seite verweisen. Mit diesem Prozess können Sie Seitenverweise in Widgets ersetzen, ohne alle Verweise auf die Seiten-ID zu suchen und zu ersetzen, indem Sie jedes Widget klonen und aktualisieren.

Um alle Verweise auf eine Seite umzuleiten, erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle „Zuordnung Seitenweiterleitung“ [sp_page_route_map]. In dieser Tabelle können Sie einen Verweis auf eine Seite umleiten, ohne die Basissystem-Widgets zu klonen.

Durch das Erstellen eines Datensatzes in der Tabelle „Zuordnung Seitenweiterleitung“ werden nur Verweise auf eine Seite umgeleitet. Die Navigation wird nicht zu einer Seiten-ID innerhalb einer URL umgeleitet.

Hinweis:
Sie müssen keine Seitenroutenzuordnung erstellen, um Benutzer zu einer 404-Seite umzuleiten. Um die 404-Seite für Ihr Portal anzugeben, aktualisieren Sie das Feld **404-Seite** im Datensatz „Portal“ [sp_portal].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Optionale Kurzbeschreibung zu der Weiterleitung.
Serviceportal(e)	Portale, die eine Weiterleitung durchführen. Wenn Sie kein Portal auswählen, gilt die Umleitung für alle Portale in der Instanz.
Route von	Die Urpsrungsseite, von hier wird umgeleitet.
Weiterleitung nach	Die Seite, auf die umgeleitet wird.
Aktiviert	Gibt an, ob der Datensatz für die „Zuordnung Seitenweiterleitung“ aktiviert ist. Die Umleitung gilt nur, wenn der Datensatz aktiv ist.
Reihenfolge	Priorität des Datensatzes für „Zuordnung Seitenweiterleitung“. Existieren mehrere aktivierte Datensätze mit dem gleichen Wert im Feld **Weiterleitung von**, so gilt der Datensatz mit dem niedrigsten Wert in der Reihenfolge. Das System wertet Datensätze vom niedrigsten zum höchsten aus. Wenn mehrere Datensätze eine übereinstimmende Reihenfolge haben, berücksichtigt das System den ältesten Datensatz.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Ergebnisse

Alle Verweise auf die Seite im Feld **Weiterleitung von** leiten auf die Seite im Feld **Weiterleitung nach** um.

Anhängen von Dateien an Datensätze von Portalseiten

Anhänge können Datensätzen von Portalseiten hinzugefügt werden, indem Sie durch das Dateisystem navigieren, Dateien aus der Zwischenablage einfügen oder Dateien per Drag-and-Drop ablegen.

Standardmäßig akzeptieren mehrere Basissystem-Widgets Anhänge von Portalbenutzern mit einer oder mehreren der folgenden Methoden. Um zu ändern, wie Portalbenutzer Anhänge hinzufügen können, können Sie Widgets klonen und bearbeiten, um die Experience von Dateianhängen wie in den folgenden Verfahren beschrieben anzupassen.

Informationen zum Nachverfolgen, wie Portalbenutzer Dateien an Datensätze von Seiten in Ihrem Portal anhängen, finden Sie unter SP-Dateianhänge-Ereignis in User Experience Analytics für Serviceportal. Weitere Informationen zu verfügbaren Events finden Sie unter Serviceportal Events.

Fügen Sie Anhänge hinzu, indem Sie Dateien einfügen oder ablegen

Ermöglichen Sie Portalbenutzern das Anhängen von Dateien durch Einfügen oder Ablegen von Dateien im Dialogfeld Anhänge hinzufügen.

Vorbereitungen

Standardmäßig unterstützen die Basissystem-Widgets „Formular“, „Ticketanhänge“, „Ticketkonversationen“ und „SC-Katalogelement“ das Hinzufügen von Anhängen durch Einfügen oder Ablegen von Dateien im Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ und nicht nur durch Navigieren im Dateisystem.

Um diese Funktionalität für andere Widgets zu konfigurieren, können Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen mit der Direktive `sp-attachment-button` unterstützt. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis:
Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor aus**.
3. Wählen Sie im Menü Vorhandenes Widget bearbeiten das geklonte Widget aus.
4. Suchen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets das Element `sp-attachment-button`.
5. Konfigurieren Sie Attribute für das `sp-attachment-button-` Element.
   - `modal`: Aktiviert die Unterstützung von Kopieren/Einfügen und Drag-and-Drop, wenn die Option auf `true`festgelegt ist.

     Um die Unterstützung für Kopieren/Einfügen und Drag-and-Drop zu deaktivieren, legen Sie die Option auf `false`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.

- unterstützte Erweiterungen: Zeigt eine Liste der unterstützten Dateierweiterungen für Anhänge am unteren Rand des Dialogfelds „Anhänge hinzufügen“ an.

  Um die unterstützten Dateierweiterungen aufzulisten, die von der Systemeigenschaft *glide.attachment.extensions* angegeben werden, legen Sie sie auf {{::data.supportedAttachmentExtensions}} fest.

Example

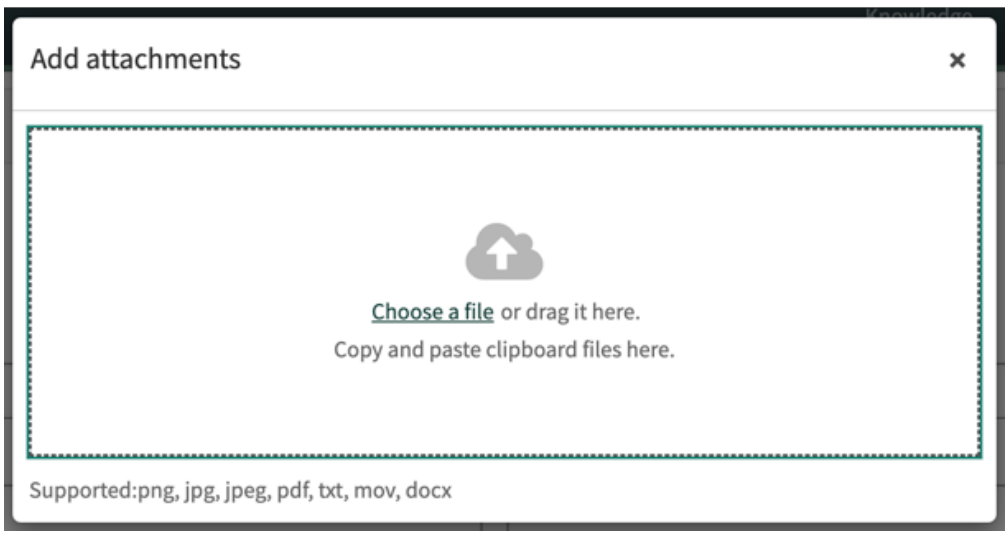
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie Dateien über das Dialogfeld Anhang hinzufügen einfügen oder ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

Hinweis:
Diese Funktionalität wird für mobile Experiences nicht unterstützt. Das Einfügen von Anhängen wird in Firefox nicht unterstützt.



Fügen Sie eine Drag-and-Drop-Zone zum Anhängen von Dateien hinzu

Ermöglichen Sie Portalbenutzern das Ablegen von Anhängen in einem dedizierten Bereich einer Seite, um Dateien schnell an einen Datensatz anzuhängen.

Vorbereitungen

Um eine Drag-and-Drop-Anhangzone auf einer Seite zu konfigurieren, müssen Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen unterstützt, indem Sie attachmentHandler im Client-Skript auf eine Instanz von nowAttachmentHandler festlegen. Ein Beispiel für ein Widget wie dieses finden Sie unter Formular-Widget. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis:
Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont 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.

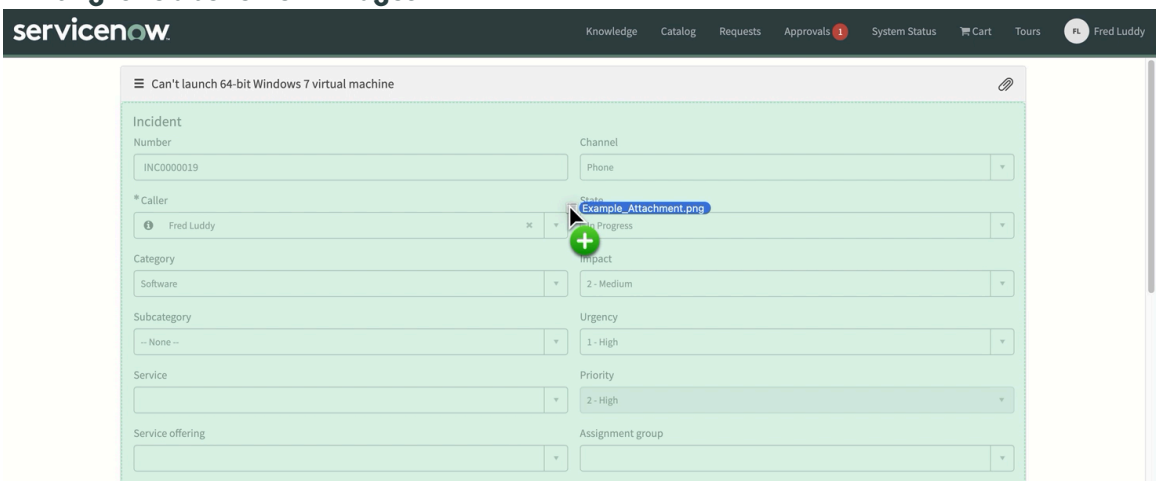
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Portalbenutzer Anhänge auf vielen Basissystemseiten hinzufügen, indem sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ (📎) klicken, um das Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ zu öffnen. Mit einer Zone für Drag-and-Drop-Anhänge können Portalbenutzer Anhänge mit weniger Klicks hinzufügen. Beispielsweise können Sie Anhänge über einem Bereich einer Kataloganforderung oder einem Formular ablegen.

In diesem Beispiel ist die Zone ein Bereich über dem Text eines Formular-Widgets. Die Zone ist nur sichtbar, wenn eine Datei darüber verschoben wird.

Anhangzone über einem Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor aus**.
3. Wählen Sie im Menü Vorhandenes Widget bearbeiten das Widget aus, das Sie geklont haben, um die Anhangzone hinzuzufügen.
4. Fügen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets die Direktive `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"` als Attribut eines - oder <section> -Elements hinzu.
   Die Zone kann das gesamte Widget oder nur einen Teil davon enthalten.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Attribute für die Direktive `sp-attachment-picker`.
   - `disable-picker-overlay="true"`: Deaktiviert die Anzeige einer Überlagerung über der Anhangzone, wenn Sie eine Datei darüber ziehen. Standardmäßig ist die Überlagerung aktiviert.
   - `onFilePick`: Implementiert benutzerdefinierte Logik, indem ein Ereignis ausgelöst wird, wenn eine Datei ausgewählt wird. Legen Sie den Wert auf eine Funktion fest, die die Referenzen aller ausgewählten Dateien als Array als ersten Parameter übernimmt. Beispiel: `on-file-pick="attachFiles($files)"`. Beispiele für benutzerdefinierte Logik, die implementiert werden könnte, sind die Vorschau der Dateien, benutzerdefinierte Validierungen oder benutzerdefinierte Upload-Logik. Wenn dieses Attribut konfiguriert ist, wird das Attribut „`attachment-handler="attachmentHandler"`“ nicht benötigt und kann entfernt 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.

6. **Wahlweise:** Blenden Sie die Anhangzone auf Mobilgeräten aus.

   a. Fügen Sie die Direktive `ng-if="isDesktopBrowser"` der Direktive `sp-attachment-picker` hinzu.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. Fügen Sie im **Client-Skript** des Widgets das folgende Skript hinzu.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie eine oder mehrere ausgewählte Dateien über die Anhangzone ziehen und ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen.

Fügen Sie einem Widget einen Abschnitt „Anhänge“ hinzu

Ermöglichen Sie Portalbenutzern das Einfügen, Ablegen oder Navigieren zu Dateien in einem Abschnitt eines Widgets, um Dateien schnell an einen Datensatz anzuhängen.

Vorbereitungen

Um einen Anhangsabschnitt in einem Widget zu konfigurieren, müssen Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen unterstützt, indem Sie `attachmentHandler` in seinem Client-Skript auf eine Instanz von `nowAttachmentHandler` festlegen. Ein Beispiel für ein Widget wie dieses finden Sie unter Formular-Widget. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis:
Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

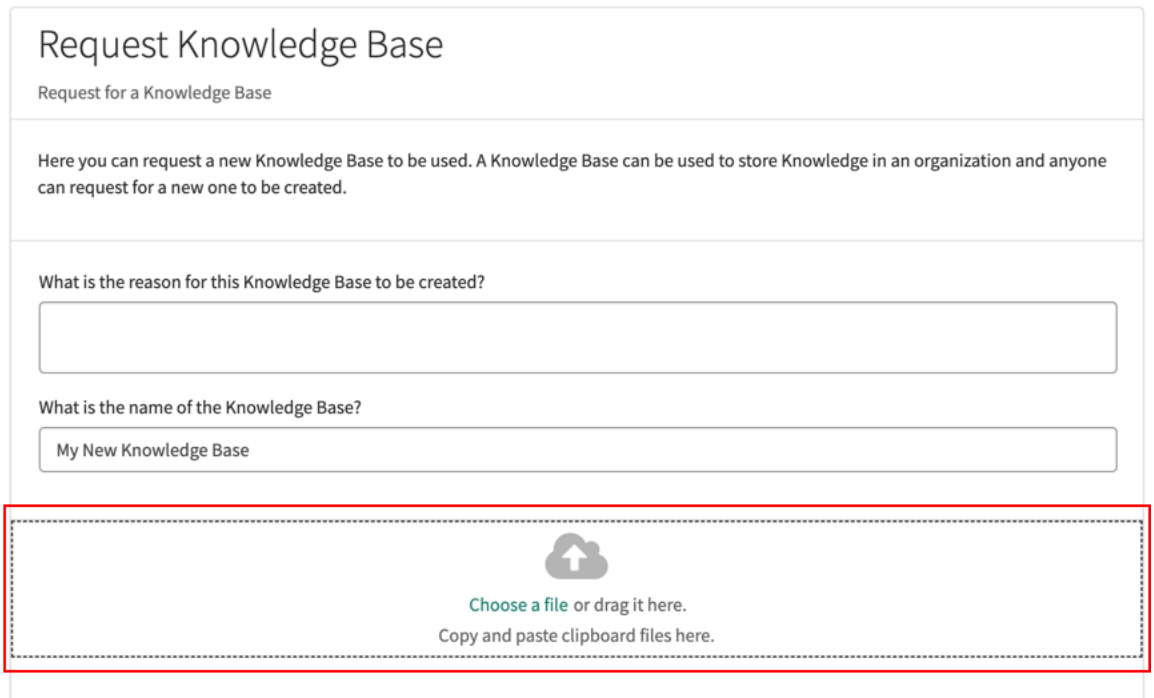
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Portalbenutzer Anhänge auf vielen Basissystemseiten hinzufügen, indem sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ (📎) klicken, um das Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ zu öffnen. Mit einem Abschnitt „Anhänge“ können Portalbenutzer Anhänge mit weniger Klicks hinzufügen.

In diesem Beispiel wird der Abschnitt „Anhänge“ am Ende eines Katalogelement-Widget hinzugefügt.

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

Anhangabschnitt in einem Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor aus**.
3. Wählen Sie im Menü Vorhandenes Widget bearbeiten das Widget aus, das Sie geklont haben, um den Anhangabschnitt hinzuzufügen.
4. Fügen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets die Direktive `sp-attachment-picker` als Element hinzu, an der der Abschnitt „Anhänge“ angezeigt werden soll.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Attribute für die Direktive `sp-attachment-picker`.
   - `disable-picker-overlay="true"`: Deaktiviert die Anzeige einer Überlagerung über dem Anhangabschnitt, wenn Sie eine Datei darüber ziehen. Standardmäßig ist die Überlagerung aktiviert.
   - `onFilePick`: Implementiert benutzerdefinierte Logik, indem ein Ereignis ausgelöst wird, wenn eine Datei ausgewählt wird. Legen Sie den Wert auf eine Funktion fest, die die Referenzen aller ausgewählten Dateien als Array als ersten Parameter übernimmt. Beispiel: `on-file-pick="attachFiles($files)"`. Beispiele für benutzerdefinierte Logik, die implementiert werden könnte, sind die Vorschau der Dateien, benutzerdefinierte Validierungen oder benutzerdefinierte Upload-Logik.
6. **Wahlweise:** Blenden Sie den Anhangsabschnitt auf Mobilgeräten aus.

   a. Fügen Sie die Direktive `ng-if="isDesktopBrowser"` der Direktive `sp-attachment-picker` hinzu.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Fügen Sie im **Client-Skript** des Widgets das folgende Skript hinzu.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie eine oder mehrere ausgewählte Dateien über den Anhangabschnitt einfügen oder ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen.

Hinweis:
Das Einfügen von Anhängen wird in Firefox nicht unterstützt.

Verwenden von Portal-Widgets

Widgets definieren den Inhalt Ihrer Portalseiten. Sie können die von Serviceportal bereitgestellten Basissystem-Widgets verwenden, Widgets klonen und ändern oder benutzerdefinierte Widgets entwickeln.

Bietet eine Übersicht über Service Portal-Widgets und ihre Komponenten sowie den Lebenszyklus eines Widgets.

Wenn Sie eine Seite im Serviceportal Designer erstellen oder aktualisieren, können Sie Widgets ganz einfach hinzufügen, indem Sie im Widget-Filter suchen und ein Widget auf die Seite ziehen. Sie können auch über die Plattform unter auf alle Widget-Datensätze zugreifen **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.

Basissystem-Widgets

Sie können die in Serviceportal enthaltenen Basissystem-Widgets verwenden, um mit der Konfiguration von Portalseiten zu beginnen. Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Für jede Instanz eines Basissystem-Widgets, das Sie einer Seite hinzufügen, können Sie jedoch die für dieses Widget verfügbaren Instanzoptionen konfigurieren.

Eine Liste der Basissystem-Widgets und Informationen zu ihren Instanzoptionen finden Sie unter Widget-Bibliothek.

Widget-Instanzen

Wenn Sie einer Seite mithilfe des Service Portal Designers ein Widget hinzufügen, wird eine Widget-Instanz erstellt. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das einen für diese Instanz spezifischen Standort, Eigenschaften und CSS enthält. Wenn Sie dasselbe Widget mehrmals auf derselben Seite hinzufügen, werden mehrere Instanzen erstellt.

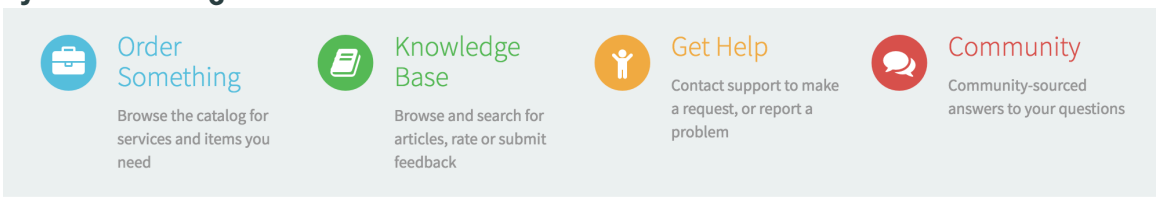
Alle Widget-Instanzen verweisen auf ein Widget. Wenn Sie dieses Widget bearbeiten, erhalten alle seine Widget-Instanzen diese Änderung ebenfalls. Sie können auch Änderungen vornehmen, die für eine Widget-Instanz spezifisch sind. Nur diese Widget-Instanz ist betroffen.

Die folgende Abbildung enthält beispielsweise vier Instanzen des Basissystems Widget „Symbollink“ mit unterschiedlichen Konfigurationen, die für jede Instanz spezifisch 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.

Symbollink-Widgets



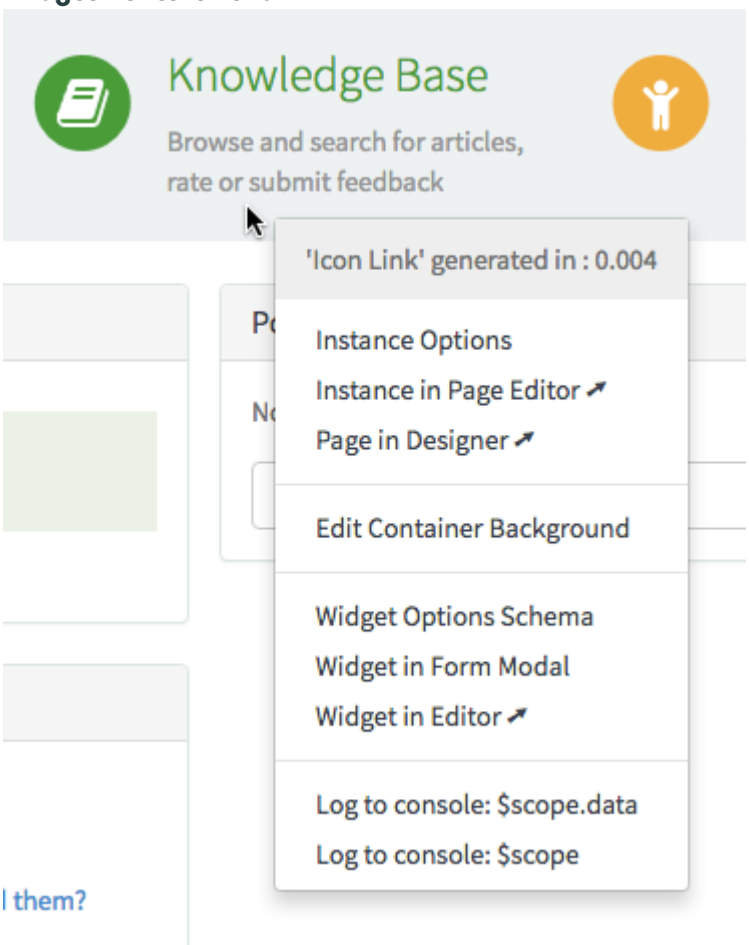
Hinweis:
Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden.

Widget-Kontextmenü

Auf jeder gerenderten Service Portal-Seite können Sie STRG + Rechtsklick auf ein Widget verwenden, um weitere Konfigurationsoptionen in einem Kontextmenü anzuzeigen.

Navigieren Sie beispielsweise zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** , um eine Beispielportalseite zu öffnen. Klicken Sie mit der Kombination aus gedrückter rechter Maustaste und STRG-Taste auf die Knowledge Base auf dieser Seite.

Widget-Kontextmenü



Hinweis:
Sie müssen über die Rolle admin oder sp_admin verfügen, um das Widget-Kontextmenü anzeigen zu können. Wenn Sie sich als Benutzer ohne eine dieser Rollen ausgeben, wird das Menü weiterhin angezeigt. Ein normaler Benutzer, der ohne diese Rollen angemeldet ist, kann das Menü jedoch nicht 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.

Widget-Kontextmenüoptionen

Option	Beschreibung
Widget-Leistung	So lange dauert es, bis ein Widget geladen wird
Instanzoptionen	Geben Sie eine Instanz eines Widgets an. Widgets-Instanzoptionen variieren je nach dem von Ihnen ausgewählten Widget. Beispiel: Die Instanzoptionen für das Cool-Clock-Widget umfassen unterschiedliche Zeitzonen für jede Instanz. So können Sie auf einer Seite viermal dieselbe Uhr, jedoch mit unterschiedlichen Zeitzonen, verwenden.
Instanz im Seiteneditor	Öffnet diese Instanz des Widgets im Seiteneditor
Seitendesigner	Öffnet das Widget im Service Portal-Designer. Damit können Sie Behälter, Spalten und Widgets hinzufügen. Sie können dem Widget oder der Seite, auf der sich das Widget befindet, Stile aus dem Service Portal-Designer hinzufügen.
Widget-Anpassungen anzeigen	Zeigt Anpassungsebenen von Widgets auf der Seite an, damit Sie Seitenprobleme diagnostizieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Diagnose.
Behälter-Hintergrund bearbeiten	Bearbeiten Sie das Layout, in dem sich das Widget befindet.
Schema für Widget-Optionen	Definieren Sie die Optionen, die Sie für eine Instanz eines Widget auswählen können. Weitere Informationen zum Konfigurieren Ihrer eigenen Instanzoptionen finden Sie unter Widget-Optionsschema.
Widget in modalem Formular	Öffnet das Widget-Formular in einem Popup-Fenster, in dem Sie schnell Änderungen am Widget vornehmen können.
Widget im Editor	Öffnet das Widget im Widget-Editor. Mit dem Widget-Editor können Sie HTML-Vorlagen, CSS, Clientskripts, Serviceskripts und Demo-Daten für das Widget konfigurieren.
Bei Konsole anmelden: $scope.data	Das Objekt $scope.data übergibt Daten vom Server an den clientseitigen Controller. Anstatt dem Controller-Code console.log-Nachrichten oder Warnungen hinzuzufügen, können Sie das Objekt $scope.data in der Browserkonsole protokollieren und die Daten dort anzeigen.
Bei Konsole anmelden: $scope	Ähnlich wie das $scope.data-Objekt, außer dass alles in $scope in der Konsole protokolliert wird.

Benutzerdefinierte Widgets

Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden. Sie können Widgets auch von Grund auf neu erstellen. Weitere Informationen zum Klonen oder Erstellen von Widgets finden Sie unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Konfigurieren Sie Widget-Instanzen

Erstellen Sie eindeutige Instanzen von Widgets, indem Sie die Optionen für jede Instanz konfigurieren.

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

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Portalseite, und fügen Sie ihr Widgets hinzu. Sie können die vorhandenen Widget-Instanzen auch auf einer Basissystemseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten..

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Instanzen desselben Widgets auf einer Seite haben, und jede Instanz des von Ihnen konfigurierten Widgets bleibt eindeutig. Beispielsweise kann jede Instanz von Cool Clock-Widget auf einer Seite eine andere Zeitzone verwenden.

Jedes Mal, wenn Sie ein Widget zu einer Seite hinzufügen, wird ein Datensatz in der Tabelle „Widget-Instanzen“ [sp_instance] mit den folgenden Informationen erstellt:

- Verweis auf das Widget
- Ein Verweis auf die Spalte der Seite, in der sich das Widget befindet
- Die Konfiguration für ein Widget in Form von vordefinierten Formularfeldern und einem Feld **Zusätzliche Optionen** im JSON-Format

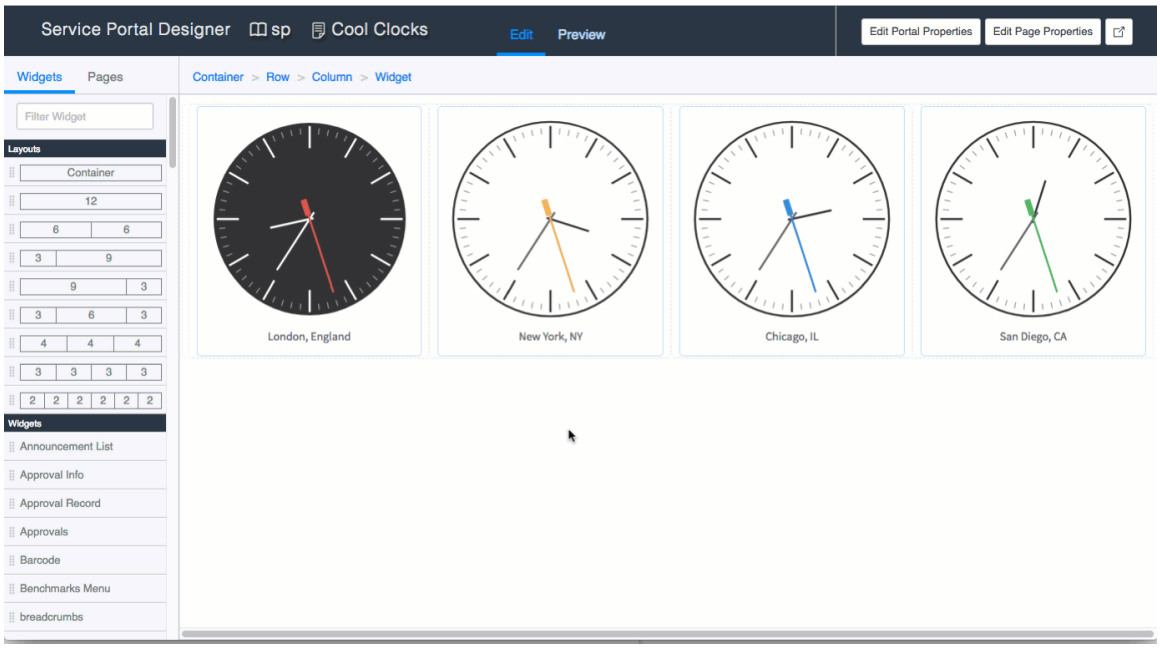
Hinweis:
Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie die Seite mit den Widget-Instanzen aus, die Sie konfigurieren möchten.
4. Wechseln Sie im Service Portal-Designer zu einer Widget-Instanz, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol () aus.
5. Füllen Sie im Fenster „Instanzoptionen“ die Felder aus, um die Widget-Instanz zu konfigurieren.
   Je nach ausgewähltem Widget variieren die Instanzoptionen.
6. 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.

Example: Widget-Instanzoptionen konfigurieren



Nächste Maßnahme

Fortgeschrittene Benutzer können definieren, welche Optionen für ein Widget verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Optionsschema.

Widget-Bibliothek

Sie können Basissystem-Widgets in Serviceportal unverändert verwenden oder sie klonen, um sie an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Hinweis:
Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden. Weitere Informationen zum Klonen oder Erstellen von Widgets finden Sie unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Aufgrund der sich ständig ändernden Anzahl von Widgets, die zu einem bestimmten Zeitpunkt in Serviceportalvorhanden sind, ist diese Widget-Bibliothek keine definitive Liste. Sie können weitere Widget-Beschreibungen finden, sobald sie verfügbar sind. Informationen zum Anzeigen und Konfigurieren der Instanzoptionen für ein Widget finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen.

Beispiel-Widgets

- Widget „Ankündigungen“
- Approvals-Widget
- Widget für Genehmigungsinfo
- Widget „Genehmigungsdatensatz“
- Brotkrümel-Widget
- Breakout-Spiel-Widget
- Rechner-Widget

Automatische Übersetzung

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

- Karussell-Widget
- Cool Clock-Widget
- Widget „Dokumente“.
- Widget „Headermenü“
- Hello World-Widgets
- HTML-Widget
- Widget „Symbollink“
- Widget „Symbolmenüliste“
- Widget „Sprachenwechsel“
- Schaltflächen-Widget mit Verlinkung
- Widget „Anmeldung“
- Widget „Meine Anforderungen“
- Organigramm-Widget
- Beispiel für ein Fußzeilen-Widget
- Widget „Ticketanhänge“
- Widget „Ticketkonversationen“
- Widget „Ticketfelder“
- Widget „Ticketstandort“
- Widget „Benutzerprofil“

Servicekatalog Widgets

- Kataloginhalt-Widget
- Widget „Katalog-Homepage-Suche“.
- Widget „Zuletzt verwendete und beliebte Elemente“.
- Anforderungsfelder-Widget
- Widget „Angeforderte Artikel“
- Widget „Anforderungen und Genehmigungen“.
- SC-Katalogelement-Widget.
- SC-Kategorien-Widget
- SC-Kategorieseiten-Widget
- SC-Bestellleitfaden-Widget
- Widget „Beliebte SC-Elemente“
- Widget „SC – Pakete speichern“
- Widget „SC – Gespeicherte Einkaufswagen“
- Widget „SC – Nach oben scrollen“
- SC-Einkaufswagen-Widget

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

- SP-Variableneditor-Widget
- SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Wissensmanagement Widgets

- KB auch in Kategorie-Widget
- Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“
- Widget „KB-Artikelseite“
- KB-Kategorien-Widget
- KB-Kategorieseiten-Widget
- Widget „KB-Knowledge Bases“.
- Widget „Am häufigsten in KB angesehen“
- Widget „KB-Nachrichten“
- Widget „KB-Suche“
- Widget „KB-Bestbewertet“
- Widget „KB-Ansicht“
- Widget „KB-Ansicht 2“
- Widget „Wissens-Breadcrumbs“.

Servicestatus-Widgets

- Widget „Geschäftsservicestatus“
- Widget „Aktueller Status“
- Widget „Geplante Wartung“
- Widget „Serviceverlauf“
- Widget „Servicestatus“
- Widget „Servicestatuslegende“
- Widget „Servicestatusabonnement“

Serviceportal -Konfigurations-Widgets

- Service Portal-Konfigurationsübersichts-Widget
- Portalkonfigurations-Widget
- SP-Seitenkarten-Widget
- SP-Portalkarten-Widget
- Widget „Designvorschau“
- Widget „Widget-Bearbeitungsbereich“

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

- Widget „Einfache Liste“
- Datentabelle aus Widget „Instanzdefinitionen“
- Datentabelle aus Widget „URL-Definition“
- Formular-Widget

Such-Widgets

- Widget „AI Search Assist“.
- Contextual Search-Widget
- Widget „Aspektsuche“
- Widget „Homepage-Suche“.
- Widget „Typeahead-Suche“
- Legacy: Suchseiten-Widget

Beispiel-Widgets

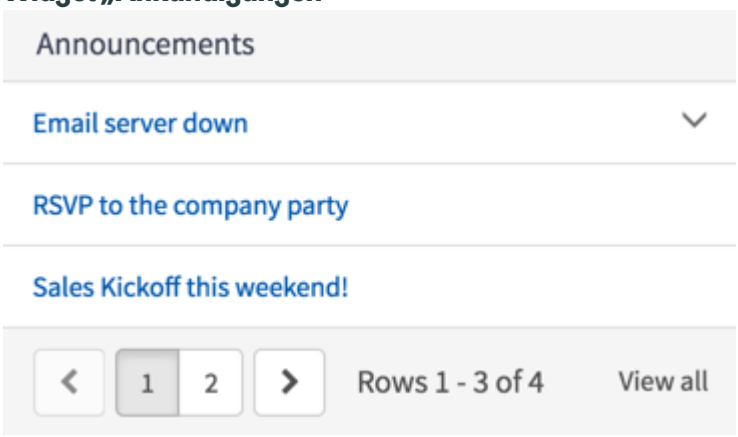
Alle Widgets des Service Portals können als Beispielcode für die Verwendung von Skripts in einem Widget verwendet werden. Mehrere Basissystem-Widgets wurden jedoch ausdrücklich zu diesem Zweck eingefügt.

Verwenden Sie die Beispiel-Widgets, um zu erfahren, wie Sie HTML-, CSS- oder Client- und Server-Skripts im Service Portal verwenden. Sie können jedes Widget auch nach Ihren Wünschen klonen und erweitern.

Widget „Ankündigungen“

Benutzer können alle aktiven Ankündigungen sehen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Ankündigungen“



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Typ der anzuzeigenden Ankündigung. Im Datensatz für Ankündigungen können unterschiedliche Ankündigungstypen ausgewählt werden. Auswahlmöglichkeiten umfassen: • Banner • Widget Wenn kein Typ definiert ist, zeigt die Widget-Instanz alle aktiven Ankündigungen an.
Titel	Widget Header-Titel
Glyphe	Glyphe wird links vom Titel angezeigt.
Anzeigestil verwenden	Wenn ausgewählt, wird jede Ankündigung gemäß dem im Ankündigungs-Datensatz definierten Stil angezeigt. Überlegen Sie vor der Auswahl dieser Option, wie das Widget angezeigt wird, wenn mehrere Ankündigungen im Widget unterschiedliche Stile verwenden.
Paginieren	Paginiert mehrere Ankündigungen.
Max. Datensätze	Anzahl der angezeigten Ankündigungen pro Seite.
Alle anzeigen Seite	Klicken Sie auf das Ziel für den Link **Alle anzeigen**. Der **Alle anzeigen** Link wird nur angezeigt, wenn: • Es mehr Ankündigungen gibt, als auf einer einzelnen Seite angezeigt werden können. Das Feld **Max. Datensätze** definiert die Anzahl der Datensätze, die pro Seite angezeigt werden. • Eine „Alle anzeigen“ Seite ist festgelegt.
Wer Instanzen anzeigen kann | Wer Instanzen nicht anzeigen kann	Steuert, wer eine Widget-Instanz sehen kann und wer nicht mithilfe von Benutzerkriterien. Nur sichtbar, wenn Benutzerkriterien für das Serviceportal aktiviert sind.

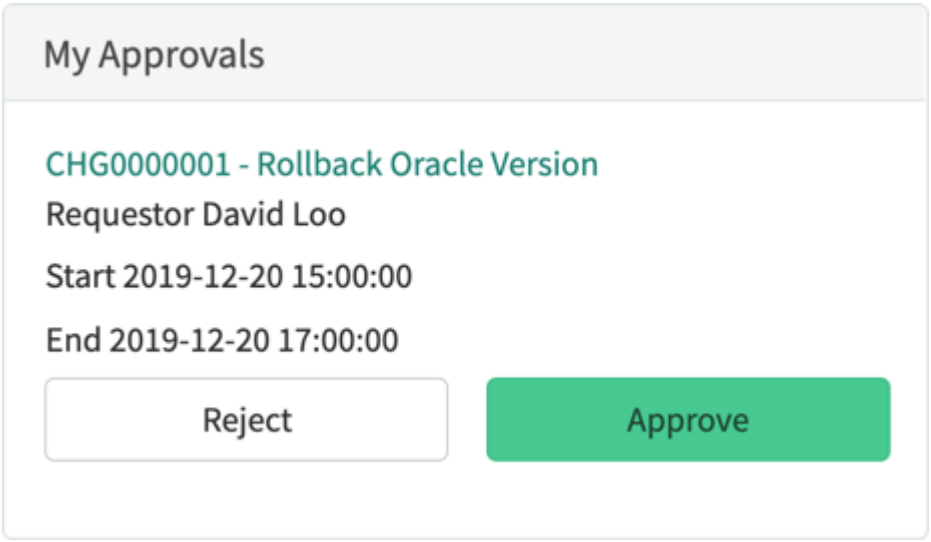
Approvals-Widget

Benutzer können Elemente direkt in Serviceportalgenehmigen oder ablehnen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Das Widget „Genehmigungen“ zeigt Daten aus der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] an. Wenn dem Benutzer die Genehmigung einer Anforderung zugewiesen wurde, wird der Genehmigungsdatensatz im 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.



Sie können die elektronische Signatur für das Widget für Genehmigungen aktivieren, um eine erneute Authentifizierung für Ihre Benutzer anzufordern. Weitere Informationen zum Aktivieren der elektronischen Signatur finden Sie unter E-Signatur aktivieren für Serviceportal.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Darstellung des Widgets für Genehmigungen zu ändern.

Instanzoptionen für Widget für Genehmigungen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Glyphe	Fügen Sie ein Symbol hinzu, das neben dem Widget-Namen angezeigt wird.
Schaltflächen nebeneinander angeordnet	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Schaltflächen Genehmigen und Ablehnen horizontal nebeneinander angeordnet. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden die Schaltflächen Genehmigen und Ablehnen vertikal angeordnet.
Maximale Anzahl der in der Liste angezeigten Elemente	Begrenzen Sie die Anzahl der Genehmigungen, die Benutzern auf einer Seite angezeigt werden. Die Standard-Anzahl ist 10. Geben Sie nur Zahlen ein, die größer als 0 sind.
Wer Instanzen anzeigen kann / Wer Instanzen nicht anzeigen kann	Steuert, wer eine Widget-Instanz sehen kann und wer nicht mithilfe von Benutzerkriterien. Benutzerkriterien müssen aktiviert sein, damit diese Option angezeigt wird.

Widget für Genehmigungsinfo

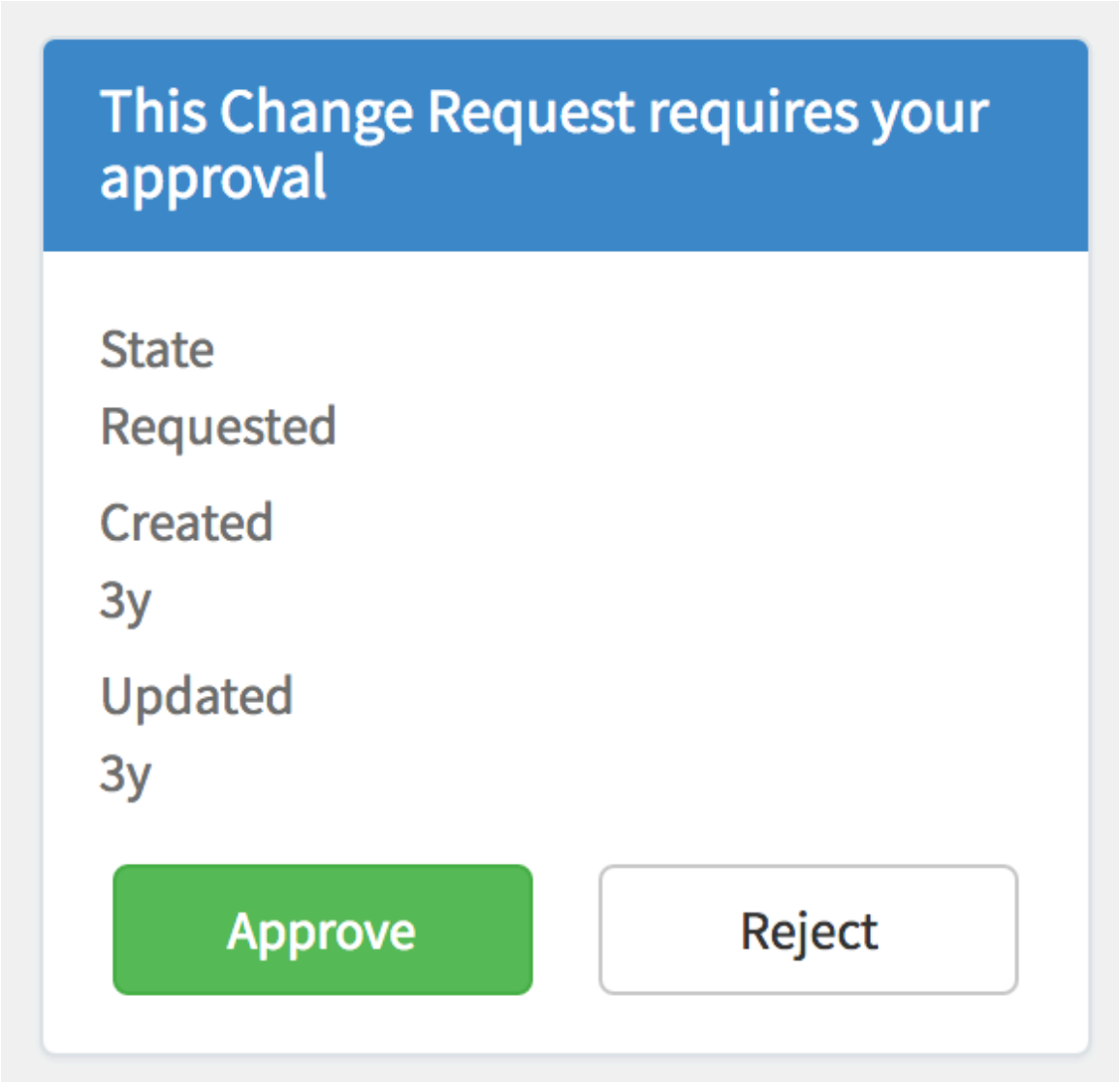
Das Genehmigungsinformations-Widget arbeitet mit dem Genehmigungs-Widget zusammen, um Details zur Genehmigungsanfrage anzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget

Automatische Übersetzung

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

unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget für Genehmigungsinfo



Instanzoptionen

Instanzoptionen für Widget für Genehmigungsinfo

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

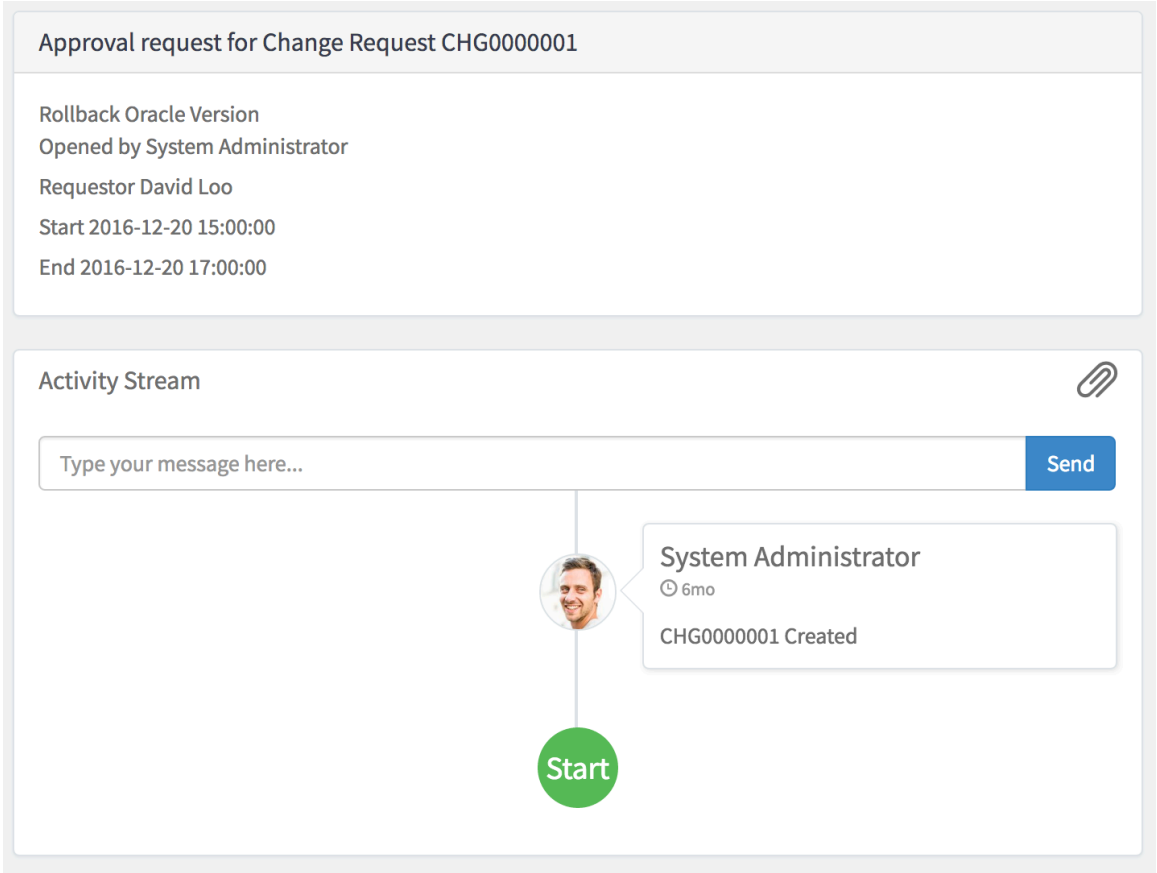
Widget „Genehmigungsdatensatz“

Das Bestätigungsdatensatz-Widget zeigt den vollständigen Datensatz für eine Genehmigung einschließlich des Aktivitätsstroms an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

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



Instanzoptionen

Das Widget „Genehmigungsdatensatz“ enthält keine Instanzoptionen.

Brotkrümel-Widget

Mit dem Breadcrumbs-Widget können Benutzer problemlos in einem Portal navigieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Das Breadcrumbs-Widget zeigt Informationen basierend darauf an, wo sich eine Seite in einem Portal befindet. Wenn Sie beispielsweise von der Homepage aus zur Knowledge Base navigieren, lautet der Breadcrumb wie folgt **Startseite** > **Knowledge Base**. Mit jeder weiteren Seite, die Sie öffnen, wird der Breadcrumb erweitert.

Home > Knowledge Base > IT > Java > Getting Around in Windows

Klicken Sie im Brotkrümel-Widget auf einen Seitennamen, um zu dieser Seite zu navigieren. Um beispielsweise zur Homepage zurückzukehren, klicken Sie auf **Homepage**.

Sie können dieses Widget anpassen, um den Breadcrumb-Pfad zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter KB0719179 .

Automatische Übersetzung

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

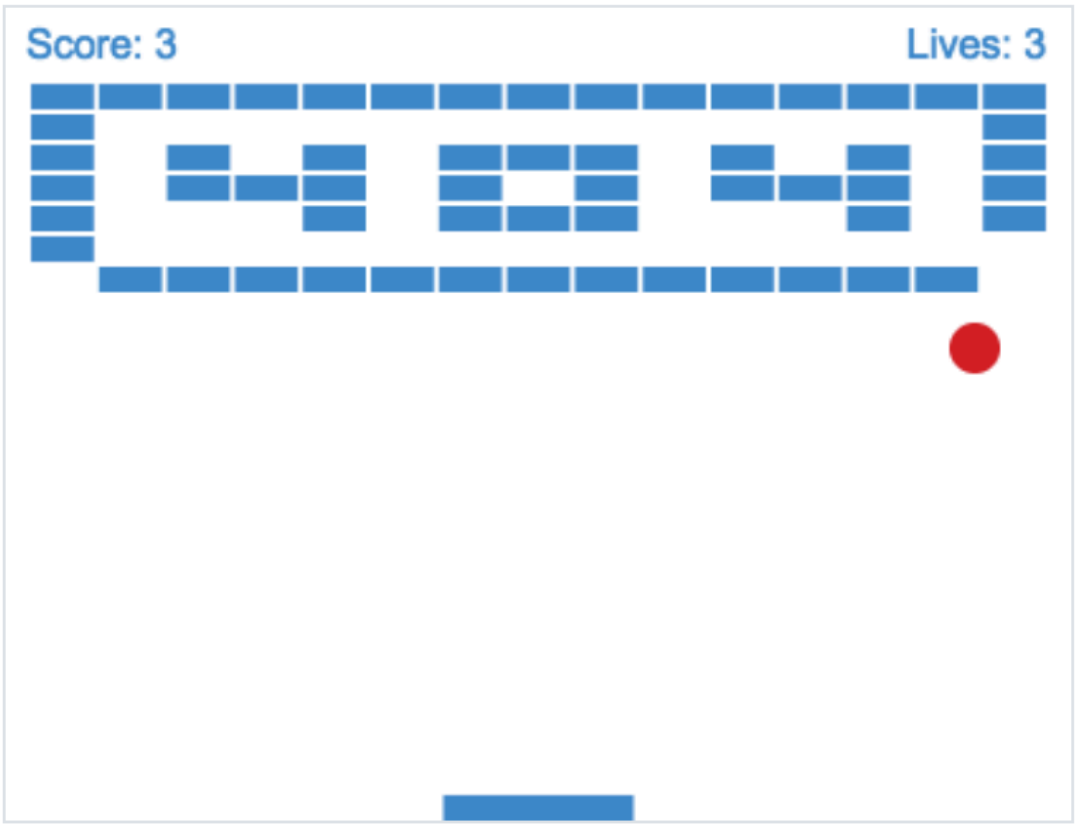
Instanzoptionen

Das Breadcrumbs-Widget verfügt nicht über Instanzoptionen.

Breakout-Spiel-Widget

Fügen Sie Seiten, die nicht vorhanden sind, mithilfe des Widgets „Breakout-Spiel“ eine unterhaltsame, interaktive 404-Seite hinzu. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Breakout-Spiel-Widget



Instanzoptionen

Das Breakout-Spiel hat keine Instanzoption. Sie können es als Beispiel dafür verwenden, wie Sie die Verknüpfungsfunktion als Teil einer Angular-Direktive verwenden.

Rechner-Widget

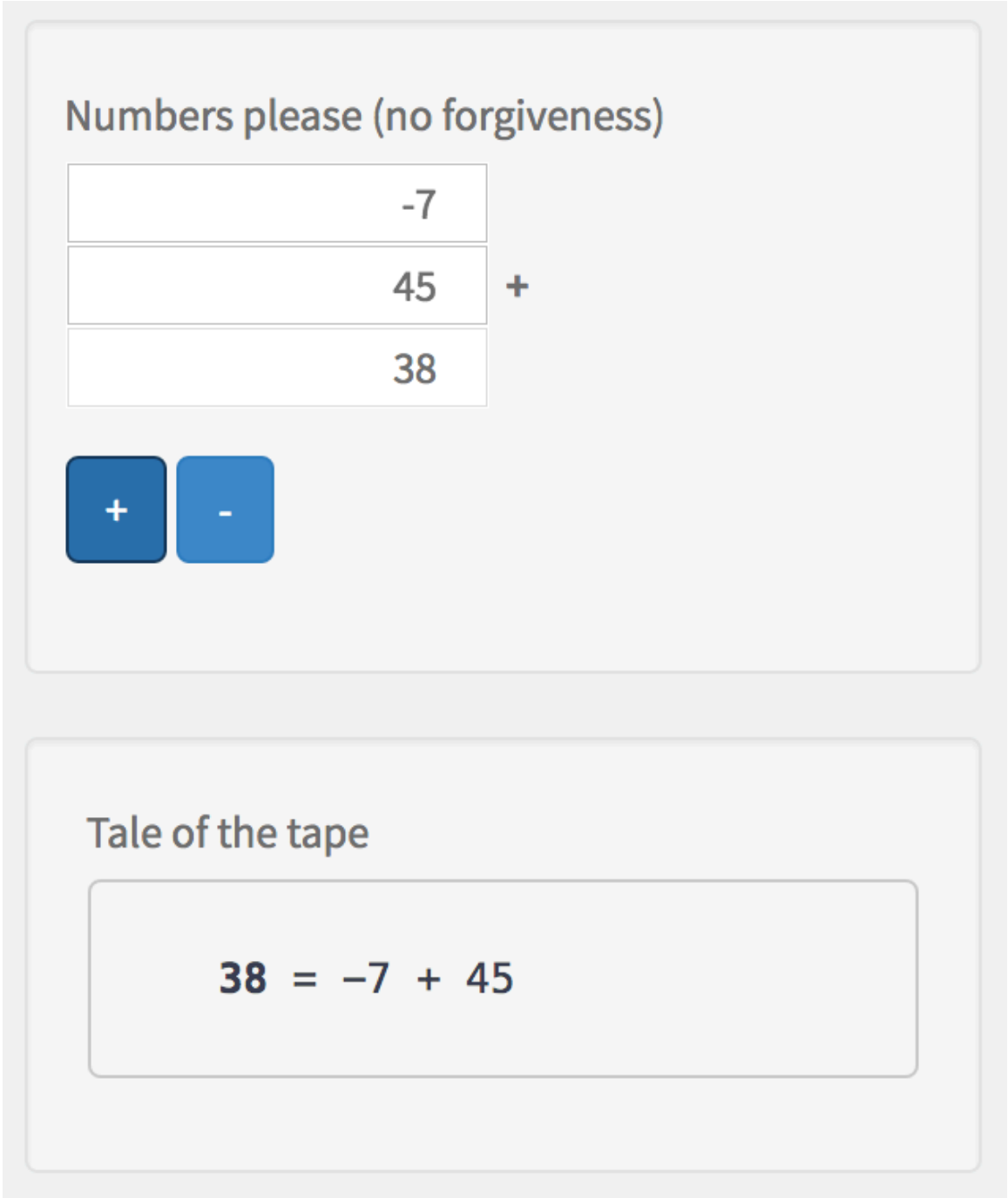
Das Rechner-Widget führt einfache Berechnungen durch. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Rechner-Widget als ein Beispiel, wie Daten zwischen Client und Server übertragen 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.

Rechner-Widget



Automatische Übersetzung

Instanzoptionen

Das Rechner-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Karussell-Widget

Zeigen Sie bestimmte Elemente in Ihrem Katalog mithilfe einer Bildlaufliste und Bildern im Karussell-Widget an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Karussell-Widget, um Elemente auf Ihrer Portalseite zu präsentieren. Zeigen Sie beispielsweise Elemente an, die in einem Servicekatalog oben auf der Servicekatalogseite 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.

Karussell-Widget



Hinweis:
Verwenden Sie für Employee Center Pro das Widget „Content Experiences“, um umsetzbare Kommunikationsinhalte in Ihrem Mitarbeiterportal anzuzeigen.

Dem Karussell-Widget Folien hinzufügen

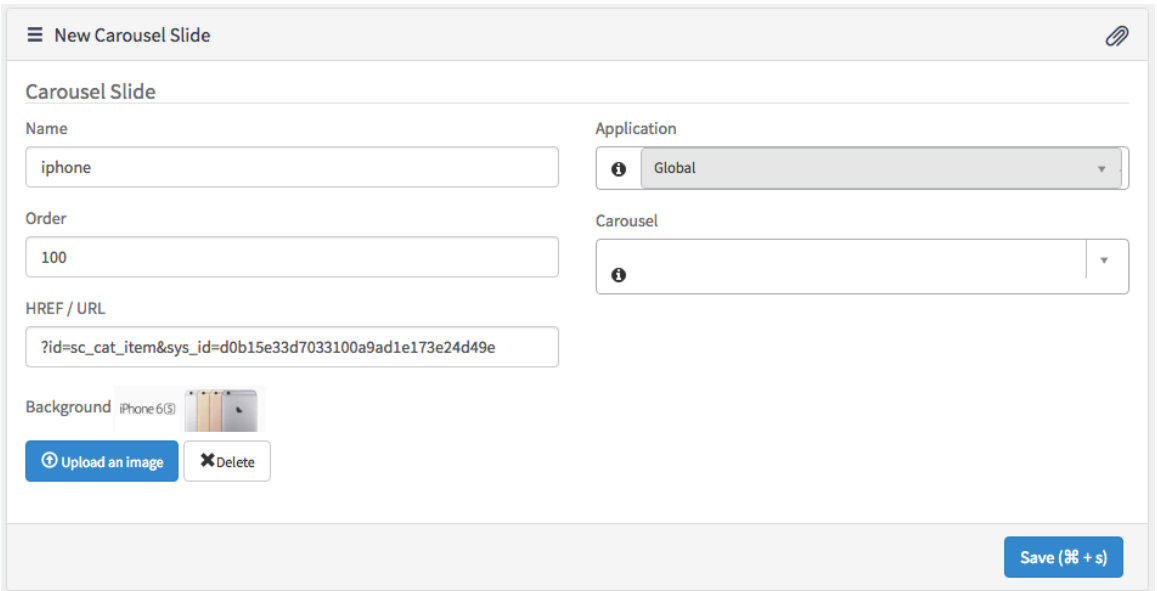
Verwenden Sie die zugehörigen Listen für eine Instanz des Karussell-Widgets, um Bilder für das Karussell-Widget hinzuzufügen, durch die Sie blättern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des **Karussell** -Widgets.
3. Öffnen Sie im Karussellformular in der zugehörigen Liste „ **Instanzen** “ unter „Instanzen“ eine Karussellinstanz.
4. Klicken Sie in der Instanz des Karussellformulars in der zugehörigen Liste **„Karussell-Folien** “ auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.



Feld	Beschreibung
Name	Name der Karussell-Folie. Verwenden Sie den Namen, um die Folie von anderen Folien-Datensätzen 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.

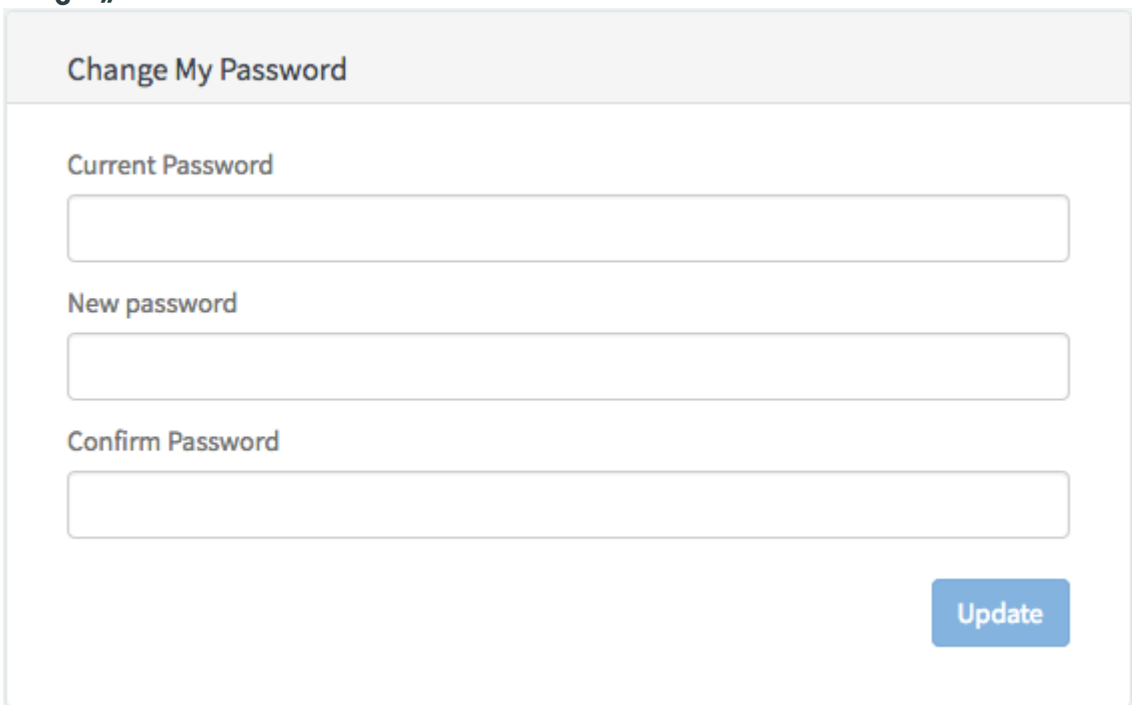
Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Wo die Folie in der Folienliste angezeigt wird
HREF / URL	Verknüpfen Sie mit dem Element in der Folie. Verknüpfen Sie beispielsweise für eine Folie mit einem Katalogelement die Seite für das Katalogelement mithilfe der HREF ?id=<page name>&sys_id=<sys_id for item>. Weitere Informationen zum Verknüpfen einer Seite innerhalb eines Portals finden Sie unter Seitennavigation in Serviceportal nach URL. Sie können auch über die URL auf andere Websites verlinken.
Hintergrund	Laden Sie ein Bild für die Folien hoch. Karussell-Bilder sollten 1022x300 Pixel groß sein.
Anwendung	Wird automatisch mit dem Namen der Anwendung gefüllt, unter die das Portal fällt.
Karussell	Name der Instanz des Karussell-Widgets, zu dem Sie die Folie hinzufügen. Dieses Feld wird nicht automatisch ausgefüllt und Sie können keine Instanz des Karussell-Widgets auswählen, wenn es keinen Namen hat.

Wiederholen Sie diesen Schritt für so viele Folien, wie im Karussell-Widget angezeigt werden sollen.

Widget „Passwort ändern“

Benutzer können ihre Kennwörter mit dem Passwort ändern Widget ändern.

Widget „Passwort ändern“



Hinweis:
Aktualisierte Anmeldeinformationen werden im Benutzerdatensatz [sys_user] in der lokalen Instanz gespeichert.

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Das Widget „Passwort ändern“ hat keine Instanzoptionen.

Cool Clock-Widget

Zeigen Sie mit dem Cool Clock Widget verschiedene Uhrzeiten auf der ganzen Welt an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Cool Clocks demonstriert die Verwendung von Instanzoptionen in Widgets. Die Zeitzone wird mit einer Instanzoption geladen. Wenn Sie keine Zeitzone auswählen, verwendet das Widget eine Standard-Zeitzone.

Cool Clock-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Cool Clock Widget

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Uhr, zum Beispiel New York, NY. Der Name wird unter der Uhr angezeigt, daher ist es hilfreich, einen Namen zu verwenden, der sich auf die Zeitzone bezieht.
Zeitzone	Ort der Zeitzone Verwenden Sie anstelle der verkürzten Zeitzone den örtlichen und vollständigen Namen, z. B. **Amerika/New York**. Durch die Verwendung des vollständigen Namens können Zeitzonen mit der Sommerzeit konsistent bleiben. Der Standardwert ist **Amerika / Los Angeles**
Farbe des Sekundenzeigers	Farbe des Sekundenzeigers mit Hex-Code, RGB oder Farbnamen definieren. Der Standardwert ist **Rot**.

Datentabelle aus Widget „Instanzdefinitionen“

Zeigen Sie eine gefilterte Liste in Ihrem Portal mithilfe der Datentabelle aus dem Widget „Instanzdefinitionen“ an. Über das Kontextmenü des Widgets können Portalbenutzer

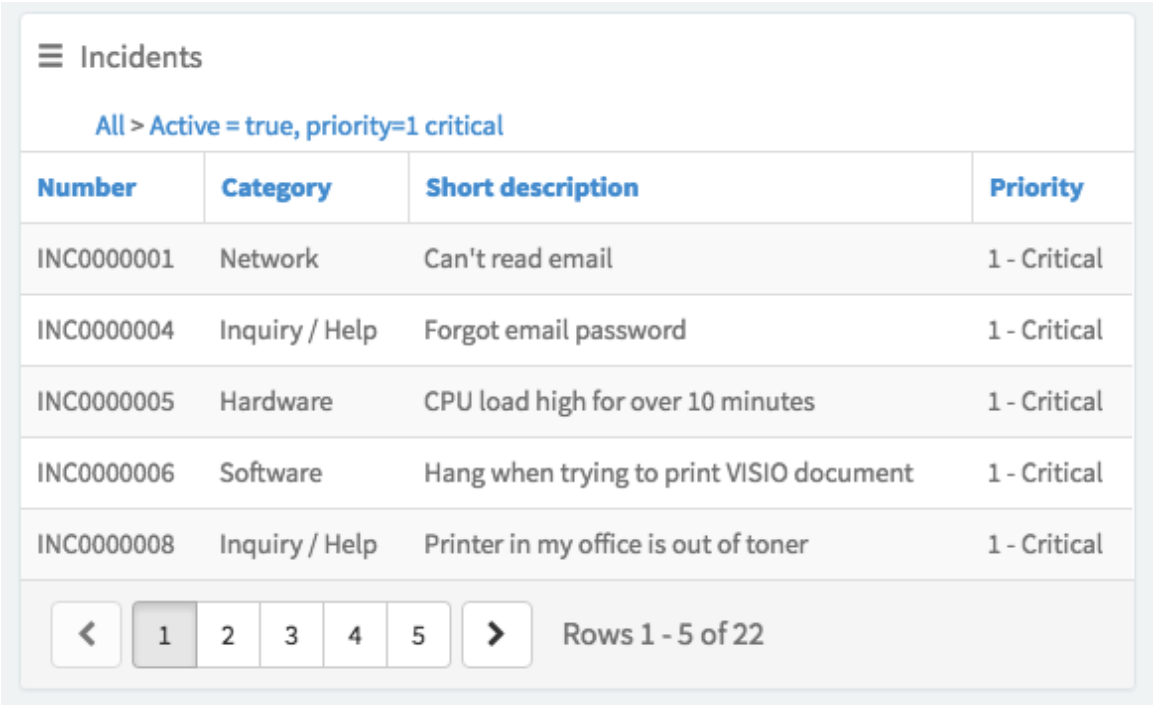
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 gefilterte Liste exportieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Nachdem Sie die Datentabelle aus dem Instanzdefinitionen-Widget zu einer Seite hinzugefügt haben, verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Darstellung der Tabelle zu konfigurieren.

Datentabelle aus Widget „Instanzdefinitionen“



Hinweis:
Wenn Sie möchten, dass Gastbenutzer auf dieses Widget zugreifen können, müssen Sie im Widget-Datensatz für dieses Widget und das Datentabellen-Widget die Option **Öffentlich** auswählen.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für Datentabellen

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, aus der das Widget Datensätze anzeigt.
Filter	Textfeld aus dem Condition Builder, mit dem Sie die in der Tabelle zurückgegebenen Elemente einschränken können. Um einen Filter zu erstellen, verwenden Sie das Kontextmenü, um die Widget-Instanz auf der Plattform zu öffnen. Dann verwenden sie den Condition Builder, um einen Filter zu erstellen.
Felder	Spalten, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.
Max. Einträge	Begrenzt die Anzahl der in der Tabelle angezeigten Elemente. Wenn in der Tabelle mehr Einträge vorhanden sind als zulässig, können Benutzer zur nächsten Seite blättern.
Anordnen nach	Das Tabellenfeld, das zum Bestellen von Artikeln verwendet wird.
Sortierrichtung	Die Richtung, in der Elemente sortiert werden sollen: aufsteigend oder absteigend.
Titel	Der Titel des Widgets. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Name der Tabelle als Widget-Name 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.

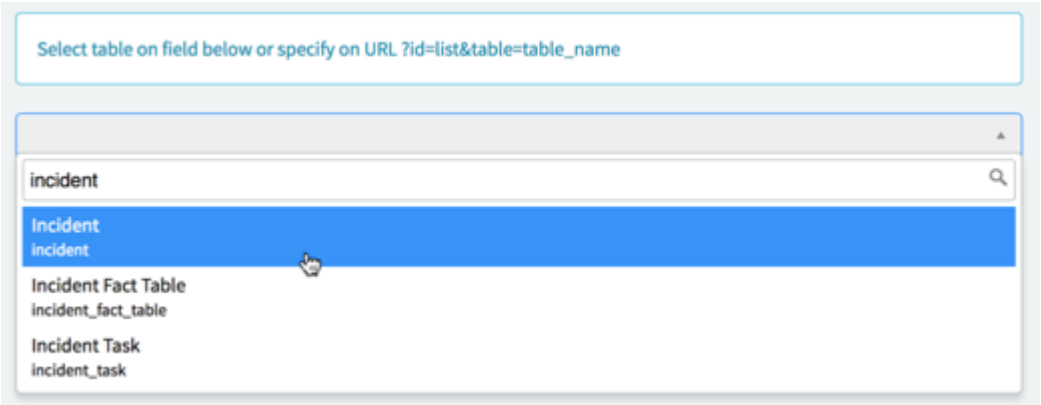
Instanzoptionen für Datentabellen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Titel angezeigt wird.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Link zu dieser Seite	Leiten Sie Benutzer zu einer bestimmten Seite, wenn sie auf einen Datensatz klicken. Wenn der Benutzer auf einen Eintrag in der Tabelle klickt, wird dieser Eintrag standardmäßig in einem Formular geöffnet.

Datentabelle aus Widget „URL-Definition“

Das Widget Datentabelle aus URL-Definition zeigt die Tabelle an, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Datentabelle aus Widget „URL-Definition“



Hinweis:
Wenn Sie möchten, dass Gastbenutzer auf dieses Widget zugreifen können, müssen Sie im Widget-Datensatz für dieses Widget und das Datentabellen-Widget die Option **Öffentlich** auswählen.

Instanzoptionen

Füllen Sie die Instanzoptionen aus, um die Tabelle zu definieren.

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel des Widgets. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Instanzentitel verwenden**, um diesen Titel anstelle des Tabellennamens zu verwenden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Titel angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Design des Portals definiert. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

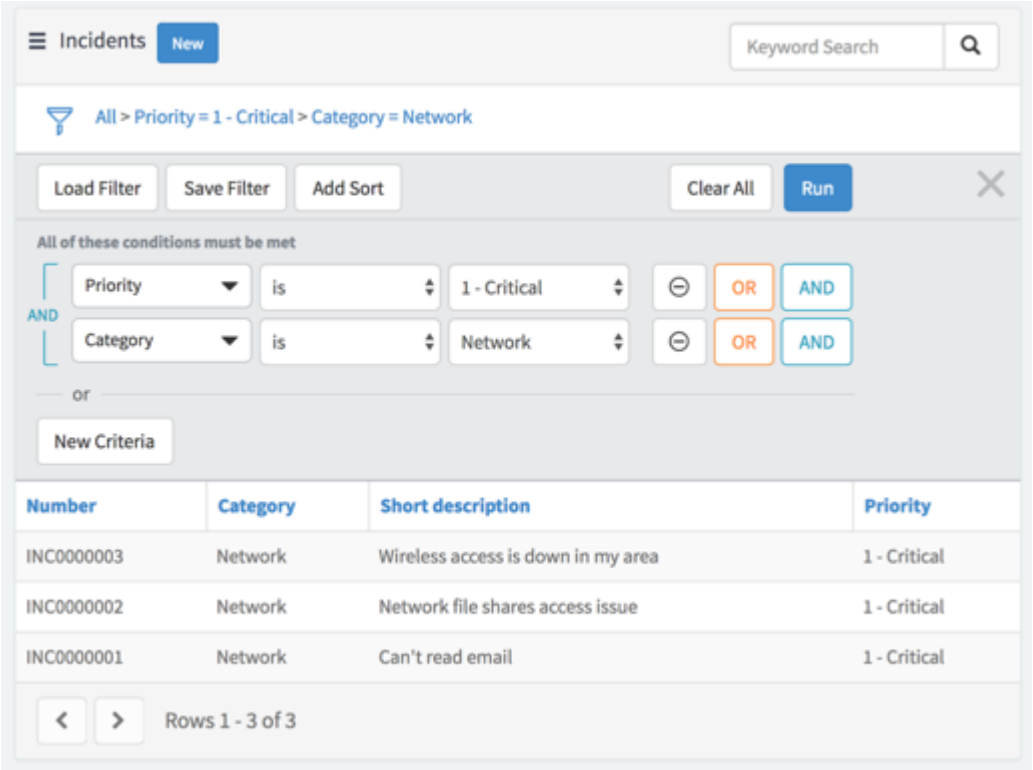
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Link zu dieser Seite	Leiten Sie Benutzer zu einer bestimmten Seite, wenn sie auf einen Datensatz klicken. Wenn der Benutzer auf einen Eintrag in der Tabelle klickt, wird dieser Eintrag standardmäßig in einem Formular geöffnet.
Felder	Spalten, die in der Tabelle angezeigt werden sollen. Zum Beispiel Kurzbeschreibung oder Priorität.
Verwenden Sie den Instanzentitel	Wählen Sie diese Option, um den Titel des Titelfelds anstelle des Tabellentitels zu verwenden
Filter aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer einen eigenen Filter für die Tabelle erstellen können.

Hinweis:
Datentabelle aus URL-Definitions-Widget-Instanzen unterstützen keine **maximalen Einträge**.

Wenn **Filter aktivieren** in den Instanzoptionen aktiviert ist, können Benutzer benutzerdefinierte Bedingungen hinzufügen, um die Ergebnisse zu filtern.

Datentabellen-URL mit Condition Builder



Weitere Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators finden Sie unter Filter in Liste erstellen.

Hinweis:
Der Bedingungsgenerator ist nur in der Desktopansicht verfügbar.

Widget „Dokumente“.

Sie können Dokumente, die Datensätzen zugeordnet sind, basierend auf Benutzerberechtigungen über das Widget „Dokumente“ hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Sie können dieses Basissystem-Widget in Ihrem Portal verwenden oder es klonen und anpassen.

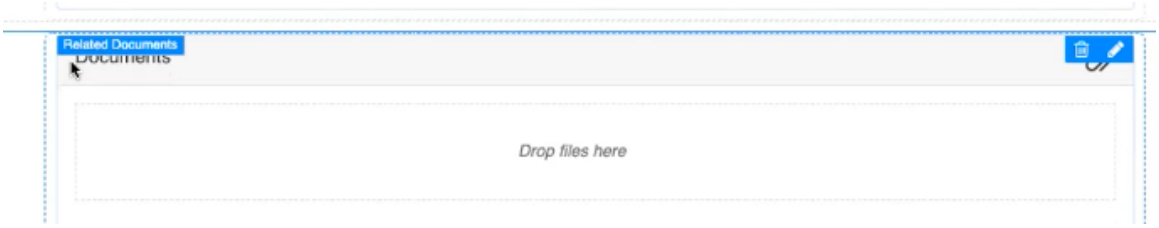
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Mit dem Widget „Dokumente“ können Sie Dokumente hinzufügen, bearbeiten und löschen, die sich auf einen Datensatz beziehen. Sie können mehrere Dateien gleichzeitig per Drag-and-Drop verschieben, einschließlich Bearbeitung und Hinzufügen neuer Versionen. Die angezeigte Standardversion ist.

Die maximale Dokumentgröße beträgt 100 MB, und gleichzeitige Uploads sollten weniger als 10 MB betragen.

Hinweis:
Externe Benutzer haben keine Berechtigung, Dokumente freizugeben, Dokumente zu überprüfen oder zu genehmigen oder auf Datensätze in der Plattform zuzugreifen.

Widget „Zugehörige Dokumente“



Konfigurieren Sie das Widget Zugehörige Dokumente

Konfigurieren Sie das Widget „Zugehörige Dokumente“ für Datensätze.

Widget „Zugehörige Dokumente“

Felder	Beschreibung
Datensatz-ID	Sys_id des Datensatzes, für den die Dokumente aufgelistet werden.
Datensatztabelle	Tabellenname des Referenzdatensatzes.
Titel	Titel des zugehörigen Dokument-Widgets. Der Standardtitel lautet Dokumente.
Popup vor dem Upload	Wählen Sie diese Option aus, um ein Dialogfeld zur Eingabe von Dokumentdetails und einer Beschreibung für eine einzelne Datei anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Option wird nicht angezeigt , wenn mehrere Dateien ausgewählt sind.
Formularansicht „Metadaten“.	Die konfigurierte Formularansicht, die geöffnet werden soll, wenn **Dokument bearbeiten** ausgewählt wird oder eine einzelne Datei hochgeladen wird. Standardmäßig ist die **DW-** Formularansicht ausgewählt. Dieses Formular enthält nur die Felder **Name** und **Beschreibung**.

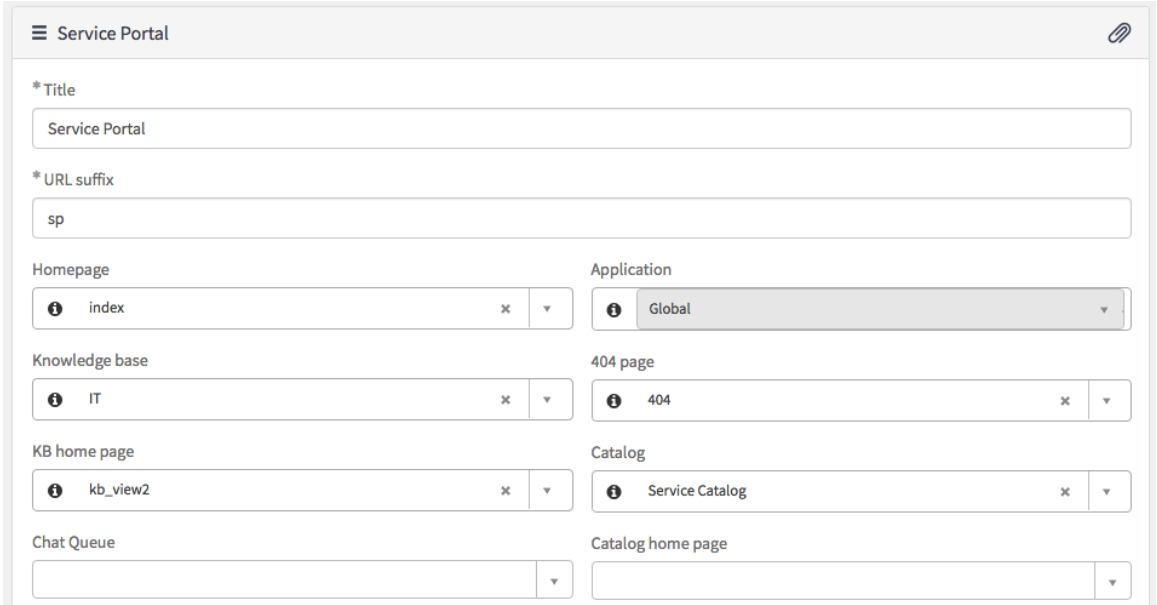
Formular-Widget

Das Formular-Widget ist ein Plattformformular innerhalb der Serviceportal -UI mit einigen Unterschieden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

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



URL-Parameter

Das Formular-Widget akzeptiert die folgenden Parameter innerhalb der URL. Fügen Sie diese Parameter der Seiten-URL hinzu, um einen angegebenen Datensatz mit dem Formular-Widget anzuzeigen.

URL-Parameter für das Formular-Widget

Parameter	Beschreibung
sys_id oder **sl_sys_id**	Sys_id für den anzuzeigenden Datensatz
table, **sl_table** oder **t**	Tabelle für den anzuzeigenden Datensatz
view (ansehen) oder **v**	Ansicht, die zum Anzeigen des Datensatzes verwendet wird

Im folgenden Beispiel würde die URL einen Incident mit der sys_id 1c741bd70b2322007518478d83673af3 in der Portalansicht anzeigen.

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal
```

Hinweis:
Timer-Felder, z. B. Arbeitszeit, werden in Serviceportalnicht korrekt angezeigt. Weitere Informationen und eine Problemumgehung finden Sie im Artikel Timer-Felder zeigen im Service Portal nicht die richtigen Daten an [KB0752404] in der Knowledge Base des Now Support.

Skripterstellung

Nicht alle Client Skripte werden im Serviceportal unterstützt. Um zu verstehen, wie Clientskripts mit Formularen im Serviceportal interagieren, beachten Sie Service Portal und Client-Skripts und Unterstützte Client-Skripttypen und APIs.

Widget „Headermenü“

Das Widget Kopfzeilenmenü steuert, welche Optionen in der Kopfzeile einer Seite angezeigt werden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden.

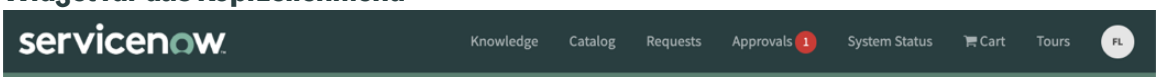
Automatische Übersetzung

© 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.

Im Gegensatz zu anderen Widgets in Service Portal ziehen Sie das Widget für das Kopfzeilenmenü nicht auf eine Seite. Stattdessen konfigurieren Sie das Kopfzeilenmenü, indem Sie das Kopfzeilenmenü einem Portal zuordnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Kopfzeilenmenüs finden Sie unter Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren.

Hinweis:
Das Klonen dieses Widgets wird nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Header-Widget mit sp_ng_template-Vorlagen kann nicht einfach geklont werden [KB0697352] in der Knowledge Base des Now Support

Widget für das Kopfzeilenmenü



Instanzoptionen

Das Widget „Headermenü“ enthält keine Instanzoptionen.

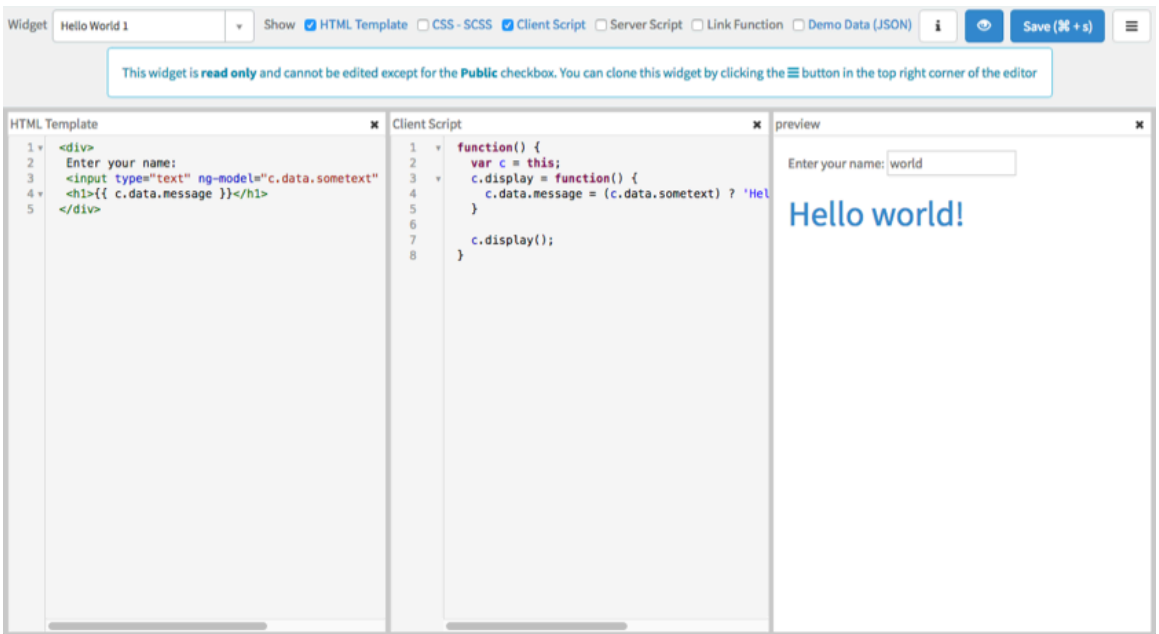
Hello World-Widgets

Die Hello World-Widgets sind als Beispiele für die Verwendung und Erstellung von Widgets in Serviceportal enthalten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Alle drei Hello World-Widgets werden auf dieselbe Weise angezeigt. Der bedeutendste Unterschied liegt in ihrer Codebasis. Jede Version des Widgets verwendet eine andere Methode zur Verwendung des Server- und Clientskripts.

Um die Hello World-Widgets anzuzeigen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** Klicken Sie dann auf **Widget-Editor**. Klicken Sie im Widget-Editor auf **Schauen Sie sich das Hello World-Beispiel an**.

Hello World 1



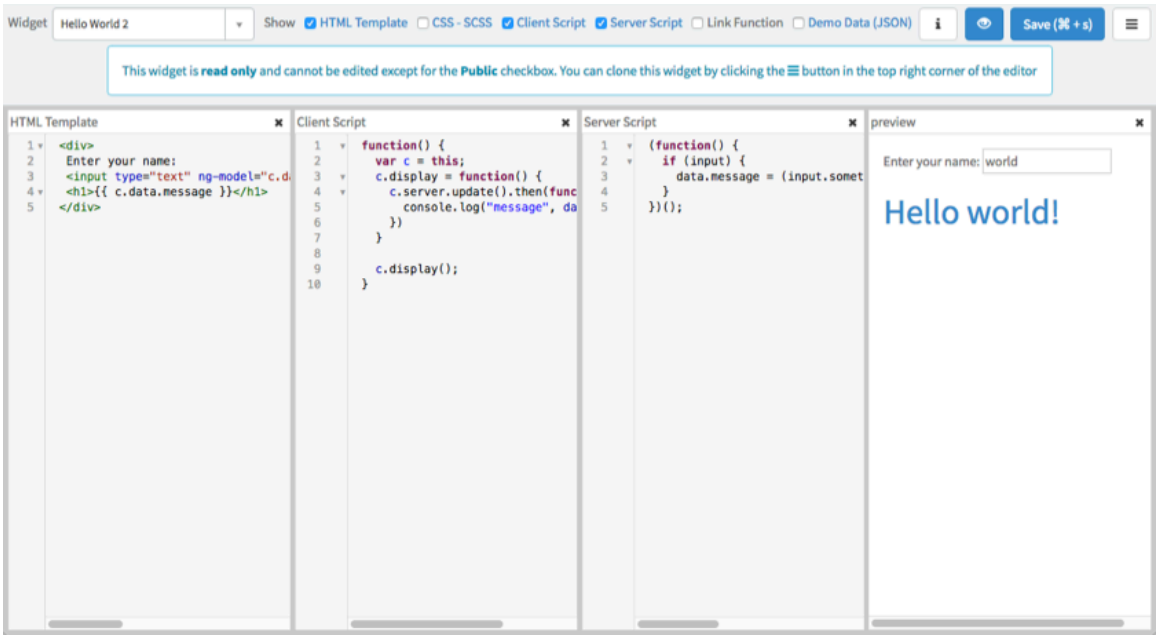
Hello World 1 zeigt an, wie die HTML-Vorlage und das Client Skript kommunizieren. Weitere Informationen zur Verwendung des Client Skripte in Serviceportal gibt es unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Verwenden Sie die Widget-Liste, um zu Hello World 2 oder 3 zu wechseln.

Automatische Übersetzung

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

Hello World 2



Hello World 2 enthält ein Beispiel für eine weitere Verwendung des Serverskripts.

Hello World 3



Weitere Informationen zu Serviceportal -APIs finden Sie in der GlideSPS-API .

HTML-Widget

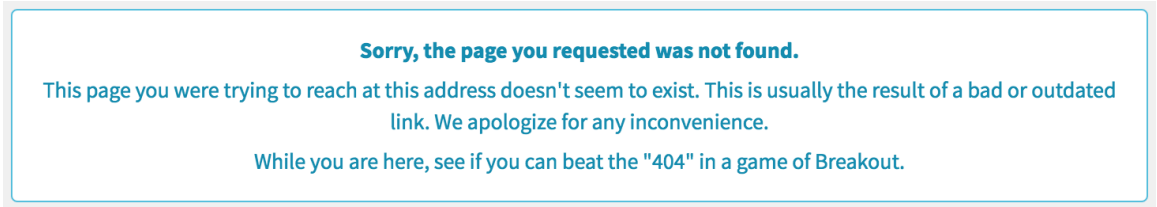
Verwenden Sie das HTML-Widget, um HTML, Text, Listen oder Inhalte im Allgemeinen direkt in eine Seite einzufügen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Da das HTML-Widget Inhalte jeglicher Art enthalten kann, wird jedes Beispiel nur als normaler Text angezeigt. Das HTML-Widget wird beispielsweise auf der 404-Seite als Textfeld 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.

HTML-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen für HTML-Widget

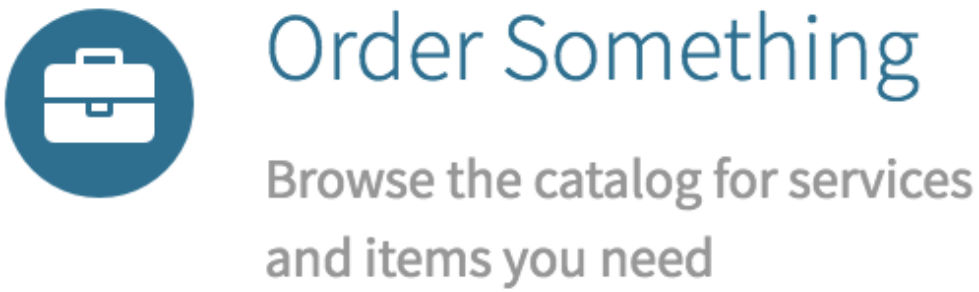
Feld	Beschreibung
Titel	Name für den HTML-Text. Benutzer sehen diese Informationen nicht.
HTML	Textfeld für das HTML. Verwenden Sie die Symbolleiste wie die meisten Textverarbeitungs-Symbolleisten. Weitere Informationen zur Verwendung der Symbolleiste finden Sie unter Formatierungssymbole für die HTML-Feldeditoren .

Widget „Symbollink“

Verknüpfen Sie mit einem beliebigen anderen Element. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Symbollink-Widgets so, dass sie mit einer bestimmten URL, Seite im Portal oder einer bestimmten Kategorie in der Knowledge Base oder im Servicekatalog verlinkt werden können.

Widget „Symbollink“



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Symbollinks Wählen Sie etwas aus, womit definiert wird, wohin das Widget verlinkt.
Glyphe	Symbol für das Widget.
Bootstrap-Klassenname	Gleichzeitig mit Seiten- oder Themen-Ebene-CSS verwenden
Typ	Definiert, wohin das Widget verlinkt. Die Felder, die im Formular angezeigt werden, hängen von der ausgewählten Option ab. Wählen Sie aus: • Seite: Eine andere Seite im Service Portal • URL: Link zu einer externen Website. • Katalogkategorie: Link zu einer bestimmten Katalogkategorie im Servicekatalog. • Katalogelement: Link zu einem bestimmten Katalogelement. • KB-Thema: Link zu einer KB-Themenseite. • KB-Artikel: Link zu einem KB-Artikel nach Nummer. • KB-Kategorie: Link zu einer bestimmten KB-Kategorie in der Wissensdatenbank.
Seite	Seite innerhalb des Portals, zu der Sie eine Verknüpfung erstellen möchten. Dieses Feld variiert je nach dem ausgewählten **Typ**.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Vorlage	Die Darstellung des Verknüpfungssymbol-Widgets. Wählen Sie aus: • Oberes Symbol • Kreissymbol • Farbfeld

Widget „Symbolmenüliste“

Eine einfache Liste mit einem Symbol neben jedem Link. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie die Symbolinformationen mithilfe der zugehörigen Liste Menüelemente.

Automatische Übersetzung

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

Symbolmenüliste-Widget



1. Klicken Sie in den Instanzoptionen für das Symbolmenüliste-Widget unter Zugehörige Listen auf **Menüelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Verwenden Sie die Felder im Formular Neue Menüelemente, um die Symbole für das Symbolmenülisten-Widget zu konfigurieren.

Instanzoptionen für das Symbolmenüliste-Widget

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name oder Beschreibung des Symbols
Übergeordnetes Menü	Der Name des Menüs, in dem das Symbol angezeigt wird. Dadurch wird automatisch der Name des von Ihnen erstellten Symbolmenüliste-Widgets angezeigt. Sie haben jedoch die Möglichkeit, es in ein anderes Menü zu verschieben.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Symbole im Widget für die Symbolmenüliste angezeigt werden.
Übergeordnetes Menüelement	Verschachteln von Menüelementen in einem übergeordneten Menü.
Seite	Die Seite im Service Portal, auf die das Symbol verweist. Wählen Sie **Seite** aus der Typenliste, um diese Option zu aktivieren.
Typ	Wählen Sie die Art des Links aus, den das Symbol haben soll. Sie können einen Link zu Seiten im Service Portal, externen URLs, KB-Artikeln, Servicekatalog oder Listen erstellen. Je nach der Option, die Sie aus der Liste auswählen, werden im Formular verschiedene Felder angezeigt.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden. Weitere Informationen dazu, welche Bedingungen im Feld **Bedingung** verwendet werden sollen, finden Sie unter UI-Aktionen erstellen UI-Aktionen erstellen .
Glyphe	Das Symbol, das im Widget „Symbolmenüliste“ angezeigt werden soll.

Widget „Sprachenwechsel“

Fügen Sie das Sprachenwechsel-Widget einer Landingpage oder Homepage hinzu, damit Ihre Benutzer die Sprache der Seite ändern können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Widget „Sprachenwechsel“



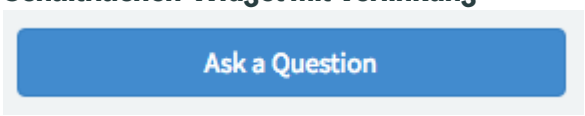
Instanzoptionen

Das Widget „Sprachenwechsel“ enthält keine Instanzoptionen.

Schaltflächen-Widget mit Verlinkung

Das Schaltflächen-Widget mit Verlinkung ist eine Schaltfläche, die Sie in ein anderes Widget einfügen können, das mit einem anderen Ziel verbunden ist. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Schaltflächen-Widget mit Verlinkung



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Link für eine Schaltfläche	Seite, auf welche die Schaltfläche verweist. Verwenden Sie ?id=<page_name>, um eine Verknüpfung zu einer anderen Seite im Portal herzustellen.
Inhalte der Schaltfläche	Der Schaltflächentext.

Widget „Anmeldung“

Das Login-Widget steuert den Benutzerzugriff auf Ihre Site. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

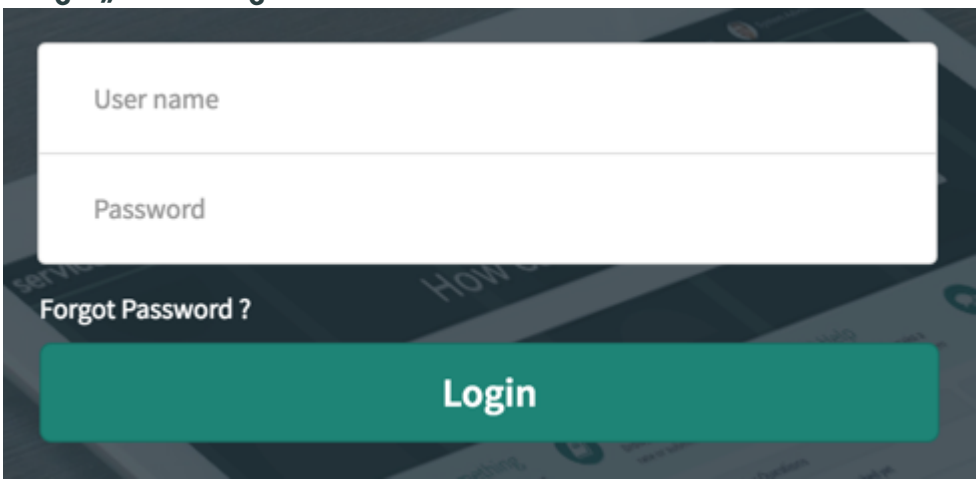
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Widget verwenden

Benutzer melden sich bei einem Portal an, indem sie ihre Anmeldeinformationen in das Anmelde-Widget eingeben.

Das Widget verwendet Anmeldeinformationen aus dem Benutzerdatensatz [sys_user]. Im Feld **Benutzername** gibt der Benutzer die **Benutzer-ID** aus seinem Benutzerdatensatz ein. Im Feld **Passwort** gibt der Benutzer das Passwort aus seinem Benutzerdatensatz ein.

Widget „Anmeldung“



Das Anmelde-Widget enthält standardmäßig **Passwort vergessen?** -Link, über den Benutzer ihr Passwort mit der Anwendung Passwortzurücksetzung zurücksetzen können. Weitere Informationen zur Konfiguration von Passwortzurücksetzung finden Sie unter Passwortzurücksetzung .

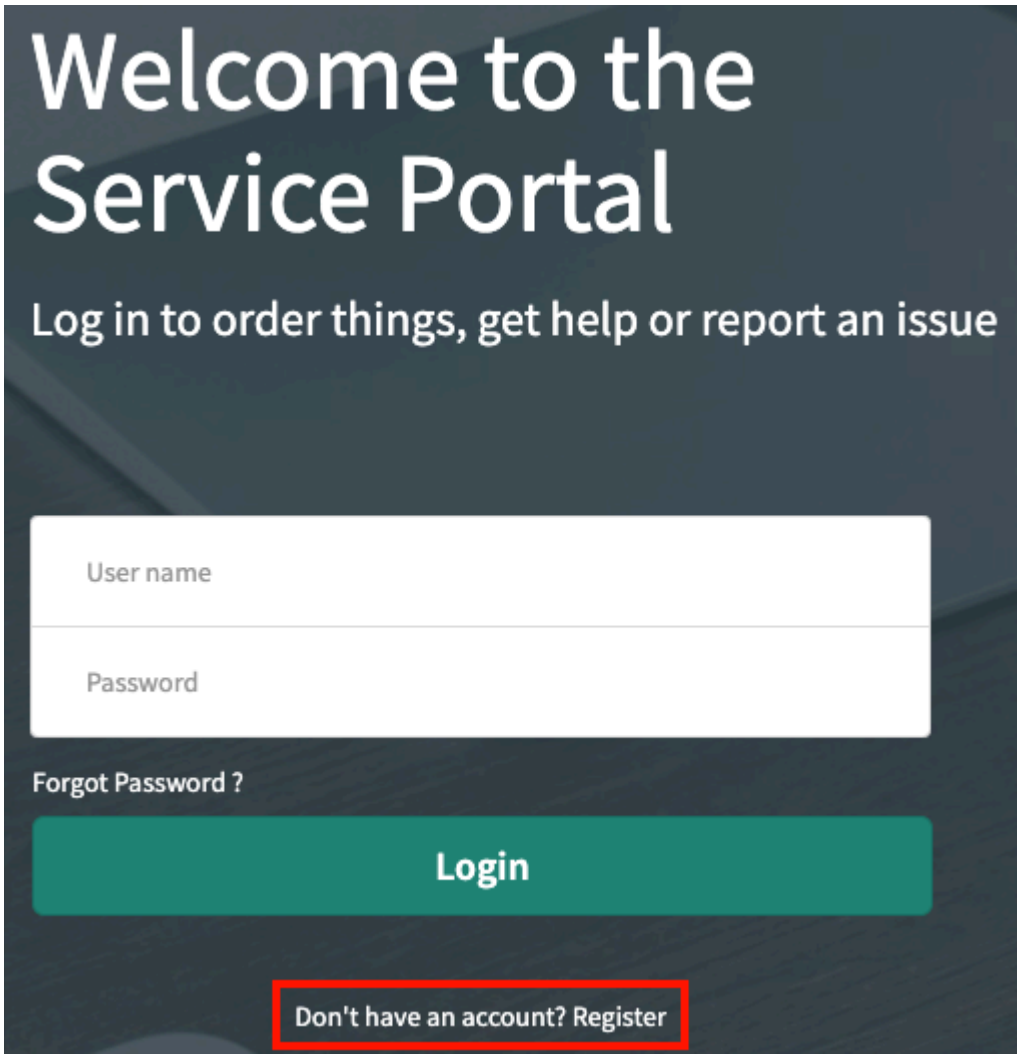
Hinweis:
Wenn der Benutzer **Passwort vergessen?**auswählt. , leitet das System den Benutzer zu dem Seitenwert weiter, der in der Systemeigenschaft `glide.security.password_reset.uri` angegeben ist.

Wenn Sie das **Passwort vergessen?** nicht hinzufügen möchten -Link setzen Sie die Systemeigenschaft `glide.security.forgot_password.display.link` auf „false“.

Selbstregistrierung externer Benutzer

Die Selbstregistrierung externer Benutzer ermöglicht es einer großen Gruppe von Benutzern, sich ohne die Hilfe eines Administrators bei einer ServiceNow -App zu registrieren. Benutzer registrieren sich bei der App über einen Link am unteren Rand des Anmelde-Widget-Bildschirms mit der Aufschrift „“Sie haben noch keinen Account? Registrieren“.

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



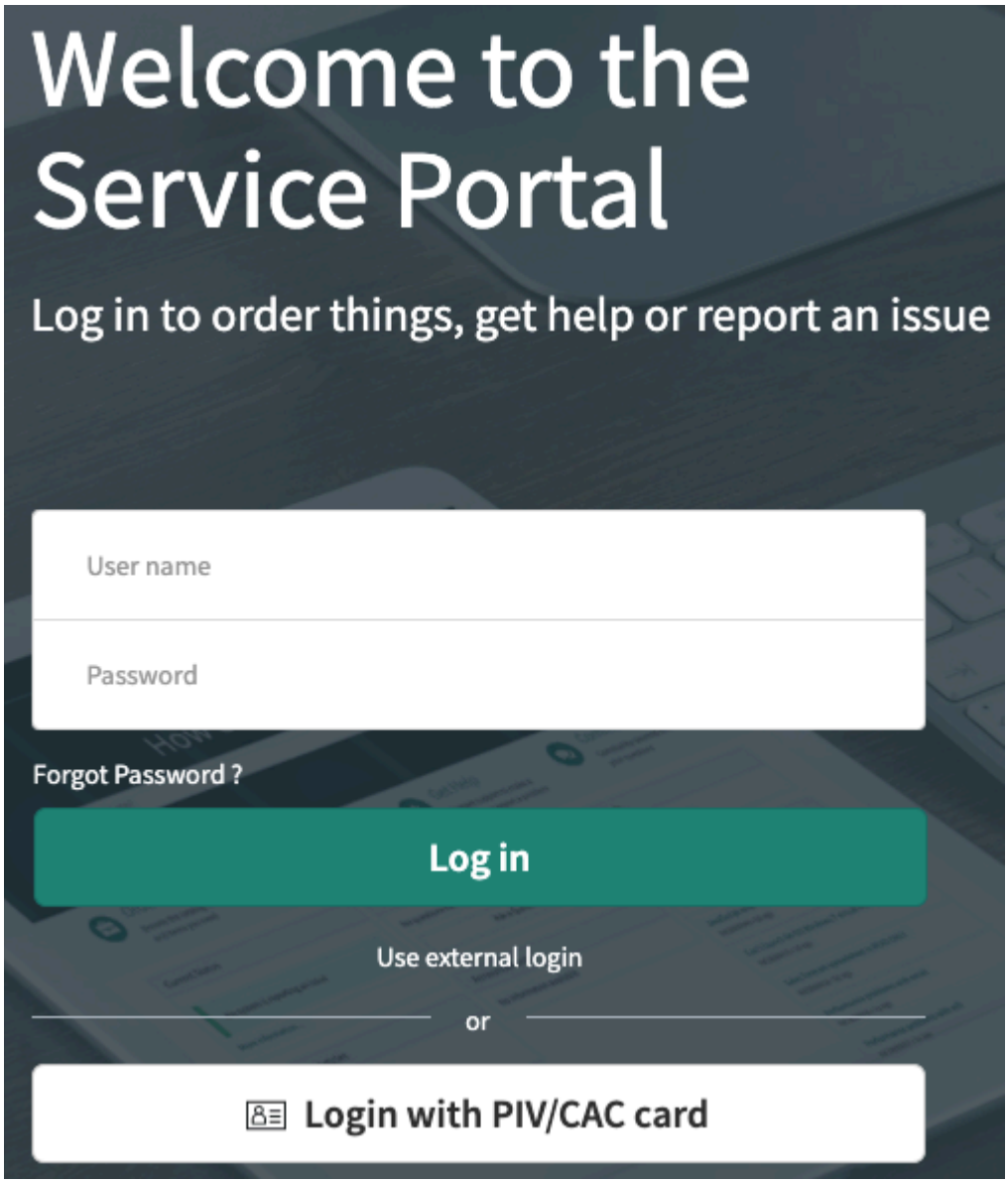
Weitere Informationen zur Selbstregistrierung externer Benutzer finden Sie unter Ermöglichen Sie externen Benutzern die Selbstregistrierung bei Ihrem ServiceNow Instanz .

PIV/CAC-Authentifizierung

Wenn die zertifikatsbasierte Authentifizierung in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Benutzer ihre PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-Karte (Common Access Card) für die Serviceportal -Anmeldung registrieren.

Nach der Selbstregistrierung seiner PIV/CAC-Karte kann sich ein Benutzer anmelden, indem er seine Karte in einen Kartenleser einführt und dann im Anmelde-Widget **Mit PIV/CAC-Karte** anmelden 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.



Bevor ein Benutzer seine PIV/CAC-Karte registrieren kann, muss ein Administrator die zertifikatbasierte Authentifizierung aktivieren und dann die PIV/CAC-Authentifizierung einrichten. Weitere Informationen zu diesem Setup-Prozess finden Sie unter Authentifizierung auf Basis der Personal Identity Verification (PIV) oder Common Access Card (CAC) .

Weitere Informationen dazu, wie ein Benutzer seine PIV/CAC-Karte selbst registriert, finden Sie unter Registrieren Sie Ihre PIV/CAC-Karte für die Anmeldung Serviceportal ..

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Anmelde-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Fenster anzeigen	Blendet das hinter dem Login-Widget angezeigte Fenster ein oder aus. Der Bereich hilft dem Widget, sich vom Seitenhintergrund abzuheben, anstatt sich in das Design einzufügen.

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

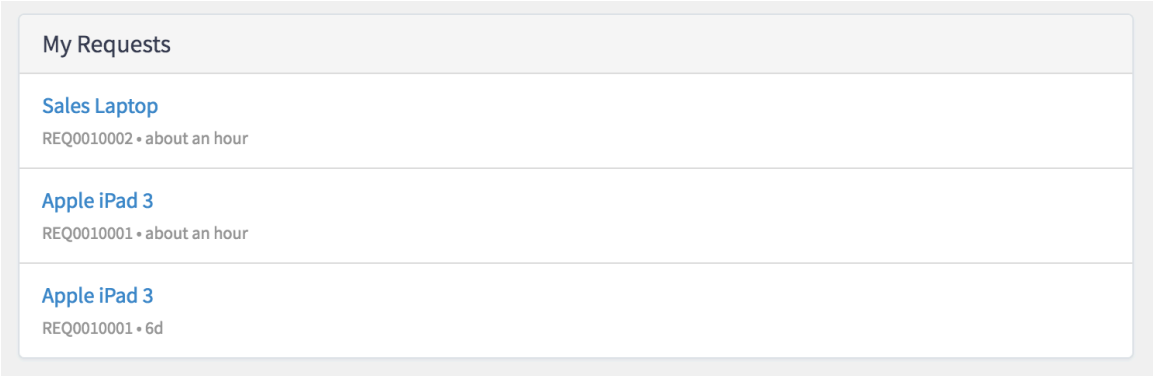
Feld	Beschreibung
Verwenden Sie die erweiterte Ansicht	Ändert das Widget-Layout. Fügt das **Passwort vergessen? hinzu.** Link links neben der **Schaltfläche „Anmelden** “ und fügt Feldnamen für **Benutzername** und **Passwort** anstelle von Hinweistext hinzu.

Widget „Meine Anforderungen“

Das Widget Meine Anfragen speichert alle Ihre offenen Anfragen an einem Ort. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Liste wird in Echtzeit aktualisiert, sodass Sie sehen können, dass Ihre Anfragen bearbeitet werden. Das Widget ruft Informationen zu offenen Anfragen aus der Tabelle sc_request ab.

Widget „Meine Anforderungen“



Suchanforderungen, indem Sie ein vollständiges Wort oder eine Datensatznummer in die Suchleiste eingeben.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Der hier eingegebene Name wird im Header des Widgets angezeigt.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Maximale Anzahl der Einträge	Die maximale Anzahl von Einträgen, die im Widget angezeigt werden dürfen.

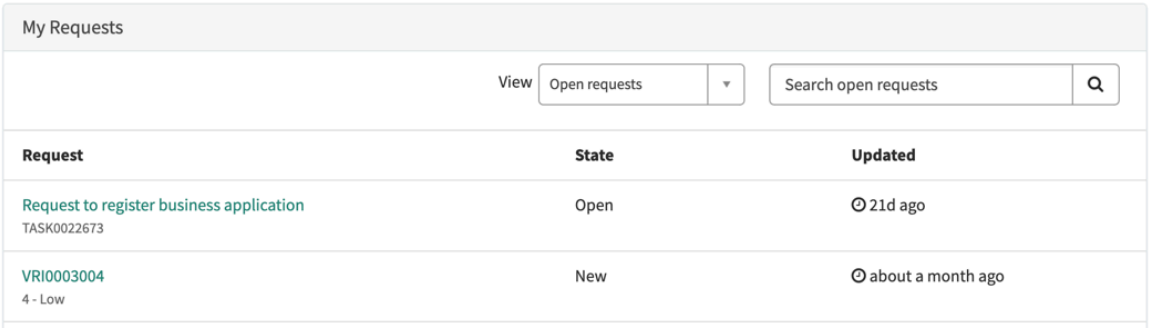
Widget „Meine Anforderungen“

Verwenden Sie das Widget „Meine Anforderungen“ (my-requests-v2), damit anfordernde Personen offene oder geschlossene Anforderungen im Service Portal anzeigen können. Anforderungen, Incidents und Aufgaben werden in einer einzigen Ansicht angezeigt, die auf den Filterbedingungen und den Anzeigeeinstellungen im Modul „Mein Anforderungsfilter“ basiert. Informationen zum Definieren von Filtern für dieses Modul finden Sie im Abschnitt „Zugehörige Informationen“.

Automatische Übersetzung

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

Widget „Meine Anforderungen“



Suchanforderungen, indem Sie ein vollständiges Wort oder eine Datensatznummer in die Suchleiste eingeben.

Instanzoptionen

Nutzen Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das Widget „Meine Anforderungen“ anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das Widget „Meine Anforderungen“

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel des Widgets.
Verhalten	
Ansicht anzeigen	Wenn ausgewählt, wird die Liste **Ansicht** angezeigt. Mithilfe dieser Liste können Sie nach geschlossenen oder offenen Anforderungen filtern. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden nur offene Anforderungen angezeigt.
Elemente pro Seite	Anzahl der Datensätze, die pro Seite angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Filter für „Meine Anforderungen“ definieren

Aktivieren Sie das Menü „Meine Anforderungen“ für ein Upgrade-Szenario

Aktivieren Sie das Menü „Meine Anforderungen“, das das Widget „Meine Anforderungen“ (my-requests-v2) für ein Upgrade-Szenario verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Menü „Meine Anforderungen“, das auf dem Widget „Meine Anforderungen“ (my-requests-v2) basiert, ist standardmäßig für zBoot-Benutzer verfügbar. Weitere Informationen zu diesem Widget finden Sie unter Widget „Meine Anforderungen“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie ein Portal aus.

Automatische Übersetzung

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

3. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen** und öffnen Sie den Datensatz.
4. Führen Sie in der zugehörigen Liste „Menüelemente“ die folgenden Schritte durch.
   a. Legen Sie für das **Menüelement Anforderungen** des **SeitentypsAktiv** auf **true**fest.
   b. Legen Sie für das **Menüelement Anforderungen** des Typs **Geskriptete ListeAktiv** auf **false**fest.
5. Navigieren zu **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
6. Legen Sie für die **Routenzuordnung der Seite „Meine Anforderung “ Aktiv** auf **true**fest.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

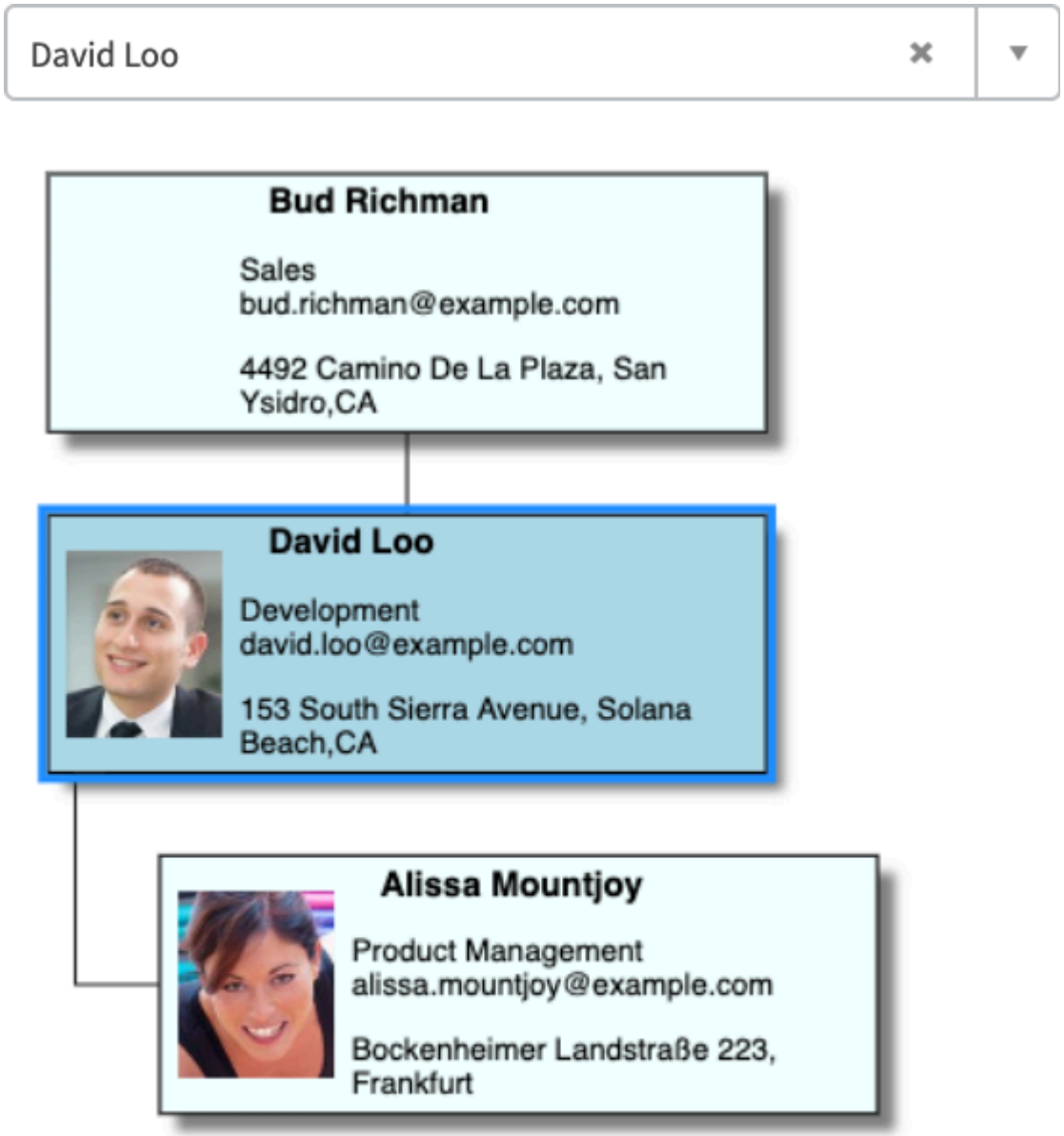
Organigramm-Widget

Das Organigramm-Widget zeigt die Mitarbeiter in einer Baumstruktur mit ihren jeweiligen Vorgesetzten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Geben Sie im Texteingabefeld einen Benutzer ein oder wählen Sie ihn aus, um den Vorgesetzten und die unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen. Das Widget verwendet Informationen aus dem Benutzerdatensatz [sys_user], um die Organisationshierarchie relativ zum ausgewählten Benutzer 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.



Klicken Sie auf eine Karte, um die Profilseite für diesen Benutzer zu öffnen. Um den Kartenlink neu zu konfigurieren, ändern Sie die **URL** oder **Seite** in den Widget-Instanzoptionen.

Sie können einzelne Karten ziehen, um das Diagramm neu anzuordnen.

Sie können die Diagrammansicht vergrößern oder verkleinern, indem Sie auf die Lupensymbole klicken oder einen Bildlauf durchführen.

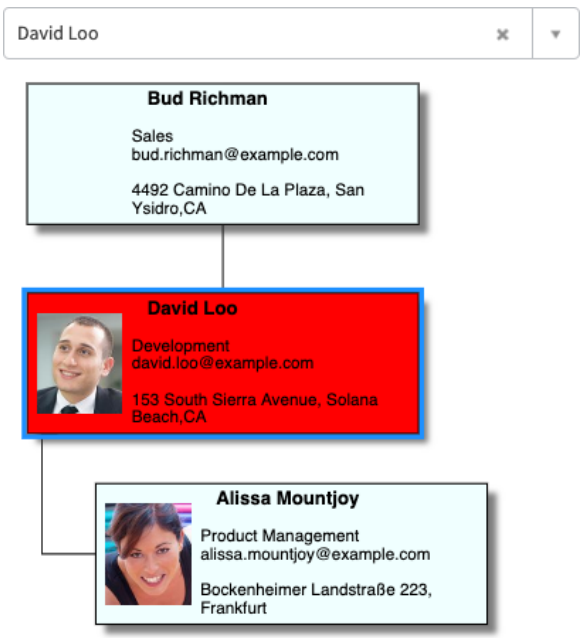
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Organigramm-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

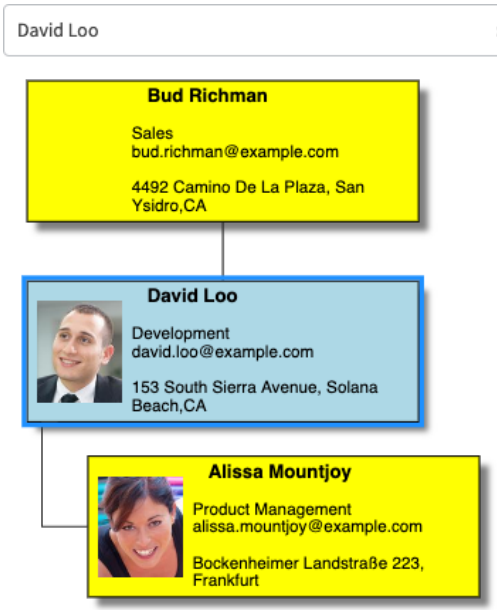
Hinweis:
Für mehrere Instanzoptionen sind keine gültigen Werte vorhanden. Standardmäßig können Sie nur die folgenden Instanzoptionen festlegen:

- Anwenderhintergrundfarbe
- Knotenhintergrundfarbe
- URL
- Seite

Feld	Beschreibung
Daten	
Kartenfelder	Felder aus dem Benutzerdatensatz, die auf jeder Karte angezeigt werden. Standardmäßig zeigt jede Karte Name, Titel, Abteilung, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Standort jedes Benutzers an. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Präsentation	
Anwenderhintergrundfarbe	Farbe der Benutzerkarte. Verwenden Sie Farbnamen oder Hexadezimalcodes. Sie können beispielsweise `rot` oder `#ff0000` eingeben.  Die Hintergrundfarbe des Benutzers ist standardmäßig **Hellblau**.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Knotenhintergrundfarbe	Farbe der Karten, die sich aus der Benutzerkarte erstrecken. Verwenden Sie Farbnamen oder Hexadezimalcodes. Sie können beispielsweise `Gelb` oder `#ffff00` eingeben.  Die Hintergrundfarbe des Knotens ist standardmäßig **Azure**.
Tabellenlayout	Größe und Rand des Inhalts auf jeder Karte. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Zeilenlayout	Ausrichtung des Texts auf der Karte. Der Text ist standardmäßig links ausgerichtet. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Liniendiagramm	Farbe der Linien, die Karten verbinden. Die Linien sind standardmäßig schwarz. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Strukturlayout	Größe, Abstand und Ausrichtung des Diagramms. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Bildlayout	Größe des Bildbereichs auf jeder Karte. Standardmäßig beträgt der Bildbereich 55 x 65 Pixel. Das Benutzerbild wird so verkleinert oder gestaucht, dass es in die Fläche passt.

Automatische Übersetzung

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

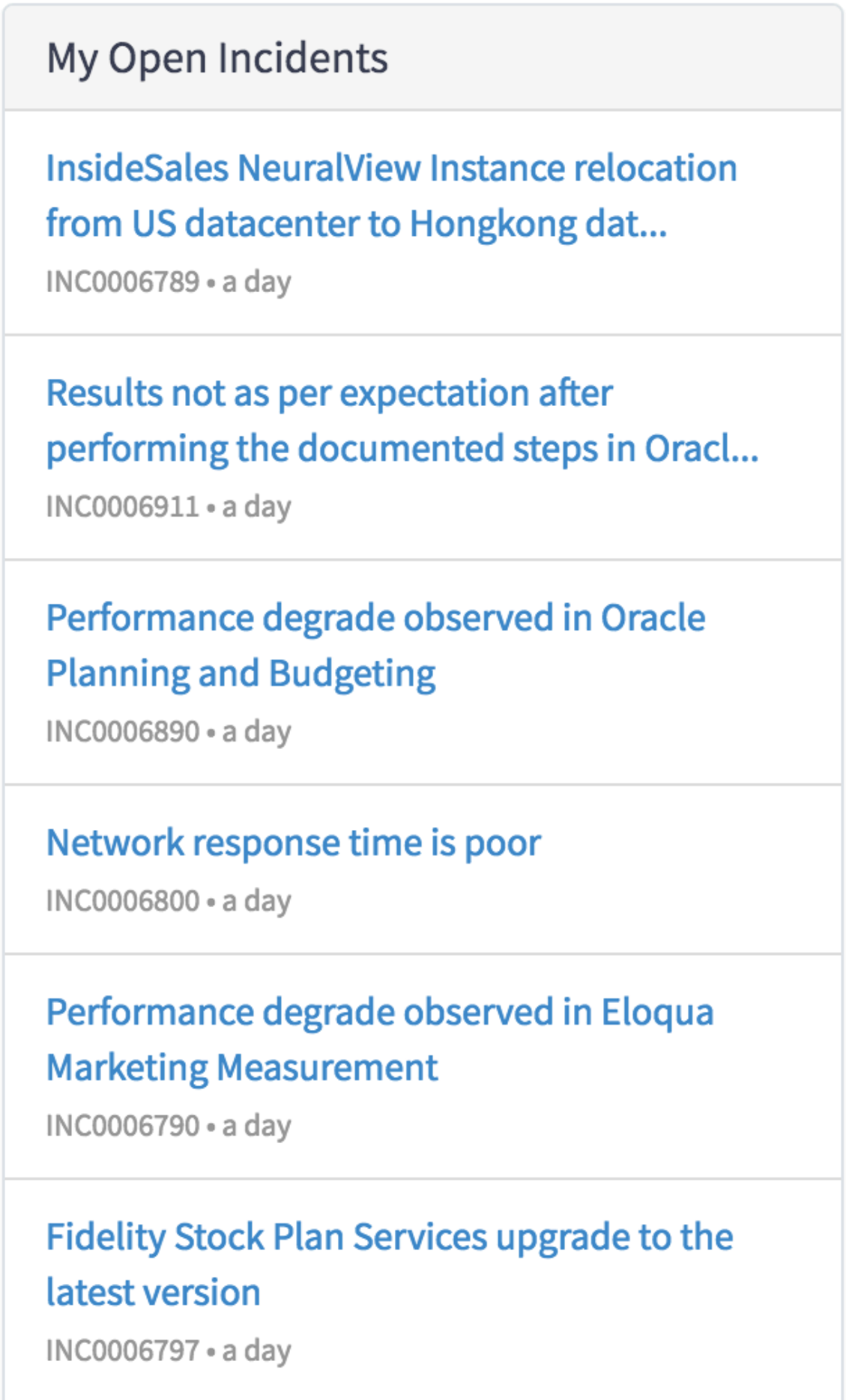
Feld	Beschreibung
	Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Verhalten	
URL	Webadresse der Seite, die geöffnet wird, wenn Sie auf eine Karte klicken. Verwenden Sie den Teil der Portal-URL, der auf die Seiten-ID verweist. Um beispielsweise zu Servicekatalogzu navigieren, geben Sie ?id=sc_category ein. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird durch Klicken auf die Karte die Seite geöffnet, die im Feld **Seite** angegeben ist. Wenn das Feld **Seite** ebenfalls leer ist, wird durch Klicken auf die Karte standardmäßig die Benutzerprofilseite geöffnet.
Seite	Portalseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf eine Karte klicken. Verwenden Sie die Seiten-ID. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird durch Klicken auf die Karte die Webadresse im **URL** -Feld geöffnet. Wenn das **URL** -Feld ebenfalls leer ist, wird durch Klicken auf die Karte standardmäßig die Benutzerprofilseite geöffnet. **Hinweis:** Das **URL** -Feld überschreibt das **Seitenfeld**. Um eine Seite anstelle einer URL anzugeben, lassen Sie das **URL** -Feld leer.

Widget „Einfache Liste“

Das Widget Einfache Liste kann verwendet werden, um eine beliebige Liste im System in Serviceportalanzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Widget „Einfache Liste“



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Plattform-Tabelle, aus der heraus die einfache Liste erstellt wurde.
Feld anzeigen	Hauptfeld, das als Titel des Listenelements angezeigt wird.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Namen in der Kopfzeile angezeigt wird
Filter	Bedingungen, die auf die Liste angewendet werden. Um den Filter zu bearbeiten, wählen Sie im Kontextmenü der Widget-Instanzoptionen **Auf Plattform öffnen**. Verwenden Sie die Registerkarte „Tabelle und Filter“, um Bedingungen auf die einfache Liste anzuwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Filter in Liste erstellen.
Link zu dieser Seite	Portalseite, zu der von einem Listenelement aus verlinkt werden soll.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Bootstrap-Größe	Größe des Widgets
Maximale Anzahl der Einträge	Maximal zulässige Anzahl von Einträgen, die gleichzeitig in der Liste angezeigt werden sollen.
Anzeigen, auch wenn leer	Widgets sollen auf einer Seite ausgeblendet werden, wenn keine Ergebnisse die Kriterien erfüllen. Wählen Sie diese Option, um das einfache Listen-Widget auf einer Seite anzuzeigen, auch wenn es leer ist.
Höhe des Listenkörpers	Tatsächliche Länge des Widgets in Pixel oder EMs. Eine lange Liste mit kleiner Körpergröße enthält die Option für eine Bildlaufleiste.
Feld für Bild	Zeigt ein Bild in der Liste an. Wählen Sie einen Feldtyp aus, der ein Bild enthält. Zum Beispiel ein Foto.
Sekundäre Felder	Felder aus dem Listenelement, die zusätzlich zum Hauptanzeigefeld angezeigt werden.
Abgerundete Bilder	Macht alle im Feld Bild ausgewählten Bilder in der Liste rund.
Listen-Seite	Die Seite, die geöffnet wird, wenn ein Benutzer **Alle ansehen** in der Widget-Fußzeile auswählt. Wählen Sie eine Seite aus, die mit den in der Liste angezeigten Elementen korreliert.
Fußzeile ausblenden	Ein- oder Ausblenden der Widget-Fußzeile

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

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ansicht	Die Ansichtsoption, wenn ein Listenelement mit einem Formular verknüpft ist. Das Feld **Link zu dieser Seite** muss auf Formularseite eingestellt sein, damit diese Option funktioniert.

Beispiel für ein Fußzeilen-Widget

Das Beispiel für ein Fußzeilen-Widget ist ein Beispiel für eine Fußzeile, die Sie in Ihrem Portal verwenden können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Im Gegensatz zu anderen Widgets in Service Portal fügen Sie Ihrem Portal eine Fußzeile hinzu, indem Sie diese im Theme-Formular konfigurieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Fußzeile zu einem Portal finden Sie unter Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen.

Beispiel für ein Fußzeilen-Widget



Instanzoptionen

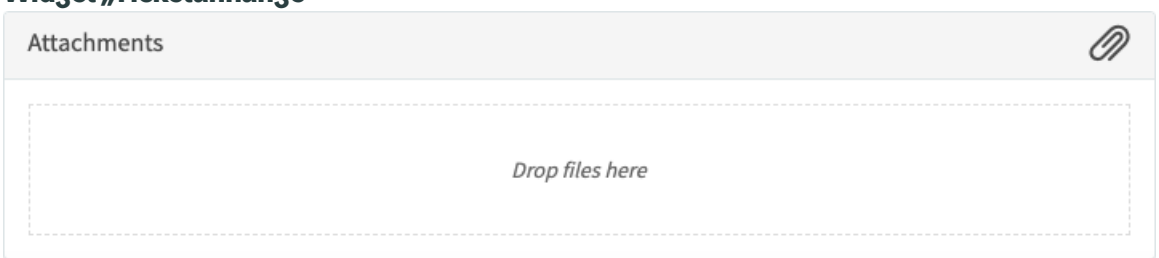
Das Beispiel für ein Fußzeilen-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Ticketanhänge“

Verwenden Sie das Anlagen-Widget, um Elemente an Tickets anzuhängen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Anhänge sollten weniger als 24 MB betragen. Sie können Dateien in das Anlagen-Widget ziehen, um sie einem Datensatz hinzuzufügen.

Widget „Ticketanhänge“



Instanzoptionen

Instanzoptionen für Ticketanhang-Widget

Feld	Beschreibung
Datensatz-ID	Die ID-Nummer des Datensatzes für die Anlage.
Datensatztabelle	Begrenzen Sie die Datensätze, zu denen Benutzer einen Anhang hinzufügen können, indem Sie dem Anlagen-Widget eine Tabelle hinzufügen. 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.

Instanzoptionen für Ticketanhang-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	können nur dann Anhänge hinzufügen, wenn diese in einem Datensatz für diese Tabelle enthalten sind.

Widget „Ticketkonversationen“

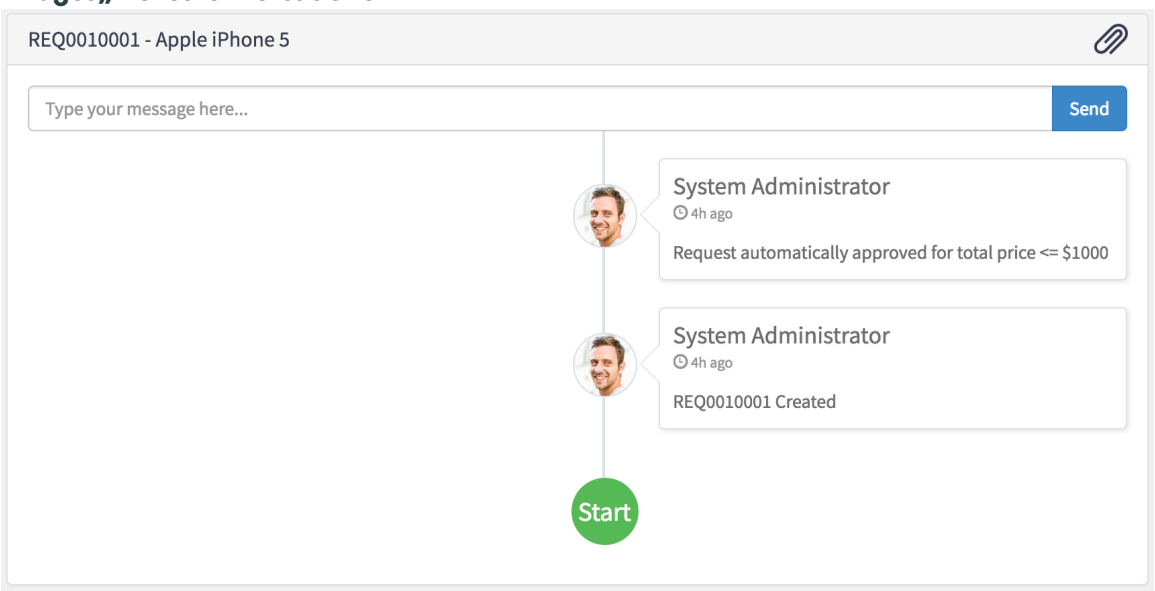
Datensatz über Ticket-Elemente Benutzer können dieses Widget verwenden, das der Kommunikation zwischen dem Erfüller und dem Empfänger dient. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „Ticketkonversationen“ zeigt Journaleinträge aus dem Aktivitätsformatierer des Zieldatensatzes an. Journaleinträge werden in chronologischer Reihenfolge angezeigt. Die ältesten Einträge werden unten im Widget angezeigt. Eingaben des Benutzers, der den Datensatz erstellt hat, werden auf der rechten Seite der mittleren Unterteilung angezeigt. Eingaben anderer Benutzer werden auf der linken Seite angezeigt.

Das Widget „Ticketkonversationen“ ist nur für Tabellen vorgesehen, die die Aufgabe erweitern.

Begrenzen Sie die Anzahl der im Widget „Ticketkonversationen“ angezeigten Journaleinträge mithilfe der Systemeigenschaft `glide.service_portal.stream_entry_limit`. Die Standardzahl ist 100 in einer Basisinstanz oder 500, wenn sich die Eigenschaft nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] befindet. Ändern Sie die Nummer, indem Sie zu navigieren **Serviceportal** > **Eigenschaften**, und geben Sie die neue Zahl in das Feld **Maximale Anzahl der im Service Portal angezeigten Streameinträge** ein.

Widget „Ticketkonversationen“



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

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Dynamische Platzhalter verwenden	Verwenden Sie einen Platzhalter für Journalfelder. Der Standardwert ist „false“ (falsch).
Keine lesbare Journalfeldnachricht	Die Meldung, die angezeigt wird, wenn keine lesbaren Journalfelder vorhanden sind. Formulare mit hinzugefügten Journalfeldern werden möglicherweise nicht im Widget „Ticketkonversationen“ angezeigt.
Geben Sie das Tastenverhalten ein	Die Aktion, die beim Drücken der Eingabetaste ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird der Eintrag übermittelt. Die Option „ **Systemeigenschaft** “ basiert auf dem Wert der Systemeigenschaft `glide.service_portal.comment.enter_adds_newline`.

Widget „Ticketfelder“

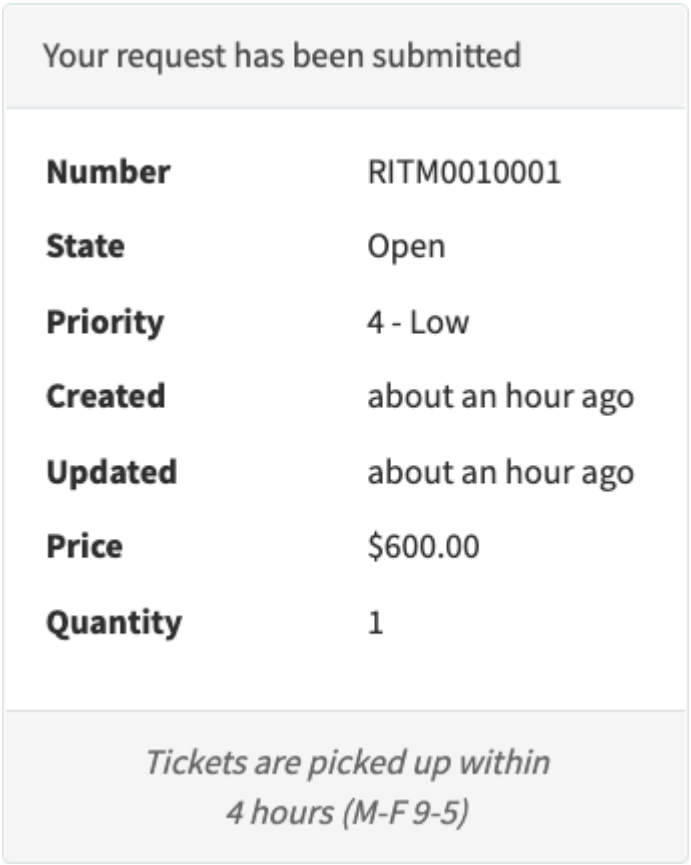
Das Widget „Ticketfelder“ zeigt Informationen zu einer Anforderung an, die ein Benutzer gestellt hat. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Nachdem ein Benutzer eine Anforderung gesendet hat, kann er diese Anforderung auf einer Ticketseite in Serviceportalnachverfolgen . Der Benutzer kann das Widget Ticketfelder konsultieren, um die Details seiner Anforderung zu überprüfen und den Lösungsstatus zu überprüfen.

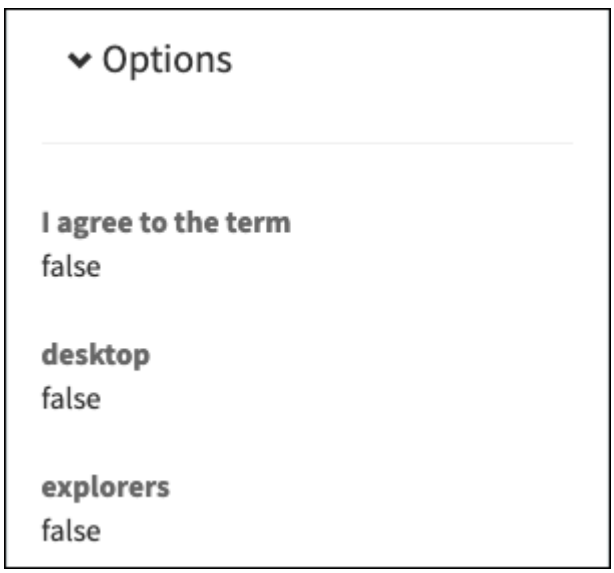
Automatische Übersetzung

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



Felder für das Widget „Ticketfelder“ werden von der HTML-Vorlage und dem Server definiert.

Wenn ein Benutzer beim Senden der Anforderung Variablen eingegeben hat, kann er diese Variablen im Abschnitt „Optionen“ anzeigen.



Hinweis:
Die Werte, die im Abschnitt „Optionen“ angezeigt werden, sind keine Feldwerte aus dem Ticket. Dies sind Servicekatalog Variablen, die dem Ticket zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalogvariablen .

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

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Ticketfelder“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

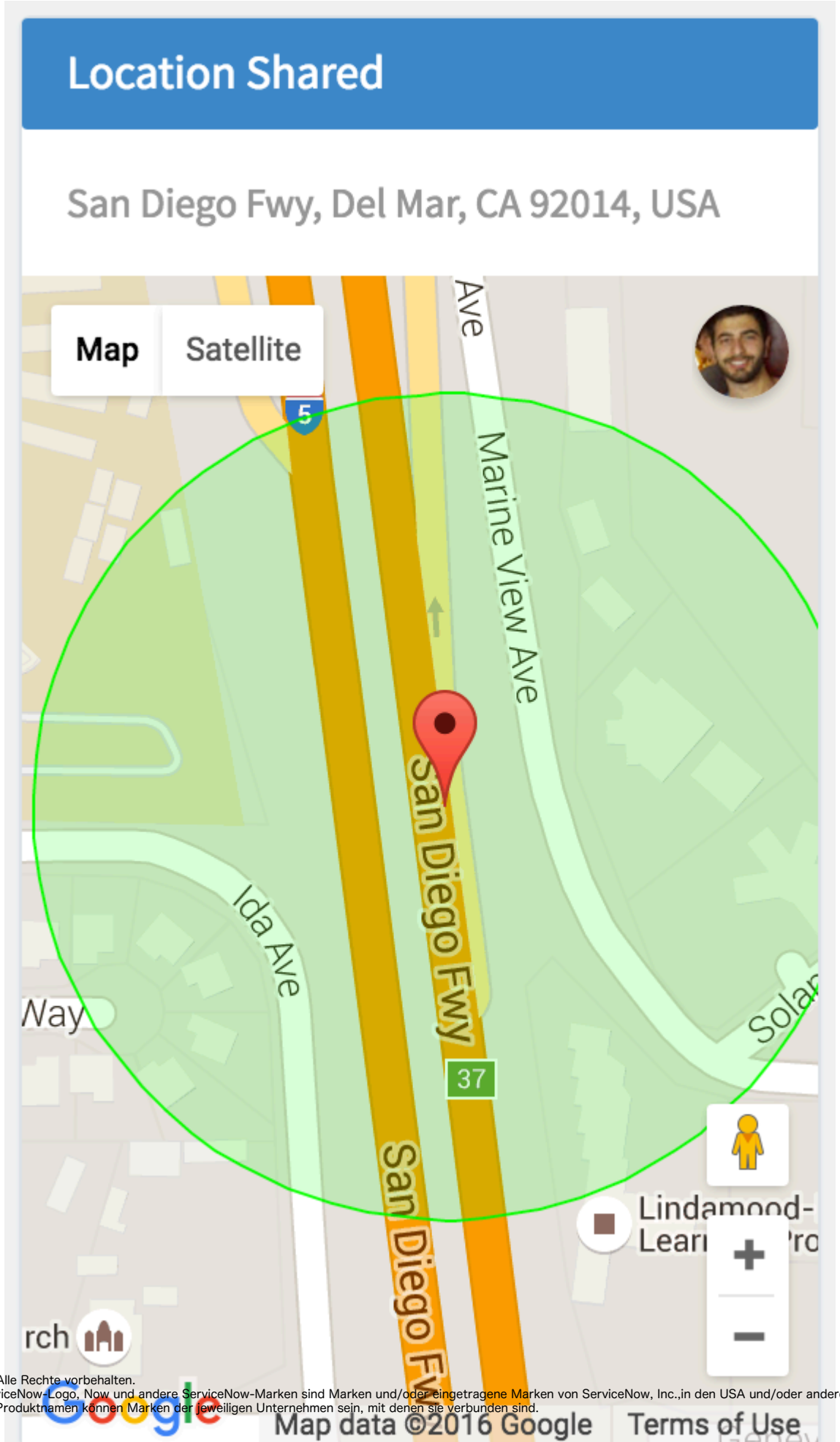
Feld	Beschreibung
Abholmeldung	Text, um die erwartete Lösungszeit des Tickets mitzuteilen. Dieser Text wird unter den Ticketfeldern angezeigt. Der Standardwert ist `${Tickets werden innerhalb von   4 Stunden (MF 9-5) abgerufen`. Stellen Sie sicher, dass sich alle vorgenommenen Änderungen innerhalb der geschweiften Klammern befinden.

Widget „Ticketstandort“

Geben Sie Ihren Standort in einem Ticket frei. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Widget „Ticketstandort“



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

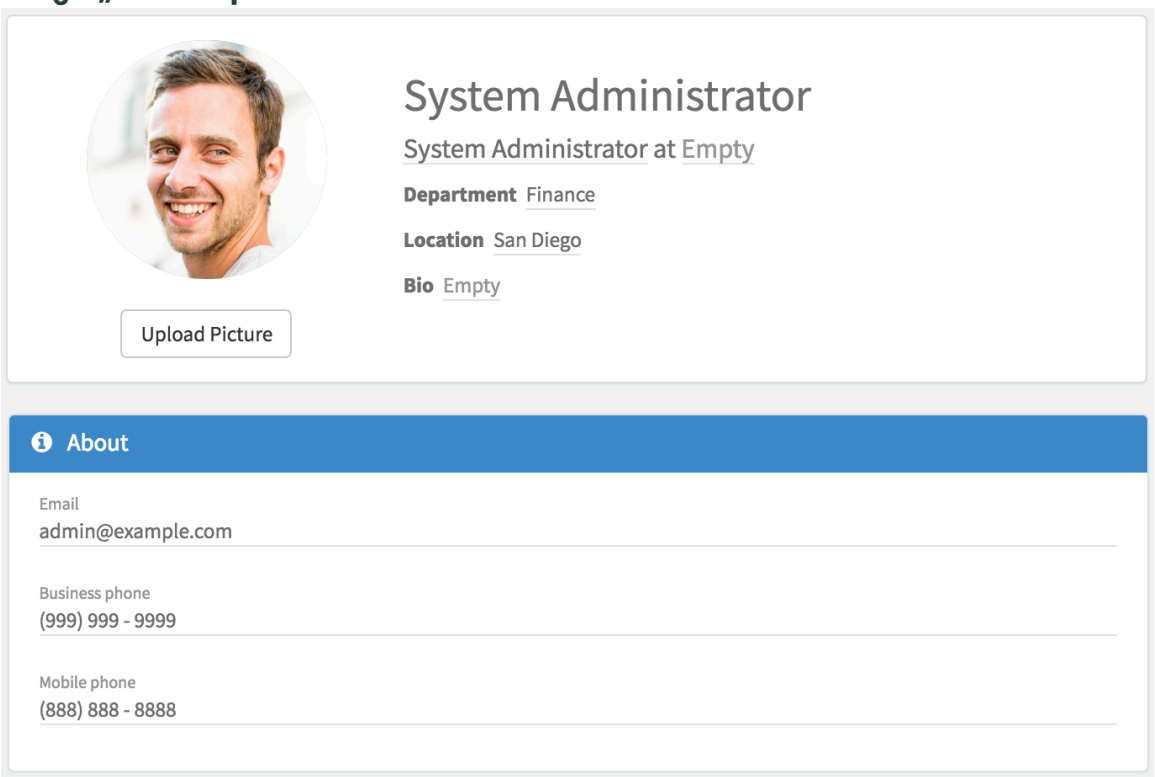
Das Widget „Ticketstandort“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Benutzerprofil“

Informationen zum Benutzerprofil anzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Benutzer können den Abschnitt Benutzereinstellungen verwenden, um den Zugriff in einem Portal zu aktivieren.

Widget „Benutzerprofil“



Instanzoptionen

Das Widget „Benutzerprofil“ enthält keine Instanzoptionen.

Such-Widgets

Im Service Portal werden mehrere Widgets für die Suche bereitgestellt.

Sie können die Suche im Service Portal mit einem der Such-Widgets konfigurieren.

Widget „AI Search Assist“.

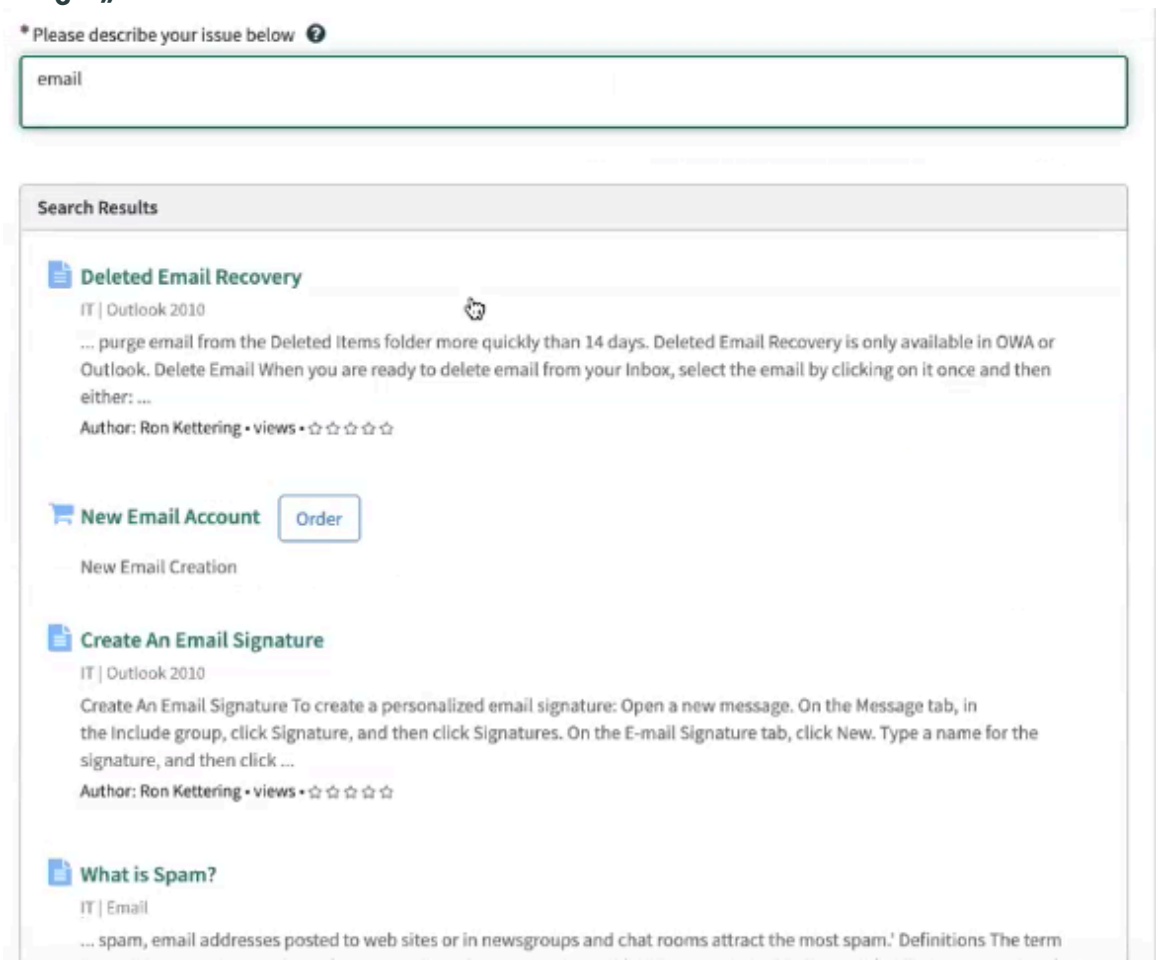
Verbessern Sie die Incident-Abwehr für Serviceportal -Benutzer, indem Sie die relevantesten Suchergebnisse in einem Datensatzersteller anzeigen.

Widget verwenden

Das Widget ist im Datensatzersteller-Formular **„Incident erstellen“** enthalten, um Elemente basierend auf den in der Beschreibung eingegebenen Stichwörtern anzuzeigen. Bei diesen Elementen kann es sich um Wissensartikel oder Servicekatalog -Elemente handeln. Diese Suchergebnisse werden angezeigt, während der Benutzer die Informationen eingibt.

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

Widget „AI Search Assist“.



Instanzoptionen

Das Widget „AI Search Assist“ enthält keine Instanzoptionen.

Contextual Search-Widget

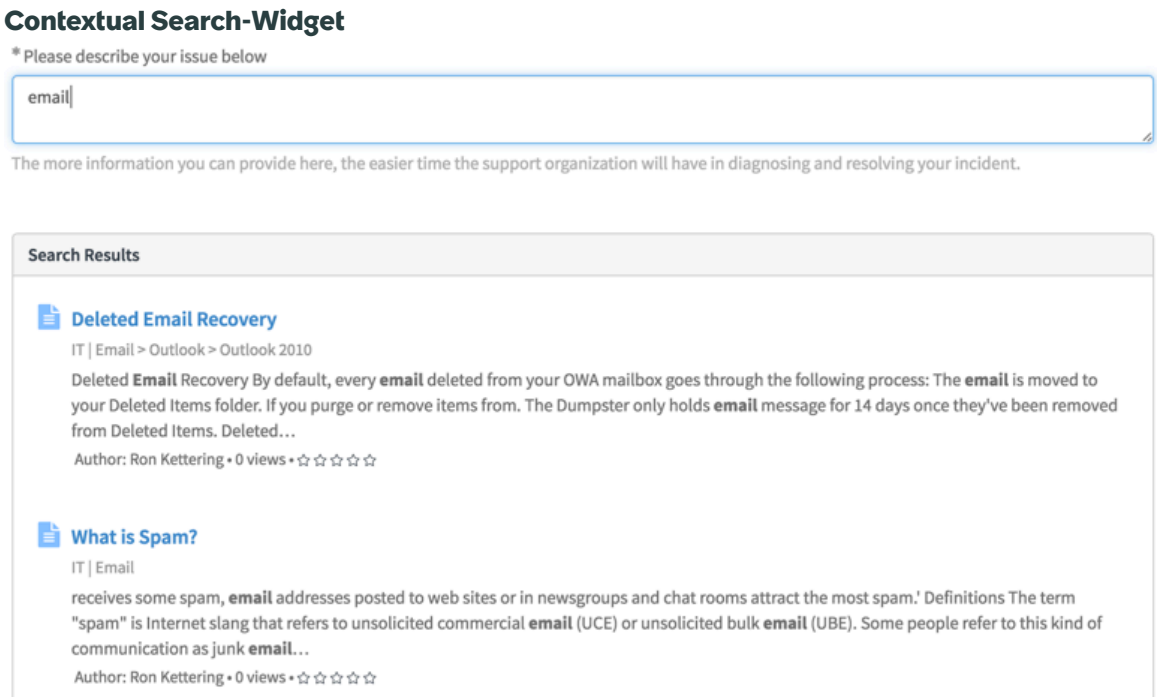
Die Kontextsuche ist ein eingebettetes Widget, das einem Datensatzersteller hinzugefügt und mit dem Widget „SC-Katalogelement“ verwendet werden kann. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Standardmäßig ist das Widget im **Incident erstellen** Datensatz Ersteller-Formular enthalten, um Elemente basierend auf in der Beschreibung eingegebenen Schlüsselwörtern anzuzeigen. Bei diesen Elementen kann es sich um Wissensartikel oder Servicekatalog -Elemente handeln. Diese Suchergebnisse werden angezeigt, während der Benutzer die Informationen eingibt.

Informationen zur Verwendung dieses Widgets mit anderen Datensatzerstellern finden Sie unter Kontextsuche für den Datensatzersteller definieren .

Automatische Übersetzung

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

Kontextsuche

Widget „Aspektsuche“

Das Widget „Aspektsuche“ zeigt Suchergebnisse und Suchfacetten an, die für eine Suchquelle festgelegt wurden. Mit dem Widget „Aspektsuche“ können Endbenutzer Suchergebnisse nach einer aussagekräftigeren Ergebnismenge filtern.

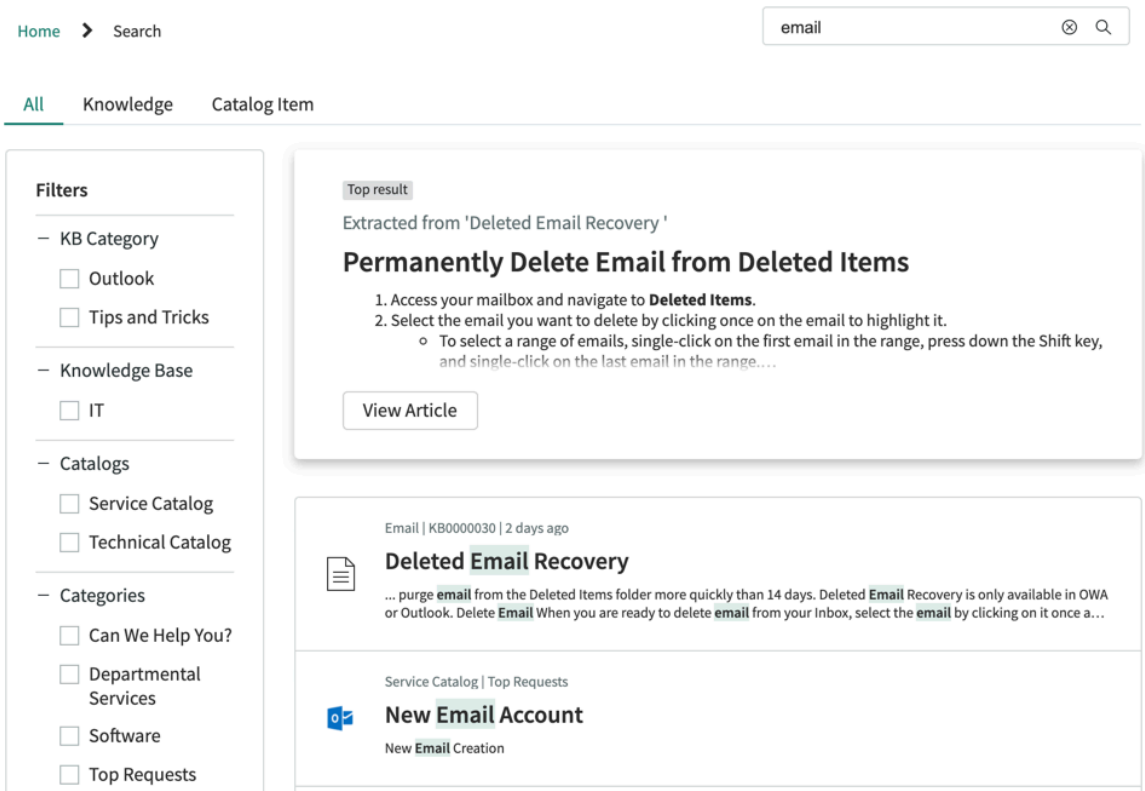
Widget verwenden

Sie können Aspekte, Registerkarten und Breadcrumbs verwenden, um Ihre Suche in Serviceportaleinzugrenzen. Sie können beispielsweise Suchergebnisse nach Wissensartikeln filtern, indem Sie die Registerkarte **Wissen** auswählen. Um Suchergebnisse nach bestimmten Wissenskategorien zu filtern, können Sie einen oder mehrere Aspekte 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.

Widget „Aspektsuche“



Die verfügbaren Aspekte sind dynamisch und basieren auf der Suche. Wenn Sie Aspekte auswählen, wird die Suche eingeschränkt, und die Anzahl der verfügbaren Aspekte nimmt ab. Sie können sehen, welche Aspekte Sie ausgewählt haben, indem Sie die Pillen im Aspektbereich anzeigen. Wenn Sie eine andere Registerkarte auswählen, werden die ausgewählten Aspekte übernommen und auf die Suchkriterien angewendet.

Sie können Ihre Suche erweitern, indem Sie die Auswahl einzelner Aspekte löschen oder die Registerkarte **Alle** auswählen. Um alle Aspektauswahlen zu löschen, wählen Sie **Alle**löschen.

Sie können eine neue Suche starten, indem Sie in das Typeahead-Suchfeld einen neuen Suchbegriff eingeben. Nachdem Sie den neuen Suchbegriff eingegeben haben, löscht das System die Auswahl für Aspekte und Registerkarten aus der vorherigen Suche. Sie können Ihre neue Suche verfeinern, indem Sie neue Aspekte oder Registerkarten auswählen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der verfügbaren Aspekte finden Sie unter Aspekte in einer AI Search-Anwendungskonfiguration erstellen .

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Aspektsuche“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel der Aspektliste	Titel für die Aspektkomponente anzeigen.
Typeahead-Suche - Titel	Standardtext in der Typeahead-Suchkomponente.
Typeahead-Suche - Farbe	Gibt an, ob die Glyphe in der Typeahead-Komponente ausgefüllt ist.

Automatische Übersetzung

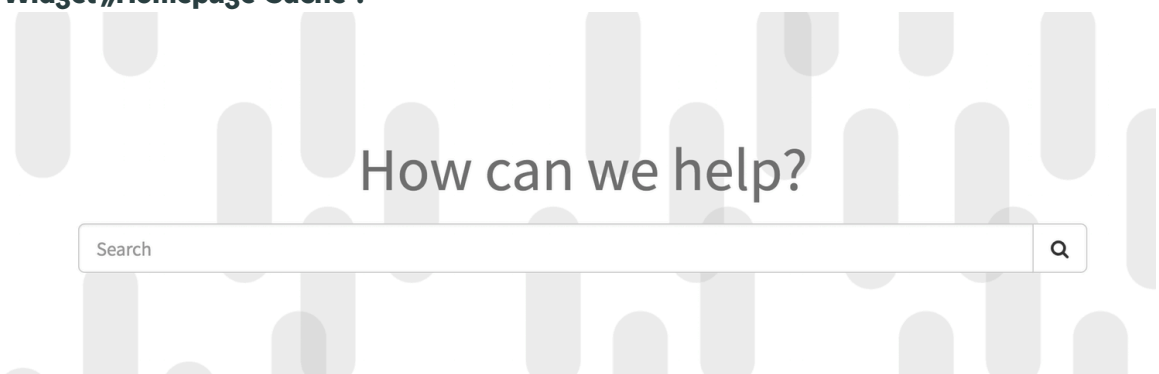
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Typeahead-Suche - Glyphe	Symbol, das im Suchfeld neben dem Widget angezeigt wird. Das Suche-Symbol ist der Standard. Um ein anderes Symbol zu verwenden, geben Sie beispielsweise den Namen des Symbols in das Feld Suche plus ein. Um eine Liste mit Symbolen zur Auswahl zu erhalten, öffnen Sie die Instanzoptionen für das Symbollink-Widget.
Typeahead-Suche - Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Wählen Sie zwischen xs, sm, md und lg.
Typeahead-Suchfeld anzeigen	Option zum Ein- oder Ausblenden des Suchfelds auf der Portalseite.
Verhalten	
Max. Ergebnisse für Alle-Suche	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die für alle Suchquellen angezeigt werden, wenn sie zusammen angesehen werden.
Max. Ergebnisse für einzelne Suchquelle	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die für eine einzelne Suchquelle angezeigt werden.
Zeige Meinten Sie	Zeigt Vorschläge an, wenn eine Suche keine Ergebnisse liefert.
Typeahead-Suche - Grenzwert	Anzahl der angezeigten Typeahead-Suchergebnisse. Der Standardwert ist 15.
KI-Suche	
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext Search. **Hinweis:** Diese Instanzoption gilt nur, wenn KI-Suche in Ihrem Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Widget „Homepage-Suche“.

Fügen Sie Ihrer Homepage eine Suchleiste hinzu. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Homepage-Suche“.



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

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Homepage-Suche“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis:
Die KI-Suche Instanzoptionen gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel, der über der Suchleiste angezeigt wird. Zum Beispiel „Wie können wir helfen?“
Kurzbeschreibung	Ein Untertitel, der unterhalb des Titels angezeigt wird.
Typeahead-Suche	Steuert das Erscheinungsbild der Suchleiste. Verwenden Sie eine durch Kommas getrennte Liste in geschweiften Klammern, um der Suchleiste Stildetails hinzuzufügen, beispielsweise {Titel: ‚Suche‘, Farbe: ‚Blau‘, Größe: ‚lg‘}. Weitere Informationen zu den Stiloptionen, die Sie hinzufügen können, finden Sie in den Instanzoptionen für das Widget „Typeahead-Suche“.
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren.
Suchergebnisskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren.
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext Wie können wir helfen?.

Automatische Übersetzung

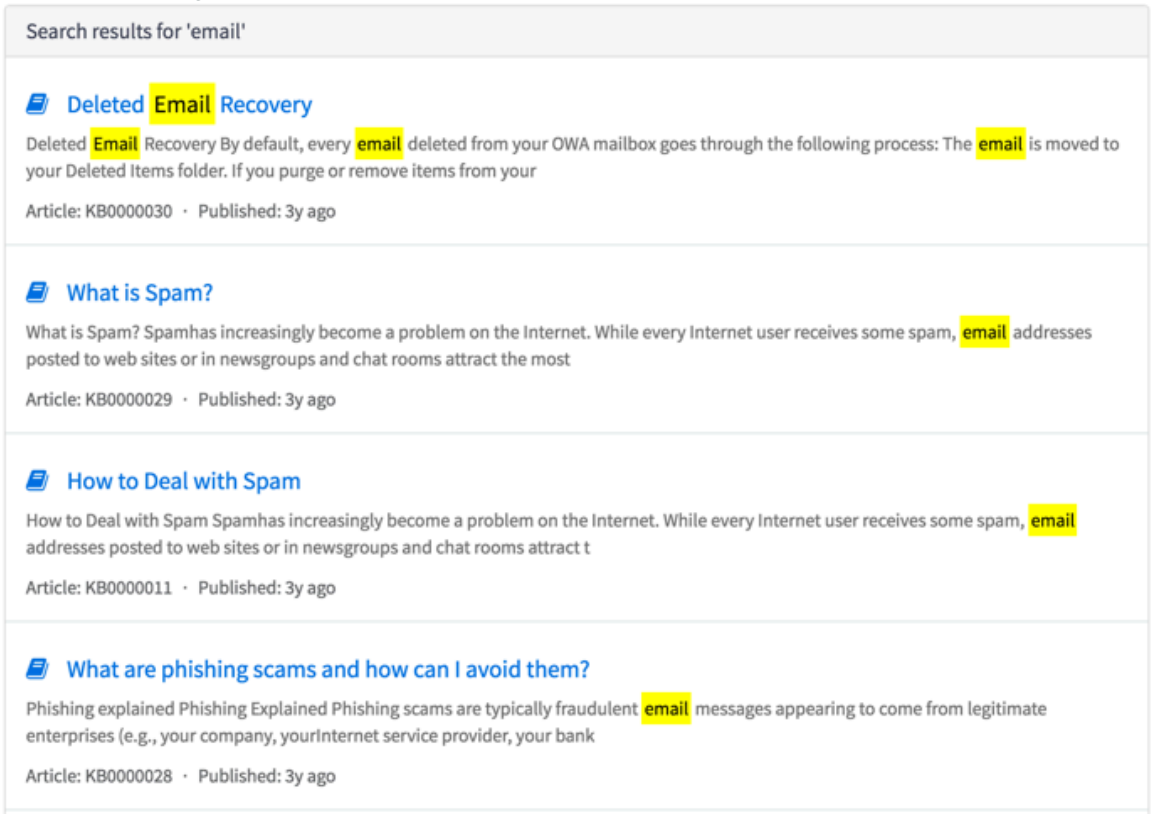
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

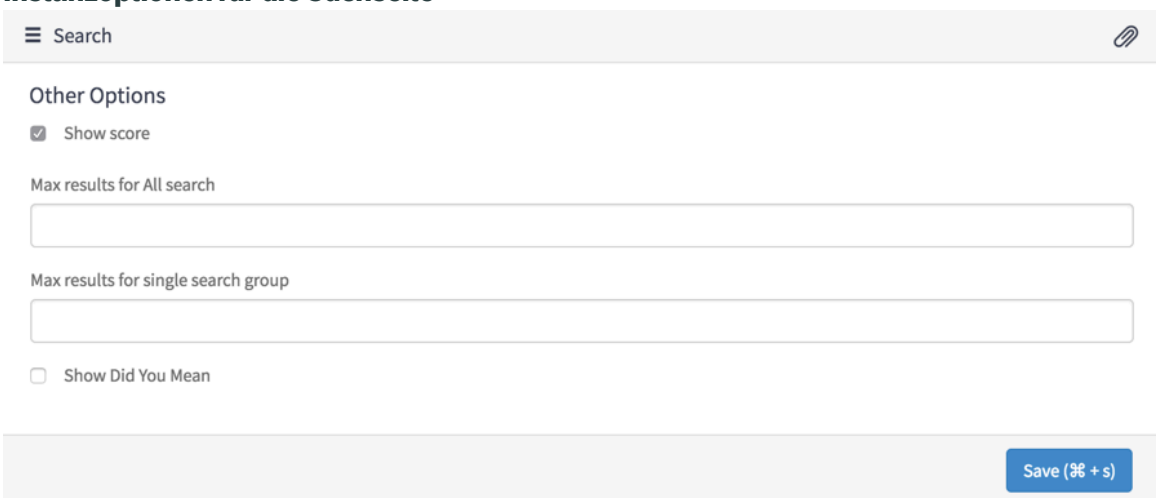
Legacy: Suchseiten-Widget

Das Widget "Suchseite" zeigt Suchergebnisse an. Das Aspektsuche-Widget ersetzt das Suchseite-Widget. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Suchseite-Widget



Instanzoptionen für die Suchseite



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen für die Suchseite

Feld	Beschreibung
Punktzahl anzeigen	Wenn ausgewählt, werden Suchergebnisse relativ zum Ranking angezeigt.
Max. Ergebnisse für Alle-Suche	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die für alle Suchgruppen angezeigt werden, wenn sie zusammen angezeigt werden.
Max. Ergebnisse für einzelne Suchgruppe	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die für eine einzelne Suchgruppe angezeigt werden, wenn Sie diese bestimmte Suchgruppe ansehen.
Zeige Meinten Sie	Zeigt Vorschläge an, wenn eine Suche keine Ergebnisse liefert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Suche finden Sie unter Suche in einem Portal konfigurieren.

Widget „Typeahead-Suche“

Vorausschauende Suche-Funktion, die Wörter anzeigt, während ein Benutzer tippt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Typeahead-Suche“



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Typeahead-Suche“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis:
Die KI-Suche Instanzoptionen gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Der Name oder die Wörter, die im Suchfeld angezeigt werden, bevor ein Benutzer mit der Eingabe beginnt. Zum Beispiel Suche oder Wonach suchen Sie
Farbe	Gibt an, ob die Suchschaltfläche neben dem Suchfeld ausgefüllt ist oder nicht
Glyphe	Das Symbol, das im Suchfeld neben dem Widget angezeigt wird. Das Suche-Symbol ist der Standard. Um ein anderes Symbol zu verwenden, geben Sie beispielsweise den Namen des Symbols in das Feld Suche plus ein. Um eine Liste mit Symbolen zur Auswahl zu erhalten, öffnen Sie die Instanzoptionen für das Symbollink-Widget.
Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Wählen Sie zwischen xs, sm, md und lg.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Verhalten	
Grenzwert	Wenn Suchvorschläge aktiviert sind, geben Sie die Anzahl der Vorschlagseinträge ein, die Sie anzeigen möchten. Wenn Suchvorschläge deaktiviert sind, geben Sie die Anzahl der Typeahead-Einträge ein, die Sie anzeigen möchten. Der Standardwert ist 15. Siehe Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren .
Kontextbezogene Quellen für die Suche	Begrenzen Sie die Ergebnisse, die in der Typeahead-Suche verfügbar sind, indem Sie nur bestimmte Suchquellen konfigurieren. Beispielsweise sehen Benutzer, die im Servicekatalog suchen, nur Ergebnisse für den Servicekatalog, wenn diese Suchquellen konfiguriert sind. Weitere Informationen zur kontextabhängigen Suche finden Sie unter Auf einer Seite verfügbare Suchquellen konfigurieren
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebnisskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext Search.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

Knowledge Management-Widgets

Verwenden Sie Knowledge Management Widgets, um eine Wissensdatenbank für Ihr Portal aufzubauen.

Knowledge Management-Widgets sind Teil des Service Portal - Knowledge Base Plugins [com.glide.service-portal.knowledge-base], das automatisch mit dem Plugin „Service Portal for Enterprise Service Management“ [com.glide.service-portal.esm] aktiviert 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.

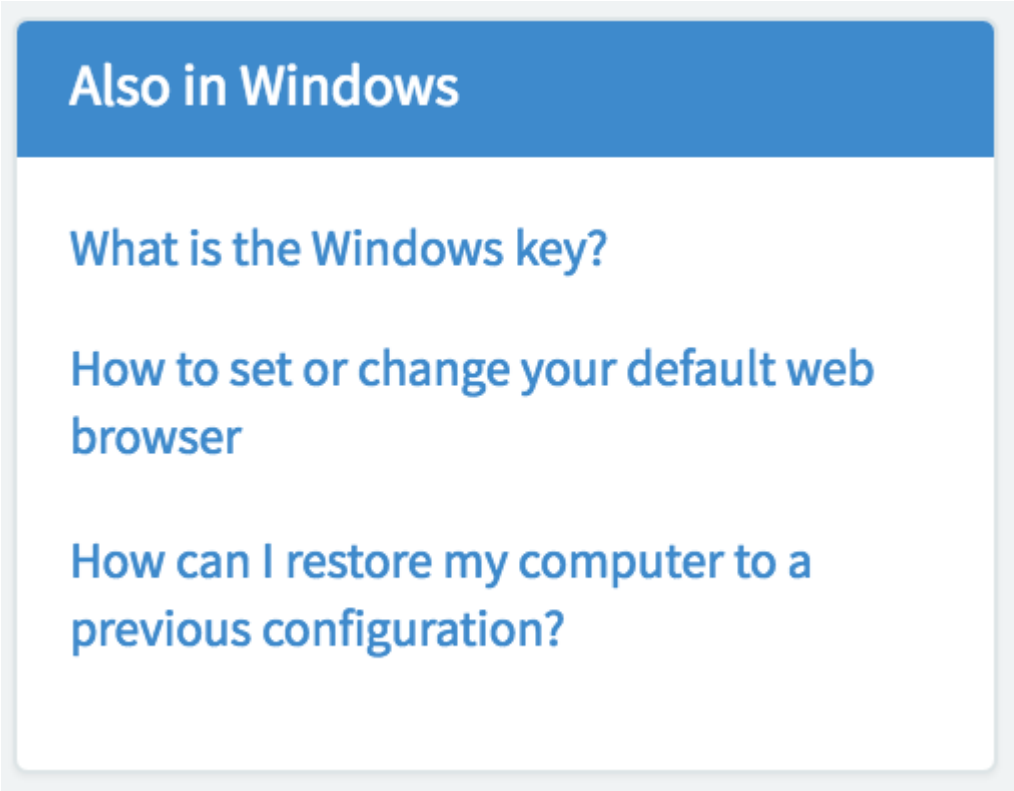
Weitere Informationen zu Knowledge Management finden Sie unter Knowledge Management .

KB auch in Kategorie-Widget

Liste der Artikel, die auch in einer bestimmten Kategorie enthalten sind. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Informationen, die in der KB auch im Kategorie-Widget angezeigt werden, werden von den untergeordneten Kategorien des Wissensartikels bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikelkategorien definieren .

KB auch in Kategorie-Widget



Instanzoptionen

KB auch in den Kategorie-Instanzoptionen



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

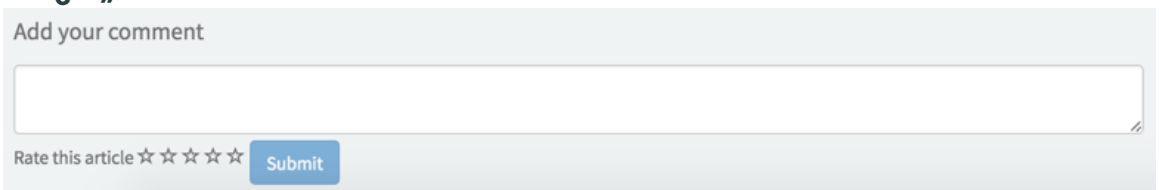
Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“

Bewertungs- und Kommentaroption für Artikel in der Knowledge Base. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

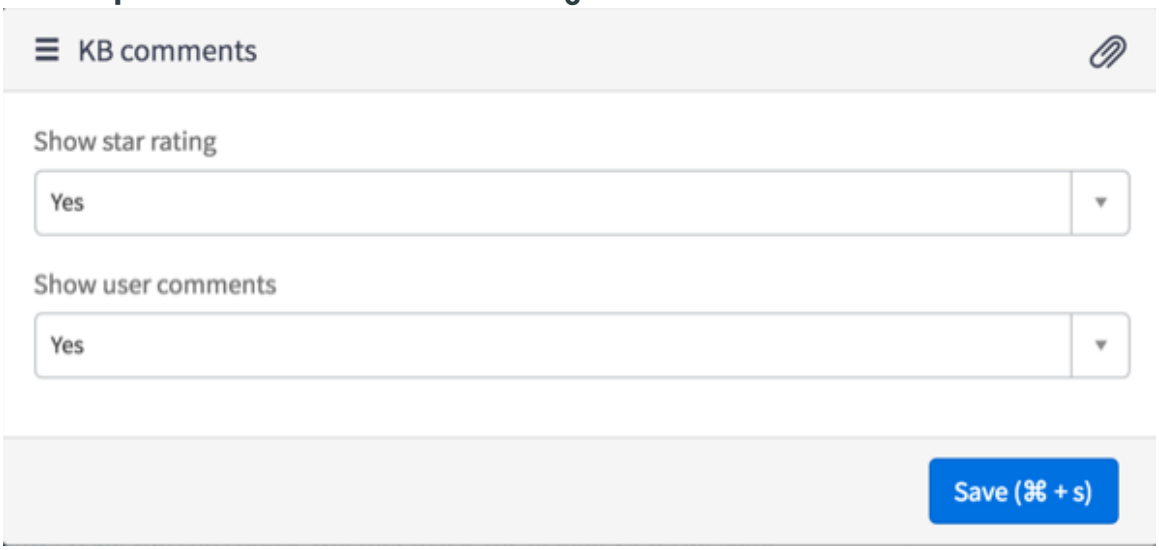
Bewertungen zu Artikeln im KB-Artikelkommentar bestimmen die Beliebtheit der Artikel im am besten bewerteten KB-Widget.

Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“



Instanzoptionen

Instanzoptionen für die KB-Kommentar-Widgets



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Sternebewertung anzeigen	Wählen Sie die Option aus, um eine Sternebewertung im Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“ anzuzeigen. Wenn Sie die Option **Systemeigenschaften verwenden** auswählen, wird die Sternbewertungsoption basierend auf der Systemeigenschaft

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

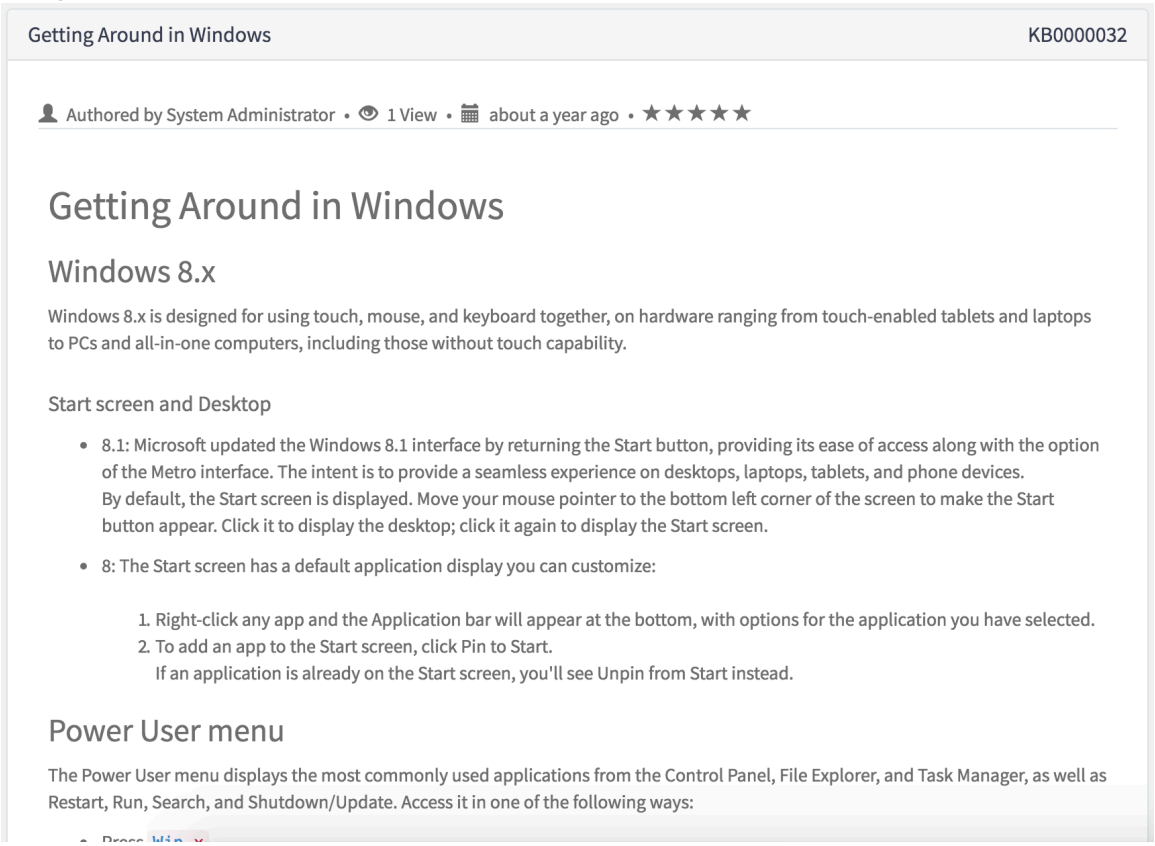
Feld	Beschreibung
	`glide.knowman.show_star_rating` angezeigt.
Benutzerkommentare anzeigen	Wählen Sie die Option aus, um das Kommentarfeld im Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“ anzuzeigen. Wenn Sie die Option **Systemeigenschaften verwenden** auswählen, wird das Kommentarfeld basierend auf der Systemeigenschaft `glide.knowman.show_user_feedback` angezeigt.

Widget „KB-Artikelseite“

Verwenden Sie das Seiten-Widget „Artikel“, um Knowledge Base-Artikel in Serviceportalanzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Jede spezialisierte Schriftart oder Formatierung, die im Textfeld für den Wissensartikel auf der Plattform hinzugefügt wird, wird auf dieselbe Weise im Portal angezeigt.

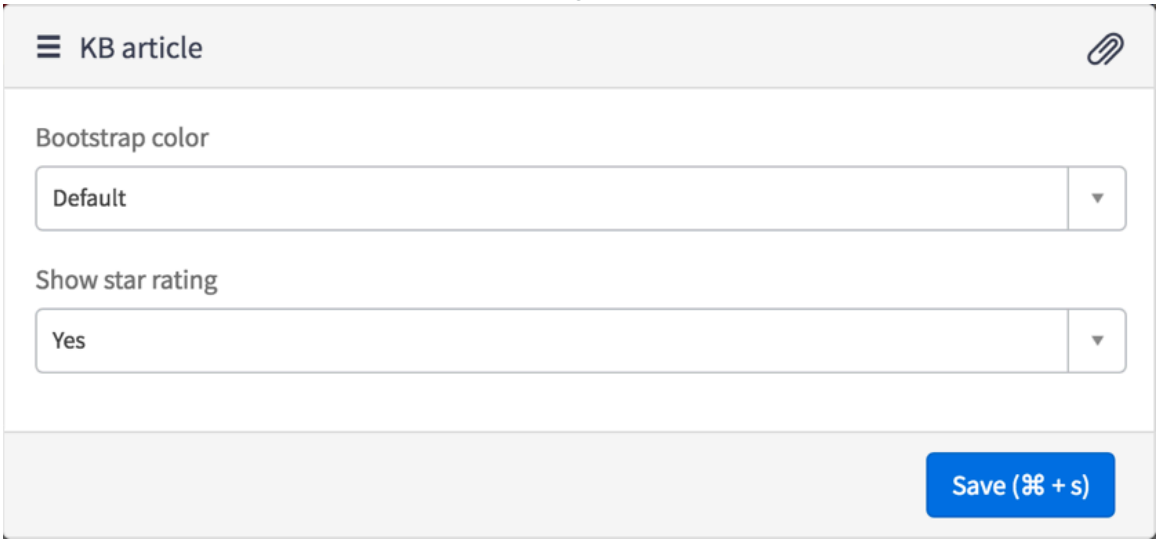
Widget „KB-Artikelseite“



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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Artikelseite-Widget



Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Sternebewertung anzeigen	Zeigt die Sternebewertung im Artikelseiten-Widget an. Wenn Sie **Systemeigenschaften verwenden**auswählen, wird die Darstellung der Sternebewertung durch die Systemeigenschaft `glide.knowman.show_star_rating` festgelegt.

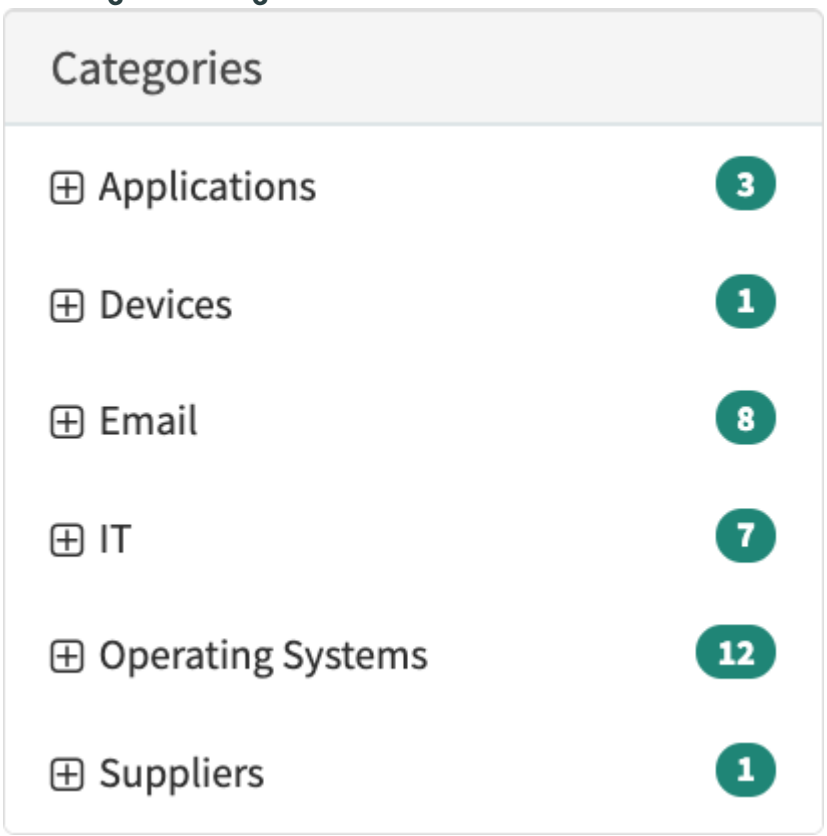
KB-Kategorien-Widget

Listet die Kategorien für Ihre Knowledge Base auf. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

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

KB-Kategorien-Widget



Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases** Wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den zugehörigen Listen angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorien definieren .

Hinweis:
Wenn das Feld **Max. Artikelgrenzwert zum Zulassen von Kategorieanzahlen** auf 500 festgelegt ist und die Knowledge Base mehr als 500 Artikel enthält, zeigt das Widget „KB-Kategorien“ alle Kategorien in der Knowledge Base an.

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Wenn Ihr Portal mehrere Knowledge Bases verwendet, können Sie den Inhalt des Widgets „KB-Kategorien“ mit Widget „KB-Knowledge Bases“. filtern.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Eine Knowledge Base einem Portal zuordnen.

Hinweis:
Wenn in den Instanzoptionen des Widgets der Wert **Max. Anzahl der pro Kategorie ausgewerteten Artikel zur Bestimmung der Sichtbarkeit** auf 1 oder höher festgelegt ist, muss der Benutzer Zugriff auf mindestens einen Artikel in der Kategorie haben, damit die Kategorie angezeigt wird.

Instanzoptionen

Das KB-Kategorien-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Automatische Übersetzung

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

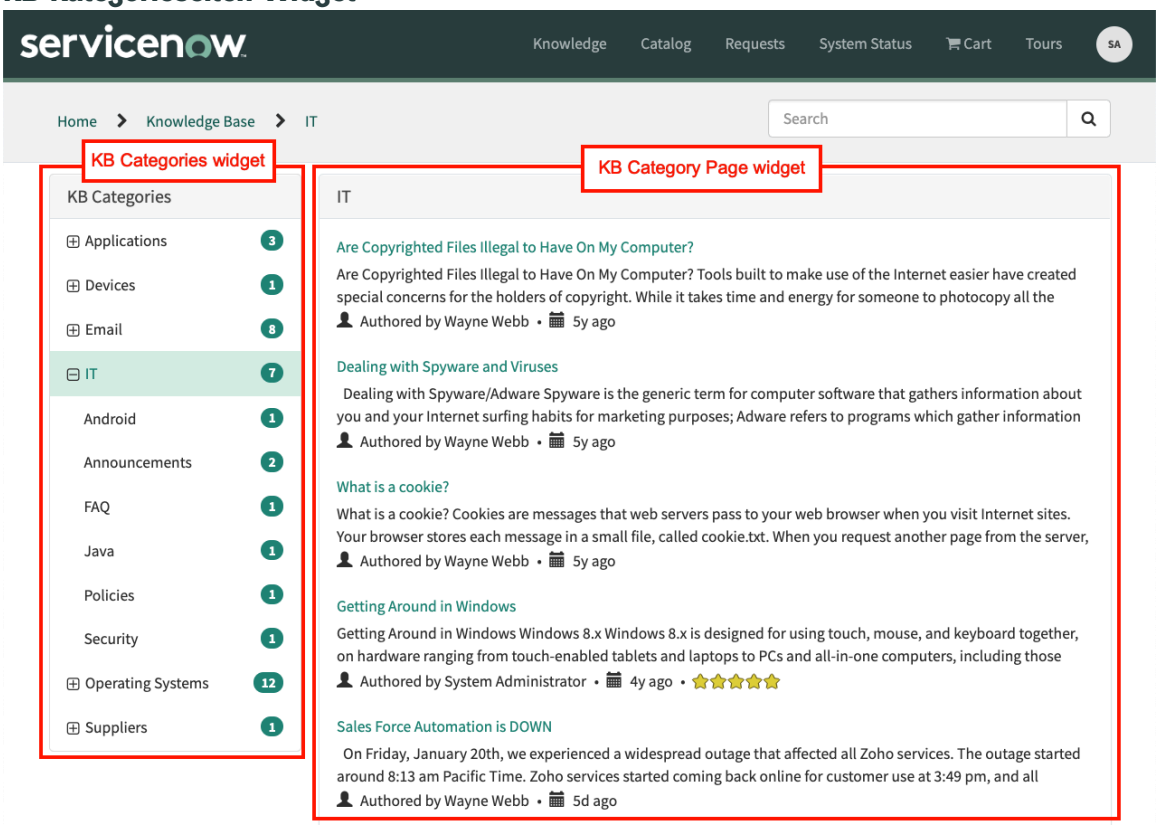
KB-Kategorieseiten-Widget

Artikel und Artikelvorschau innerhalb einer bestimmten Kategorie. Kategorien werden im Knowledge Base-Modul angegeben. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „KB-Kategorieseite“ funktioniert zusammen mit KB-Kategorien-Widget. Wenn Sie eine Kategorie im Widget „KB-Kategorien“ auswählen, werden im Seiten-Widget „KB-Kategorie“ Artikel innerhalb dieser Kategorie aufgelistet.

Damit die Widgets „KB-Kategorien“ und „KB-Kategorieseite“ zusammen arbeiten, fügen Sie die beiden Widgets derselben Seite hinzu.

KB-Kategorieseiten-Widget



Wenn Sie das Widget „KB-Kategorieseite“ zu einer Seite hinzufügen, ohne das Widget „KB-Kategorien“ hinzuzufügen, zeigt das Widget „KB-Kategorieseite“ eine nicht kategorisierte Liste aller Artikel in der Knowledge Base an.

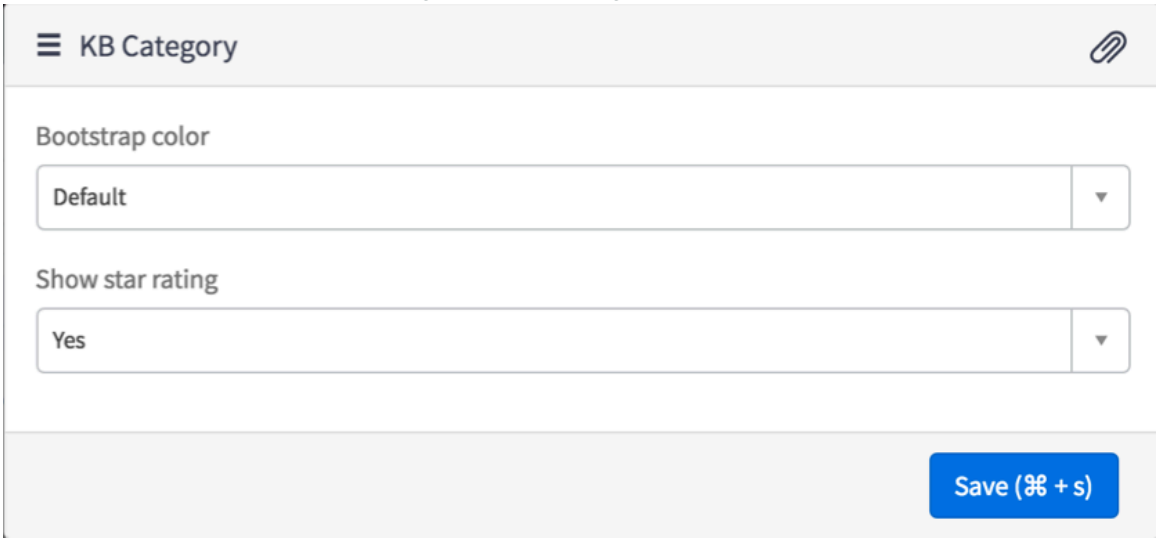
Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**, und wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den zugehörigen Listen angezeigt. Wenn einer Kategorie keine Artikel zugeordnet sind, wird sie nicht im Portal angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorien definieren .

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Eine Knowledge Base einem Portal zuordnen.

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Kategorieseite-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Sternebewertung anzeigen	Zeigt die Sternebewertung auf der Kategorieseite an. Wenn Sie **Systemeigenschaften verwenden**auswählen, wird die Darstellung der Sternebewertung durch die Systemeigenschaft `glide.knowman.show_star_rating` festgelegt.

Widget „KB-Knowledge Bases“.

Geben Sie Benutzern die Möglichkeit, auszuwählen, welche Knowledge Base in Ihrem Portal durchsucht werden soll. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

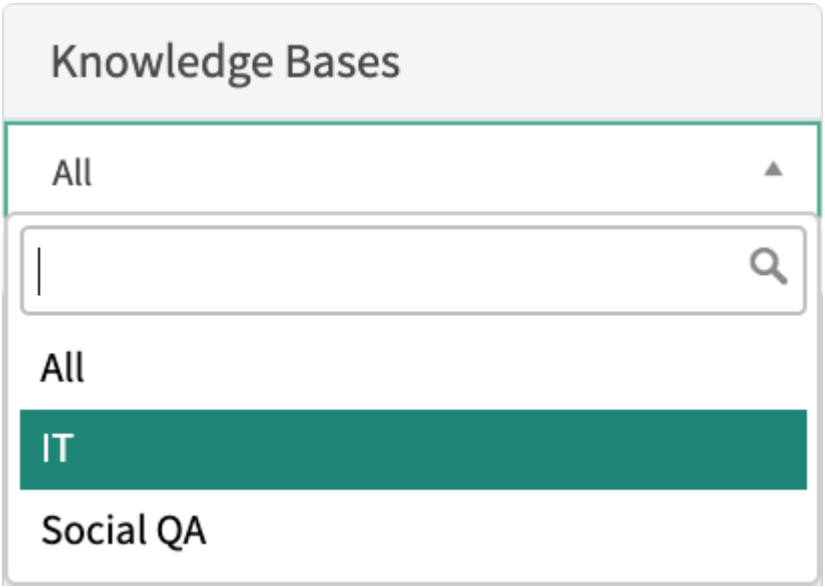
Widget verwenden

Wenn Sie Ihr Portal mehreren Knowledge Bases zuordnen, bietet das Widget „KB-Knowledge Bases“ Benutzern ein Menü zur Auswahl einer Knowledge Base. Nachdem ein Benutzer eine Knowledge Base ausgewählt hat, filtern andere KB-Widgets auf der Seite ihren Inhalt entsprechend.

Wenn ein Benutzer beispielsweise nur die IT-Knowledge Base durchsucht, zeigt KB-Kategorien-Widget nur die Kategorien innerhalb der IT-Knowledge Base an.

Automatische Übersetzung

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



Wenn Sie Ihr Portal nur einer Knowledge Base zuordnen, bleibt das Widget „KB-Knowledge Bases“ auf der Seite ausgeblendet.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu Knowledge Bases finden Sie unter Eine Knowledge Base einem Portal zuordnen.

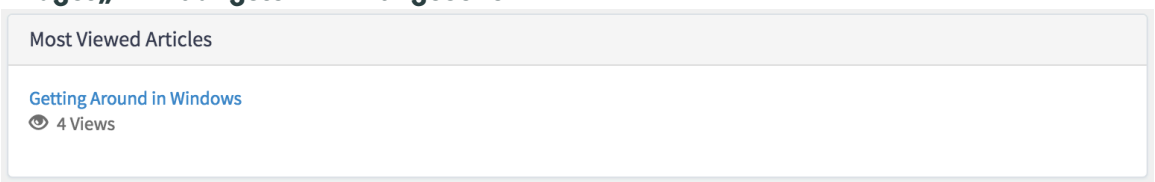
Instanzoptionen

Das Widget „KB-Knowledge Bases“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Am häufigsten in KB angesehen“

Liste der am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Am häufigsten in KB angesehen“

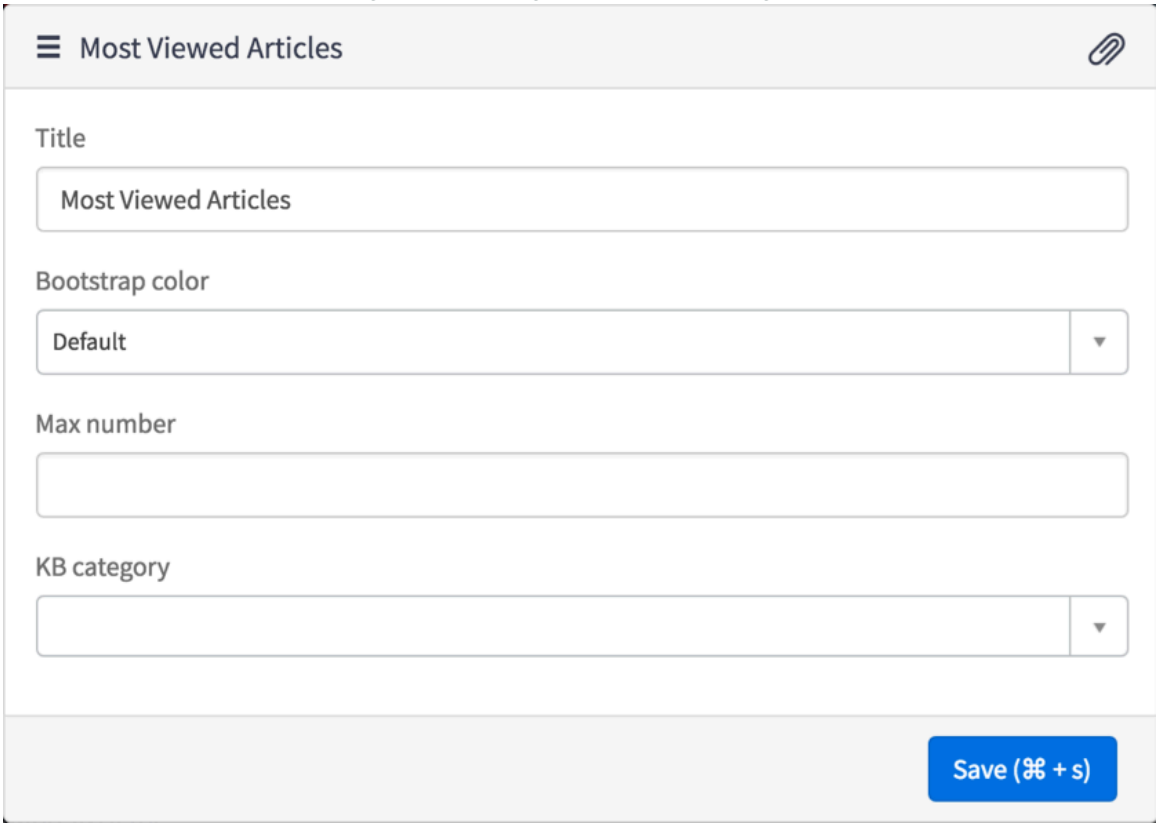


Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Widget Am häufigsten in der KB angesehen



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name, der in der Widget-Kopfzeile angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl der am häufigsten angesehenen Artikel
KB-Kategorie	KB-Kategorie für die am häufigsten angesehenen Artikel. Die Liste wird von der Tabelle „kb_category“ generiert.

Widget „KB-Nachrichten“

Das KB Nachrichten-Widget zeigt Informationen aus der Knowledge Base an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

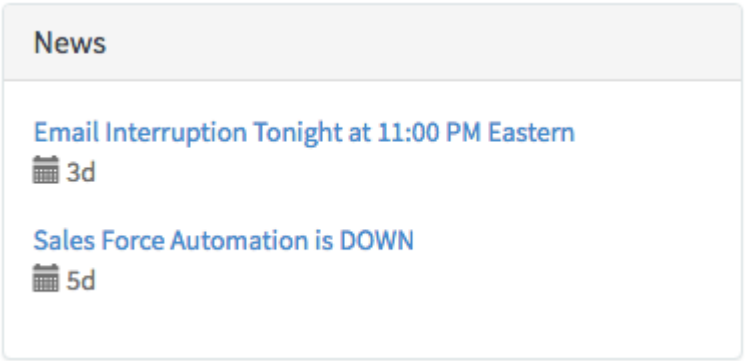
Sie können das KB Nachrichten-Widget für die Anzeige bestimmter Informationen konfigurieren, indem Sie eine Kategorie aus der KB-Kategorieliste auswählen.

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.

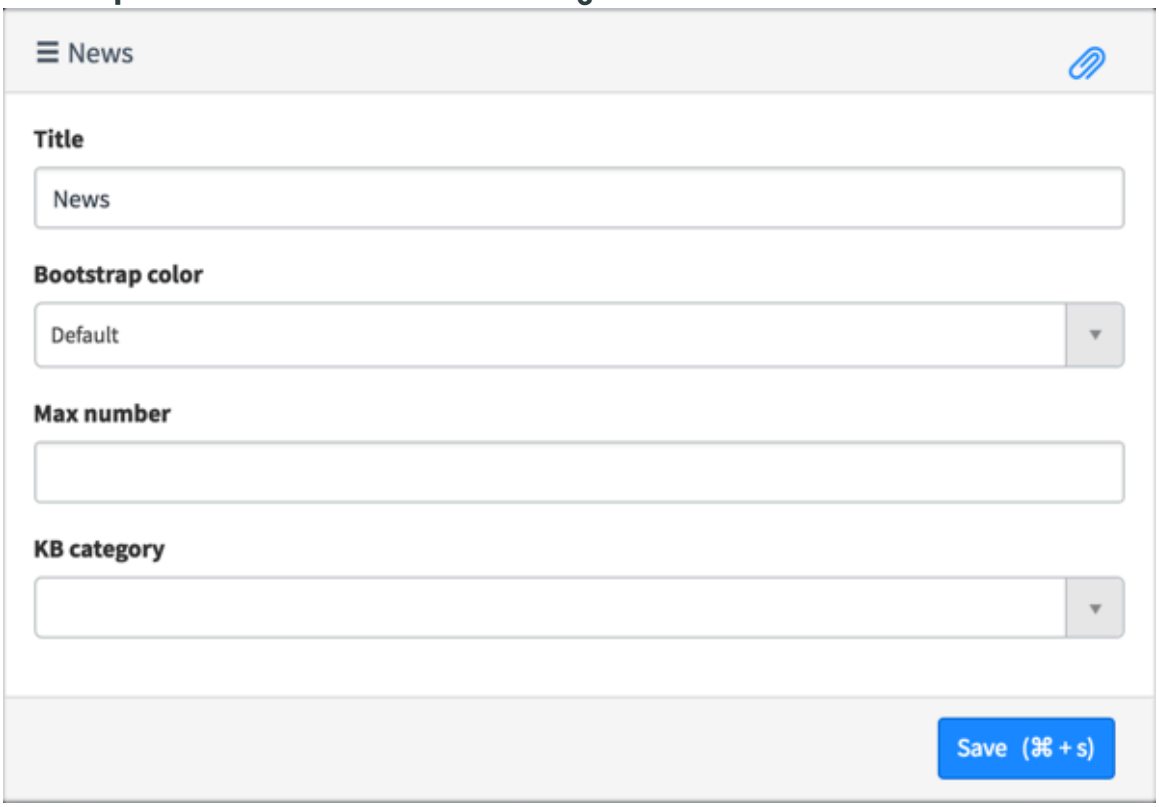
Hinweis:
Das Widget „KB-Nachrichten“ zeigt nur die Knowledge Base-Artikel an, auf die ein Benutzer basierend auf ACL-Regeln Zugriff hat.

Widget „KB-Nachrichten“



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB Nachrichten-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets, das im Widget-Header angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus 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.

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

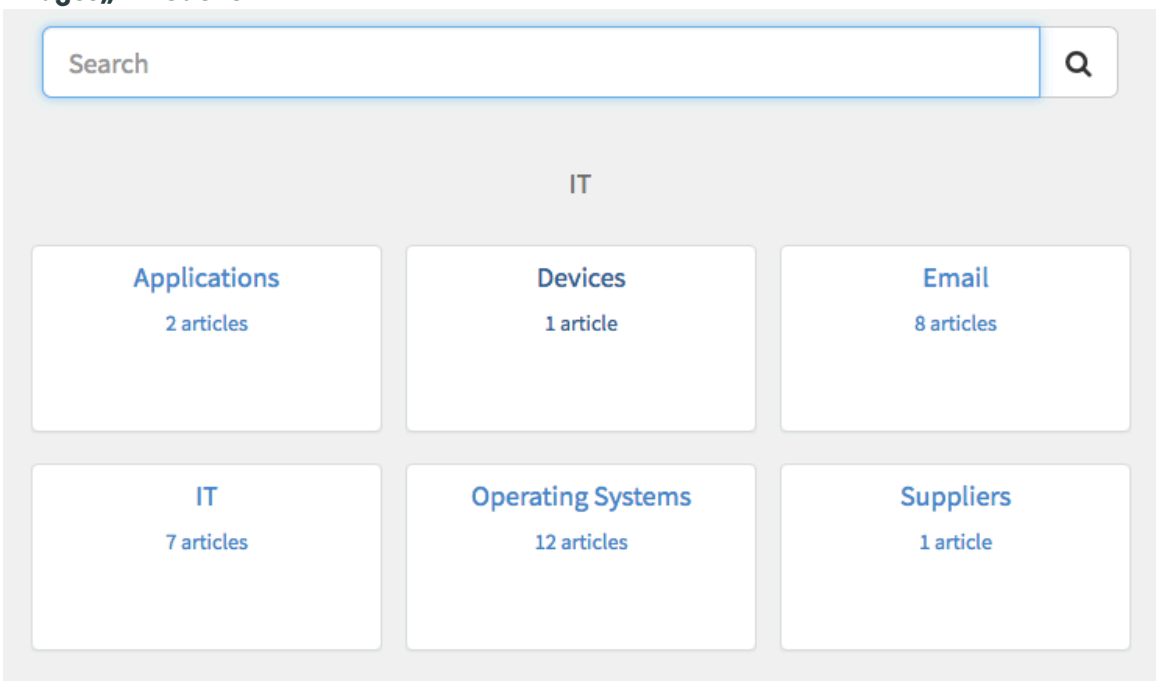
Feld	Beschreibung
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl von Nachrichtenartikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist 5. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf Artikel hat, die auf ACL-Regeln basieren, kann das Widget weniger Artikel als die maximale Anzahl anzeigen.
KB-Kategorie	Die durch die Tabelle „kb_category“ bestimmte Wissensbasiskategorie. Nur veröffentlichte Artikel werden angezeigt. Wählen Sie für ein Nachrichten-Widget beispielsweise **Ankündigungen** aus, um bevorstehende Ereignisse anzeigen.

Widget „KB-Suche“

Das KB-Suche-Widget ist ein Such-Widget, das auf die Knowledge Base beschränkt ist. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Typeahead-Suche-Widget ist Bestandteil des KB-Suche-Widgets.

Widget „KB-Suche“



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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB Suche-Widget



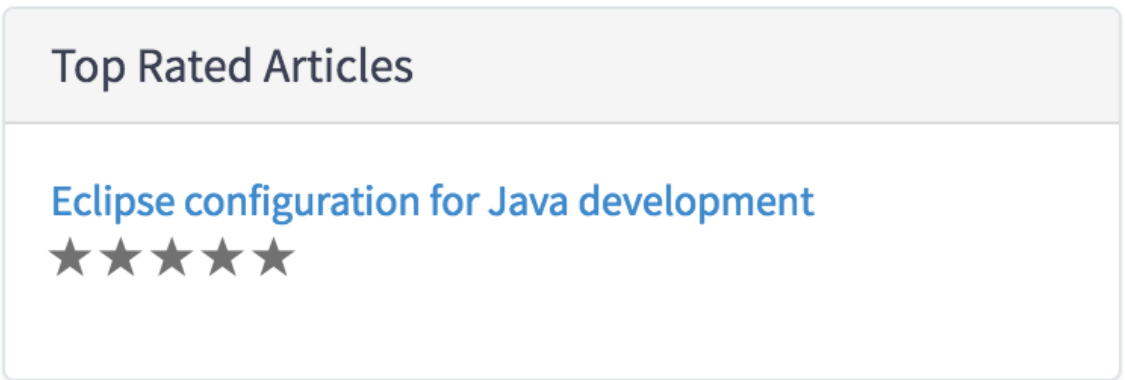
Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Dieses Feld ist nicht öffentlich.

Widget „KB-Bestbewertet“

Listet Knowledge Base-Artikel mit den besten Bewertungen auf. Bewertungen werden durch das Benutzerfeedback bestimmt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „KB-Bestbewertet“

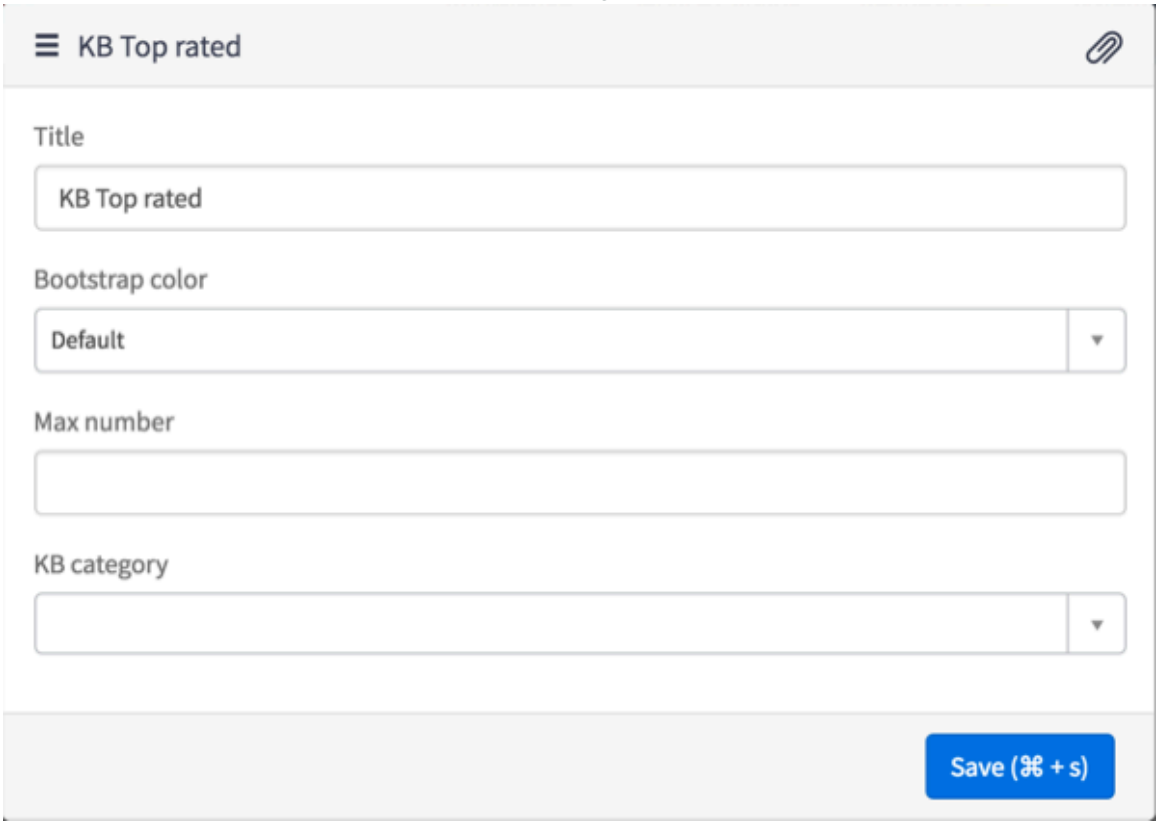


Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Bestbewertet-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name, der in der Widget-Kopfzeile angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl der am häufigsten angesehenen Artikel
KB-Kategorie	KB-Kategorie für die am besten bewerteten Artikel. Die Liste wird von der Tabelle „kb_category“ generiert.

Widget „KB-Ansicht“

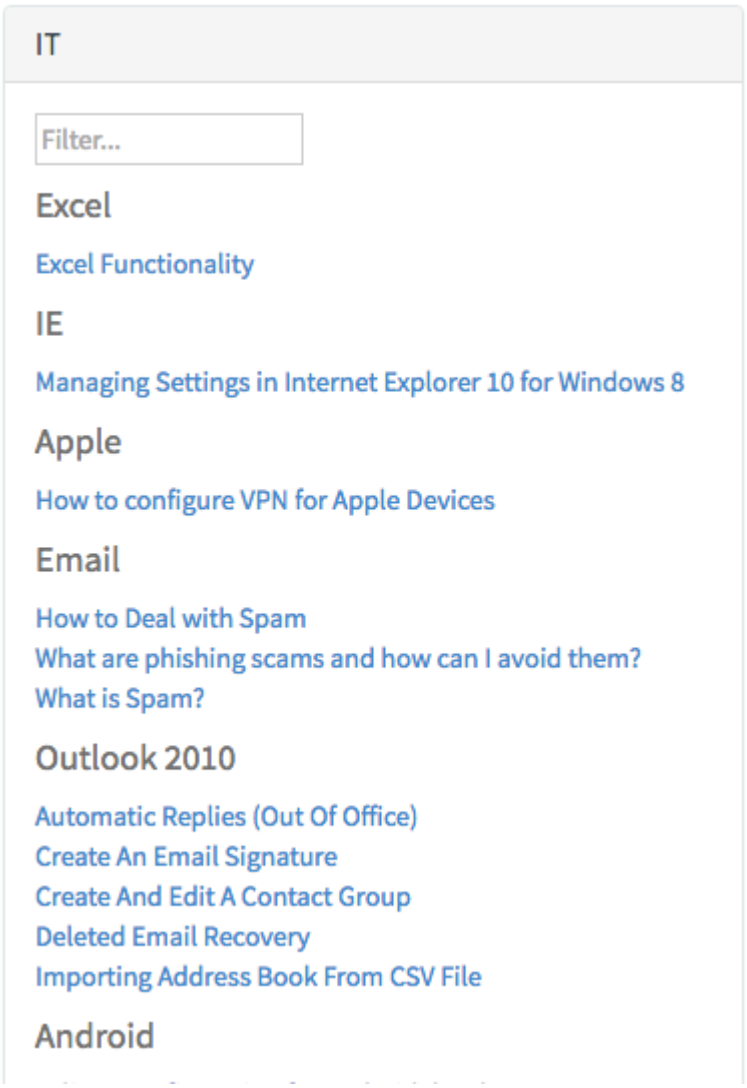
Das KB-Ansicht-Widget ist ein Beispiel für die Strukturierung einer Knowledge Base-Seite. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie den Suchfilter, um ein bestimmtes Thema oder einen bestimmten Artikel zu suchen.

Automatische Übersetzung

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

Widget „KB-Ansicht“



Instanzoptionen

Das Widget „KB-Ansicht“ enthält keine Instanzoptionen.

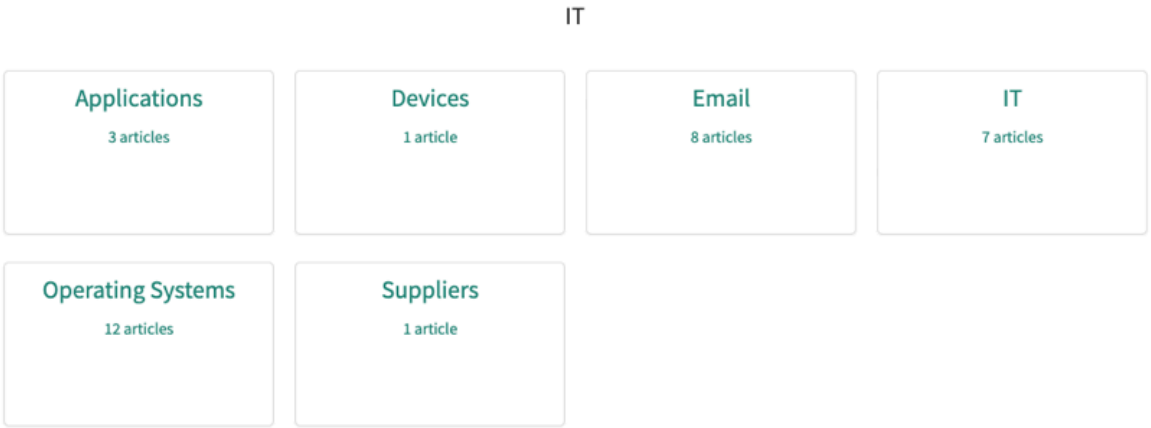
Widget „KB-Ansicht 2“

Die KB-Ansicht 2 bietet eine alternative Struktur zum KB-Ansicht-Widget, um ein anderes Beispiel für die Anzeige von Wissensartikeln zu zeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „KB-Ansicht 2“ zeigt jede Wissenskategorie als Karte an. Klicken Sie auf eine Karte, um auf die Artikel in dieser Kategorie 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.

KB-Ansicht 2



Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**, und wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den zugehörigen Listen angezeigt. Wenn einer Kategorie keine Artikel zugeordnet sind, wird sie nicht im Portal angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorien definieren .

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Eine Knowledge Base einem Portal zuordnen.

Instanzoptionen

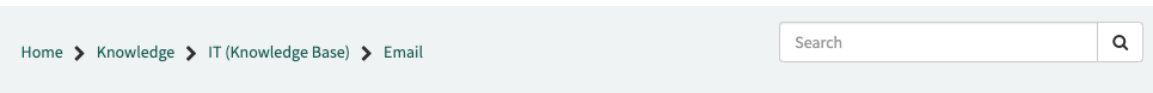
Das Widget „KB-Ansicht 2“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Wissens-Breadcrumbs“.

Helfen Sie Benutzern beim Navigieren in einer Knowledge Base, indem Sie das Wissens-Breadcrumbs-Widget hinzufügen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Das Wissens-Breadcrumbs-Widget zeigt Informationen basierend darauf an, wo sich ein Artikel in einer Knowledge Base befindet. Wenn Sie beispielsweise einen Artikel zum Thema „Umgang mit Spam“ öffnen, zeigen die Breadcrumbs, dass sich der Artikel in der Kategorie „E-Mail“ der IT-Knowledge Base befindet.



Sie können Ihre Suche nach dem Wissensfall erweitern, indem Sie die Titel in den Breadcrumbs auswählen. Um beispielsweise alle Artikel in der Kategorie „E-Mail“ anzuzeigen, wählen Sie E- **Mail**aus. Um alle Artikel in der Knowledge Base anzuzeigen, wählen Sie **IT (Knowledge Base)**aus.

Das Widget enthält auch ein Suchfeld, sodass Sie nach einem Artikel anhand des Namens suchen 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.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Wissens-Breadcrumbs-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis:
Die KI-Suche Instanzoptionen gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Verhalten	
Suchfeld anzeigen	Option zum Einfügen eines Suchfelds, in dem Benutzer die Knowledge Base durchsuchen können.
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebnisskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

Service Catalog-Widgets

Verwenden Sie Servicekatalog-Widgets, um einen Katalog für Ihr Portal aufzubauen.

Die meisten Servicekatalog-Widgets sind Teil des Plugins Service Portal Servicekatalog [com.glide.service-portal.service-service], das automatisch mit dem Plugin Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) aktiviert 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.

Das Plugin Service Portal - Servicekatalog v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) bietet ein verbessertes Servicekatalog-Erlebnis. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiv und aktiviert die folgenden Widgets:

- Katalog-Homepage-Suche (ID: cat-homepage-search)
- SC Nach oben scrollen (ID: sc-scroll-to-top)
- Anforderungen und Genehmigungen (ID: sc_request_and_approvals)
- Neueste und beliebte Artikel (ID: sc-recent-popular)

Der größte Teil der Konfiguration für die Servicekatalog Widgets erfolgt in der Servicekatalog-Applikation der Plattform. Weitere Informationen zu Service Catalog finden Sie unter Service Catalog .

Zugehörige Informationen

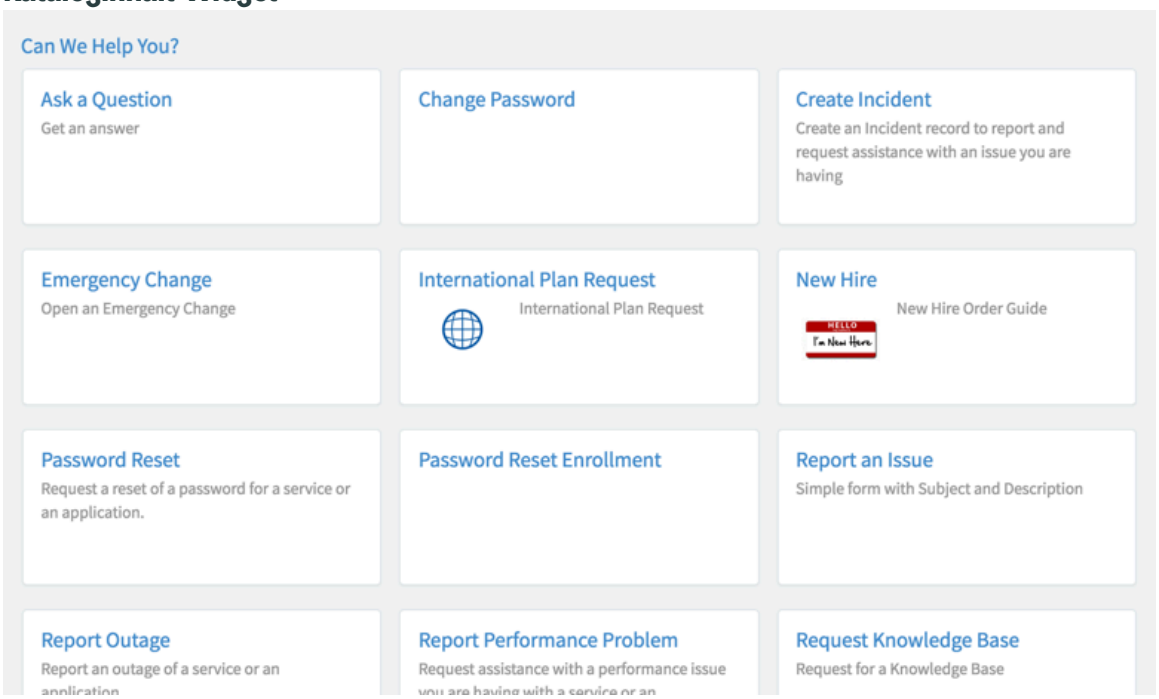
Servicekatalog im Serviceportal

Kataloginhalt-Widget

Das Widget „Kataloginhalt“ ist Teil von Servicekatalog und enthält eine gekachelte Liste aller im Katalog verfügbaren Inhaltselemente. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die auf der Seite angezeigten Elemente sind alphabetisch nach Kategorien gruppiert. Katalogelemente und Kategorien werden in der Servicekatalog-Applikation auf der Plattform definiert. Weitere Informationen zum Erstellen von Katalogelementen, die im Katalog angezeigt werden sollen, finden Sie unter Katalogelemente erstellen .

Kataloginhalt-Widget



Instanzoptionen

Das Kataloginhalt-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Automatische Übersetzung

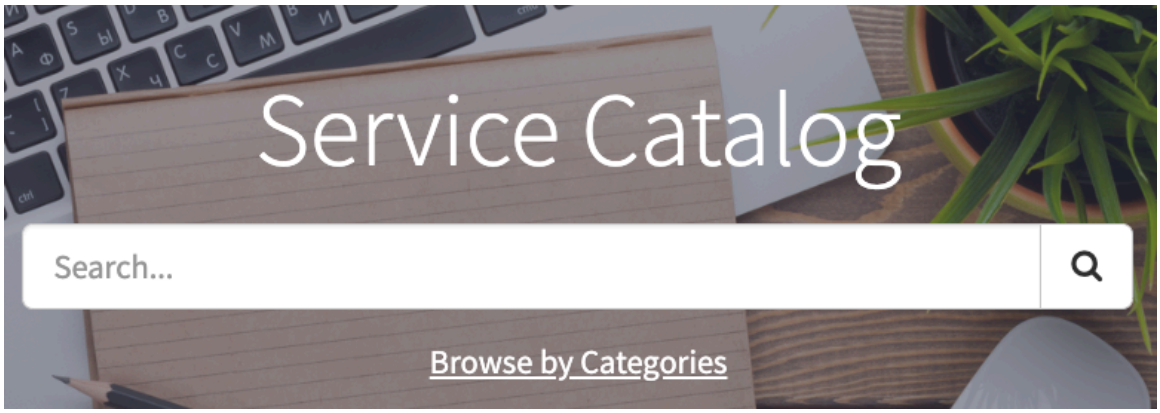
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Widget „Katalog-Homepage-Suche“.

Geben Sie Ihren Benutzern die Möglichkeit, Servicekatalog zu durchsuchen, sobald sie sich anmelden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

Fügen Sie das Widget „Katalog-Homepage-Suche“ auf Ihrer Zielseite Servicekatalog hinzu. Wenn Benutzer zu Servicekatalognavigieren, können sie das Widget „Katalog-Homepage-Suche“ verwenden, um zu finden, wonach sie suchen.



Benutzer können ein Stichwort in die Suchleiste eingeben. Das Widget „Katalog-Homepage-Suche“ verwendet eine vorausschauende Suchfunktion, die Wörter als Benutzereingabe anzeigt.

Um alternativ zu einer Liste von Servicekatalog Kategorien zu navigieren, können Benutzer **Nach Kategorien durchsuchen**auswählen.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Katalog-Homepage-Suche“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis:
Die KI-Suche Instanzoptionen gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel, der über der Suchleiste angezeigt werden soll.
Kurzbeschreibung	Text, der unter dem Titel angezeigt werden soll.
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebnisskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext Wie können wir helfen?.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .
Weitere Optionen	
Typeahead-Suche	Konfiguration der Suchleiste. Sie konfigurieren die Suchleiste mithilfe der Instanzoptionen für Widget „Typeahead-Suche“. Verwenden Sie die Syntax {field1:'value1',field2:'value2'}. Um beispielsweise den Titel, die Farbe und die Größe der Suchleiste zu konfigurieren, geben Sie Folgendes ein: {title:'Search...',color:'default',size:'lg'}.

Widget „Zuletzt verwendete und beliebte Elemente“.

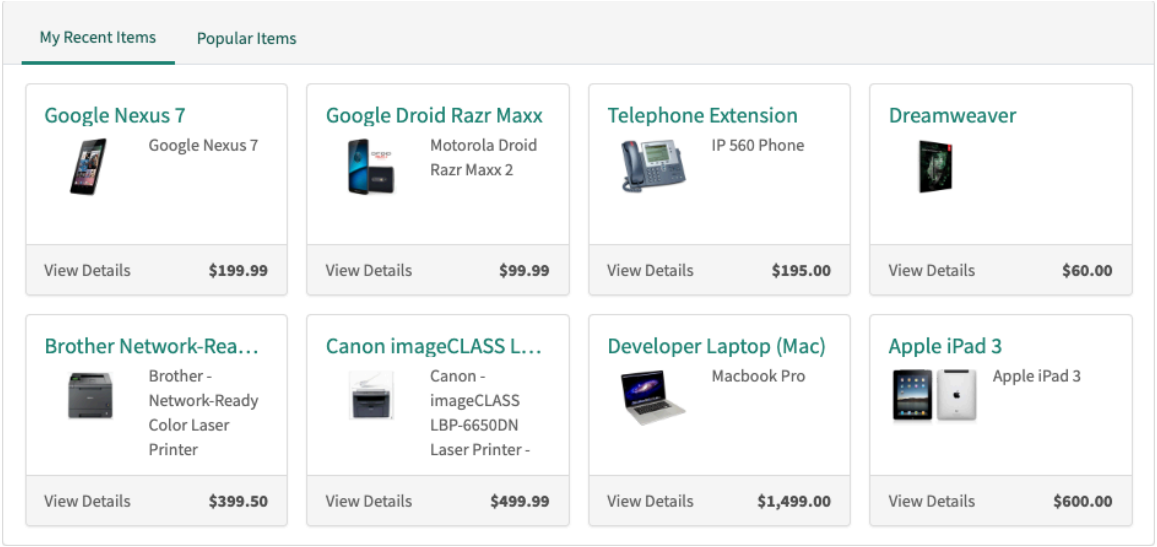
Ermöglichen Sie einem Benutzer, aktuelle und beliebte Katalogelemente zu durchsuchen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

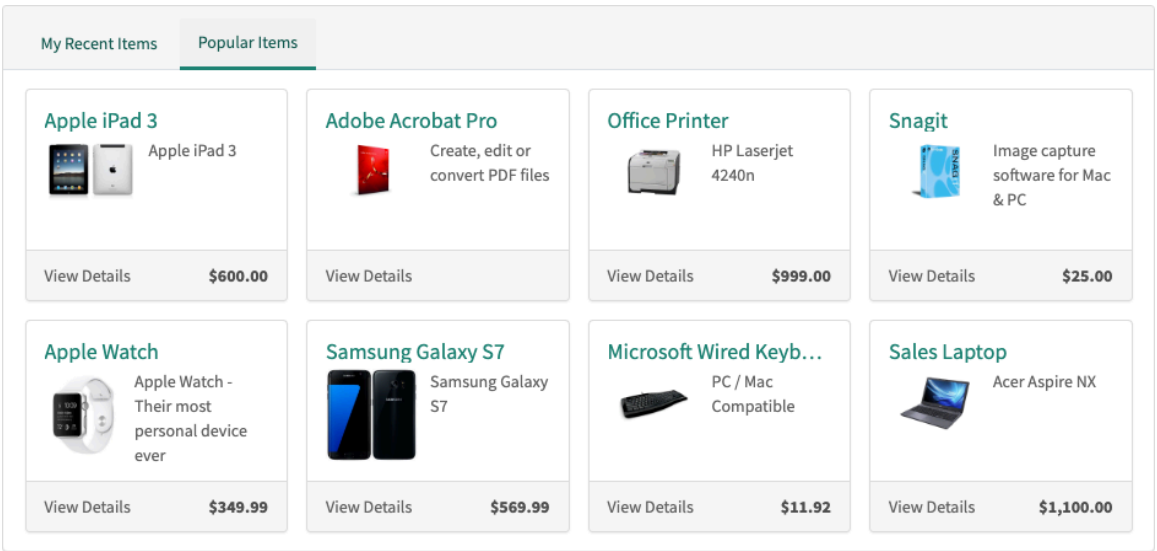
Das Widget „Letzte und beliebte Elemente“ enthält zwei Registerkarten: **Meine zuletzt verwendeten Elemente** und **Beliebte Elemente**.

Ein Benutzer öffnet die Registerkarte Meine zuletzt verwendeten Elemente, um Katalogelemente anzuzeigen, die er kürzlich angezeigt oder angefordert 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.



Ein Benutzer öffnet die Registerkarte „Beliebte Elemente“, um Katalogelemente anzuzeigen, die von anderen Benutzern häufig angefordert wurden.



Auf jeder Elementkarte werden grundlegende Informationen zum Katalogelement angezeigt, z. B. Elementname, Bild und Preis.

Um zur Elementauflistung zu navigieren, wählt der Benutzer **Details anzeigen**aus.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Zuletzt verwendete und beliebte Elemente“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Daten	
Beliebte Elemente, die in verwendet werden	Zeitspanne, in der Benutzer die beliebten Elemente angefordert haben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen 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.

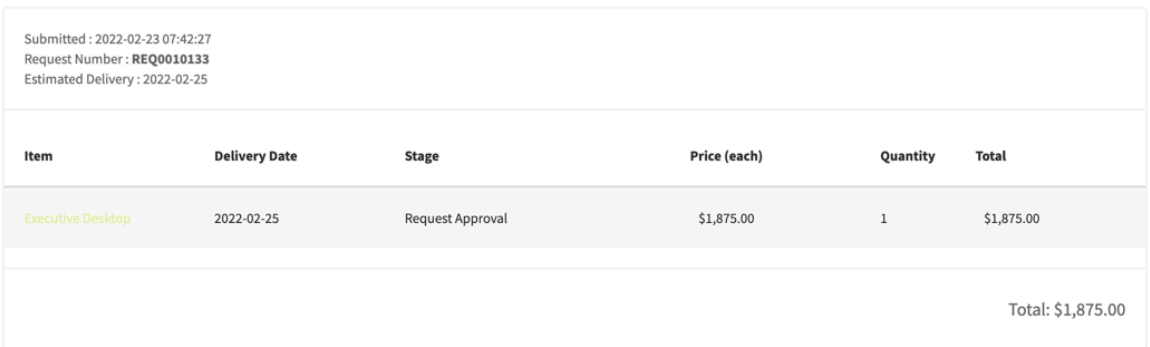
Feld	Beschreibung
	• **-- Keine --**: Zeigt beliebte Katalogelemente ohne angegebene Zeitspanne an. Dies ist die Standardoption. • **Letzte 3 Monate**: Zeigen Sie die am häufigsten angeforderten Katalogelemente in den letzten drei Monaten an. • **Letzte 6 Monate**: Zeigen Sie die am häufigsten angeforderten Katalogelemente in den letzten sechs Monaten an. • **Letzte 12 Monate**: Zeigen Sie die am häufigsten angeforderten Katalogelemente im letzten Jahr an. • **Lebensdauer (Hat Auswirkungen auf die Leistung)**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Katalogelemente aller Zeiten an. Die Auswahl dieser Option kann die Systemleistung beeinträchtigen.
Präsentation	
Anzahl der Elemente	Maximale Anzahl von Katalogelementen, die auf jeder Registerkarte angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 8.
Verhalten	
Meine zuletzt verwendeten Elemente nach	Kriterien zum Qualifizieren, welche Katalogelemente auf der Registerkarte Meine zuletzt verwendeten Elemente angezeigt werden. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: • **-- Keine --**: Zeigt aktuelle Elemente ohne angegebene Kriterien an. Dies ist die Standardoption. • **Anzeigen**: Zeigen Sie die Katalogelemente an, die der Benutzer zuletzt angezeigt hat. • **Anforderung**: Zeigen Sie die Katalogelemente an, die der Benutzer zuletzt angefordert hat.

Anforderungsfelder-Widget

Das Widget „Anforderungsfelder“ zeigt Informationen zu allen Anforderungen an, die ein Benutzer gestellt hat. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Felder für das Anforderungsfelder-Widget werden durch die HTML-Vorlage und den Server definiert.

Anforderungsfelder-Widget



Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Anforderungsfelder-Widget

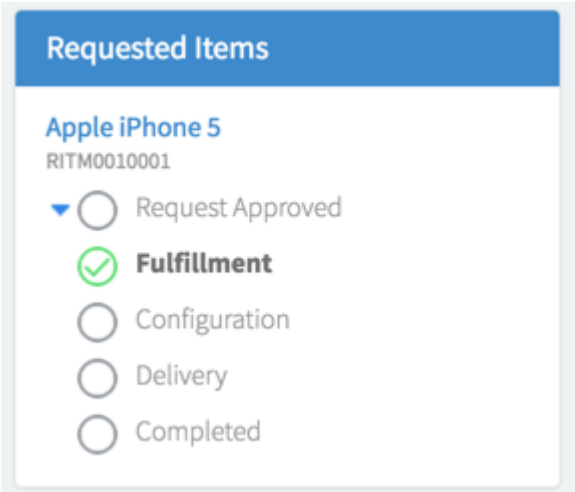
Feld	Beschreibung
Abholmeldung	Informationen, die unten im Widget angezeigt werden. Stellen Sie sicher, dass sich alle Änderungen innerhalb der geschweiften Klammern befinden. Standard ist ${Anforderungen werden innerhalb von 4 Stunden (M-F 9-5) abgerufen}

Widget „Angeforderte Artikel“

Beschreibt, bei welcher Stufe der Bestellung sich ein angeforderter Artikel befindet. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Sie können direkt im Servicekatalog-Modul verschiedene Workflows für Elemente definieren. Weitere Informationen zu Service Catalog-Workflows finden Sie unter Service Catalog-Anforderungserfüllung .

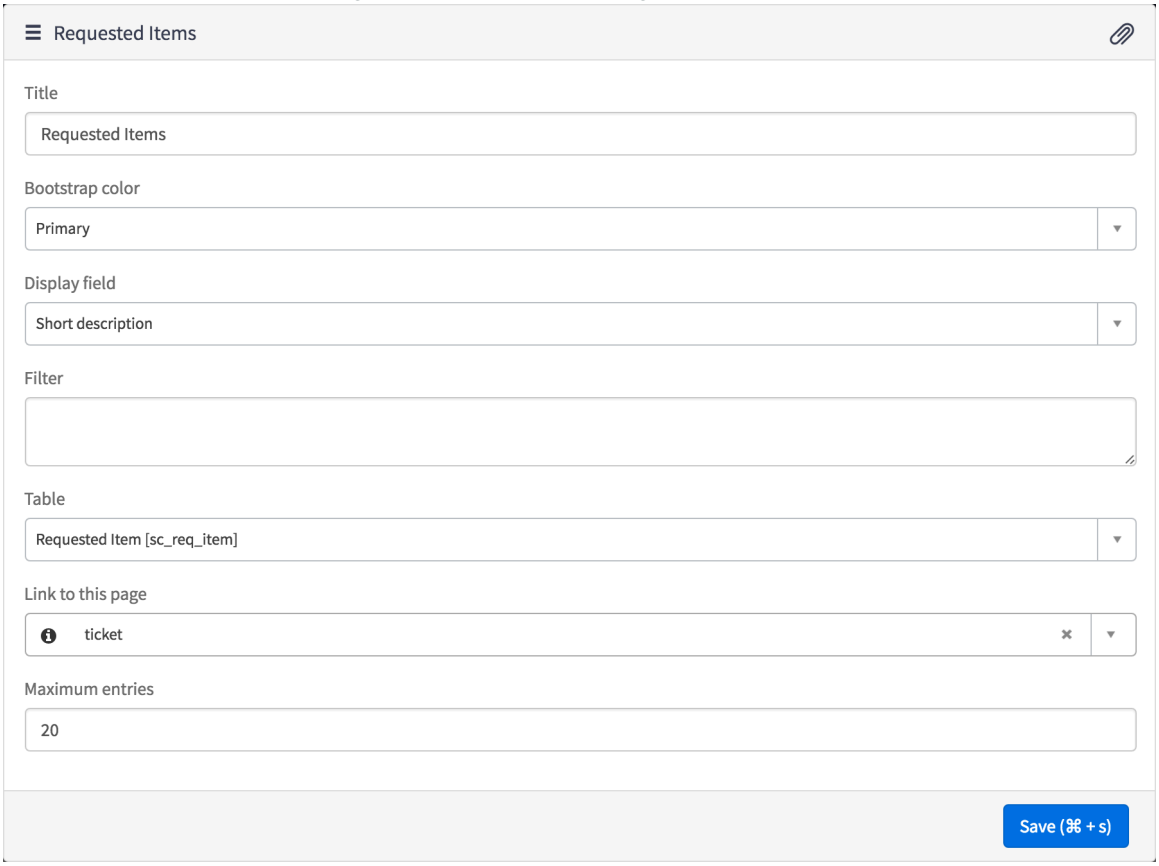
Widget „Angeforderte Artikel“



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

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Angeforderte Artikel Widget



Instanzoptionen-Felder für Angeforderte Artikel

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Der Titel wird im Header des Widgets angezeigt.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Feld anzeigen	Bestimmen Sie, welche Informationen als Titel für jedes angeforderte Element angezeigt werden. Eine Kurzbeschreibung ist die Standardeinstellung.
Filter	Begrenzen Sie, was in der Liste angezeigt wird, indem Sie einen Filter verwenden. Sie können einen Filter hinzufügen, indem Sie den Datensatz Angeforderte Elemente in der Plattform öffnen (Klicken Sie im Kontextmenü auf **In Plattform öffnen**) und den Condition Builder verwenden.
Tabelle	Tabelle, in der das Element angezeigt wird, wenn der Benutzer auf einen Eintrag klickt
Link zu dieser Seite	Diese Seite wird geöffnet, wenn der Benutzer auf ein Element klickt

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen-Felder für Angeforderte Artikel (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Maximale Anzahl der Einträge	Maximale Anzahl der Einträge, die in der Liste der angeforderten Elemente angezeigt wird

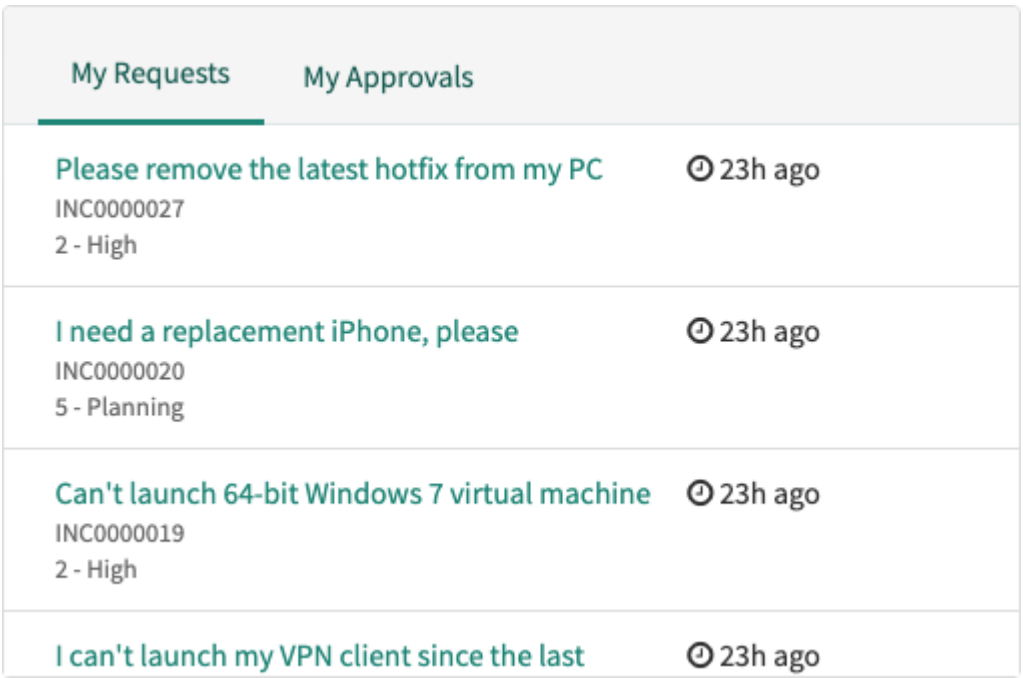
Widget „Anforderungen und Genehmigungen“.

Ermöglichen Sie einem Benutzer, auf seine offenen Anforderungen und Genehmigungen in Servicekatalogzu verweisen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget verwenden

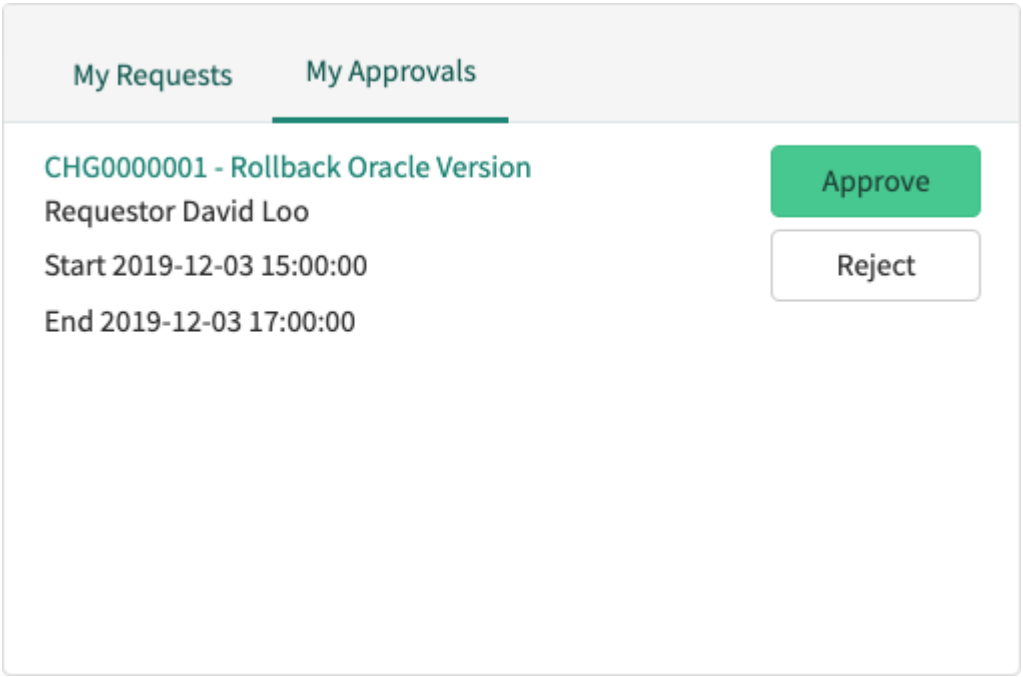
Die Widgets „Anforderungen und Genehmigungen“ enthalten zwei Registerkarten: **Meine Anforderungen** und **Meine Genehmigungen**.

Ein Benutzer öffnet die Registerkarte Meine Anforderungen, um Daten aus der Aufgabentabelle [task] anzuzeigen. Wenn der Benutzer einen Aufgabendatensatz geöffnet hat, z. B. einen Incident oder eine Change-Anforderung, wird der Datensatz im Widget angezeigt.



Ein Benutzer öffnet die Registerkarte Meine Genehmigungen, um Daten aus der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] anzuzeigen. Wenn dem Benutzer die Genehmigung einer Anforderung zugewiesen wurde, wird der Genehmigungsdatensatz im 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.



Wenn der Benutzer keine offenen Anforderungen oder Genehmigungen hat, bleibt das Widget auf der Seite ausgeblendet.

Instanzoptionen

Das Widget „Anforderungen und Genehmigungen“ enthält keine Instanzoptionen.

SC-Katalogelement-Widget.

Verwenden Sie dieses Widget (widget-sc-cat-item-v2), um die Informationen zu einem Katalogelement anzusehen und den Artikel zu bestellen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Katalogelemente mit dem Service Catalog in der Plattform-UI, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.

Katalogvariablen bestimmen, aus welchen Informationen Ihre Benutzer auswählen können, z. B. Farbe, Größe oder Preis. Weitere Informationen zum Definieren der Variablen für ein Katalogelement finden Sie unter Servicekatalogvariablen erstellen .

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Katalogelement-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das Widget SC-Katalogelement-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets basiert auf den im Branding-Editor vorgenommenen Einstellungen.
Andere Optionen	

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

Instanzoptionen für das Widget SC-Katalogelement-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zum Einkaufswagen hinzufügen Schaltfläche anzeigen	Zeigt die Schaltfläche **Zum Einkaufswagen hinzufügen** im Bestellartikel-Widget.
Feldvalidierungsnachrichten anzeigen	Zeigt den Abschnitt **Benötigte Information** mit Pflichtfeldern, deren Werte nicht vorgegeben sind.
Zeigen Sie die Listenschaltflächen Wunschliste ergänzen/aktualisieren an	Zeigt die **Zur Wunschliste hinzufügen** oder die **Wunschliste aktualisieren** Schaltfläche im Bestellartikel-Widget.
Bestellartikel-Abschnitt oben	Zeigt das Bestellartikel-Widget rechts neben dem Katalogelementeformular an. Andernfalls wird das Widget Bestellartikel unter dem Katalogelementeformular angezeigt.
Aktivieren Sie Mehr / Weniger anzeigen für die Artikelbeschreibung auf dem Handy	Aktiviert die Optionen **Mehr anzeigen** oder **Weniger anzeigen** für die Katalogelementbeschreibung in der mobilen Ansicht. Standardmäßig ist die **Mehr anzeigen**-Option verfügbar. • Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die gesamte Beschreibung anzuzeigen. • Klicken **Weniger anzeigen**, um nur 150 Zeichen der Beschreibung anzeigen.

Hinweis:
Für einen Datensatzersteller können Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** mithilfe der Optionen der Widget-Instanz bearbeiten.

Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

Zugehörige Informationen

Katalogelement vom Service Portal anfordern

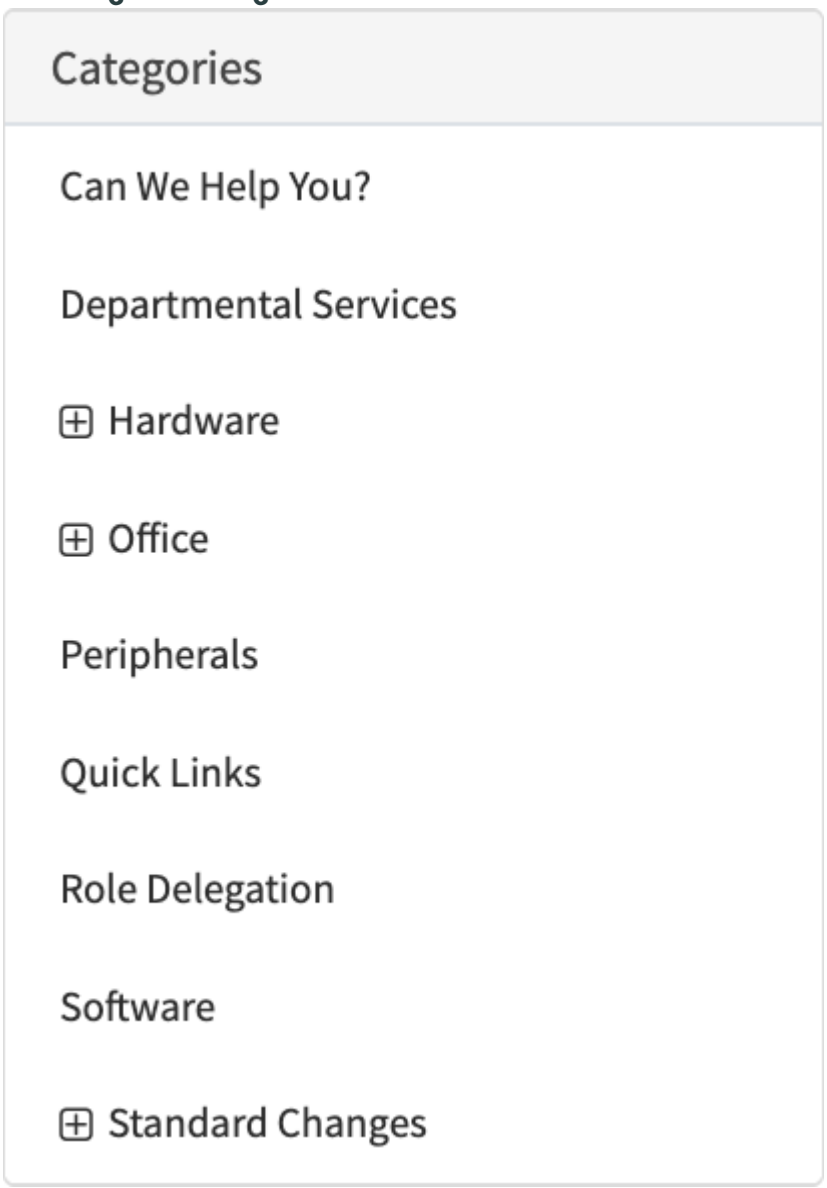
SC-Kategorien-Widget

Das Widget „SC-Kategorien“ zeigt Servicekatalog Kategorien an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

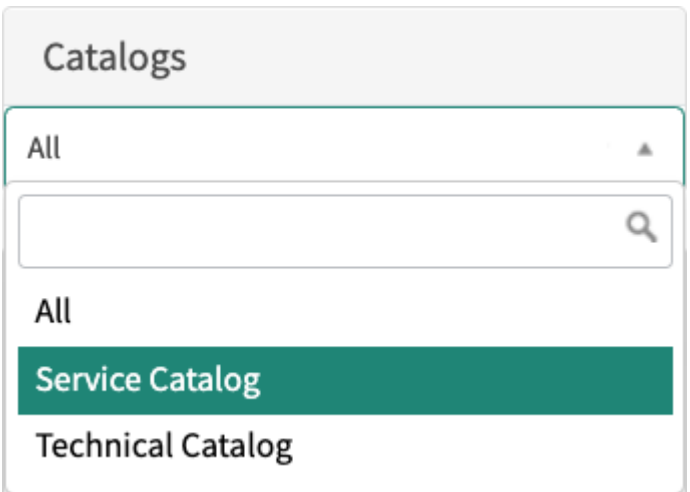
Das System stellt die in diesem Widget verfügbaren Kategorien aus der Kategorien-Tabelle Servicekatalog [sc_category] dar.

© 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.

SC-Kategorien-Widget



Wenn Sie Ihr Portal mehreren Katalogen zuordnen, enthält das Widget „SC-Kategorien“ auch ein Menü, in dem Sie auswählen können, welcher Katalog durchsucht 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.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu Katalogen finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder für das Kategorien-Widget

Feld	Beschreibung
Daten	
Seite	Legt fest, welche Seite geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf eine Kategorie klickt. Standardmäßig leitet diese Option auf die Seite der ausgewählten Kategorie um.
Anzahl der zu ladenden Kategorien	Gibt die Anzahl der Kategorien an, die im Bereich **Kategorien** angezeigt werden. Standardmäßig werden zehn Kategorien angezeigt. Falls es zusätzliche Kategorien gibt, ist die **Alle anzeigen** Option verfügbar.
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Design des Portals definiert. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Kategorielayout	Wählen Sie ein flaches oder verschachteltes Layout. Ein flaches Layout zeigt alle verfügbaren Kategorien. Ein verschachteltes Layout zeigt nur die übergeordneten Kategorien. Verwenden Sie ein verschachteltes Layout, wenn Sie über eine große Anzahl von Kategorien verfügen, um eine unnötig lange Liste zu verhindern. Klicken Sie auf das ⊞ das neben einer Kategorie mit verschachtelten Themen angezeigt wird, um die Unterkategorien zu erweitern. Das Widget unterstützt nur drei Verschachtelungsebenen. Nach Stufe vier werden die Kategorien in der flachen Ansicht angezeigt.
Verhalten	
Bei XS ausblenden	Blendet die Option Kategorien auf kleinen Bildschirmen aus, z. B. auf Smartphones. Der Standardwert ist „false“ (falsch).
Abzeichen auslassen	Die Anzahl der Elemente in jeder Kategorie anzeigen oder ausblenden.
Bestätigen Sie jeweils pro Element „canView“ (zum Anzeigen).	Stellt bei jedem Element sicher, dass der Benutzer die richtigen Rollen zum Anzeigen des Katalogelements hat.

Hinweis:
Wenn eine Kategorie mehr als 200 Elemente enthält, aktualisieren Sie die folgenden Instanzoptionen in diesem Widget, um die Performance zu verbessern:

- Kategorielayout: Flach
- Abzeichen auslassen: Richtig
- canView pro Element prüfen: False

Zugehörige Informationen

Auf Service Catalog-Kategorien im Service Portal zugreifen

Automatische Übersetzung

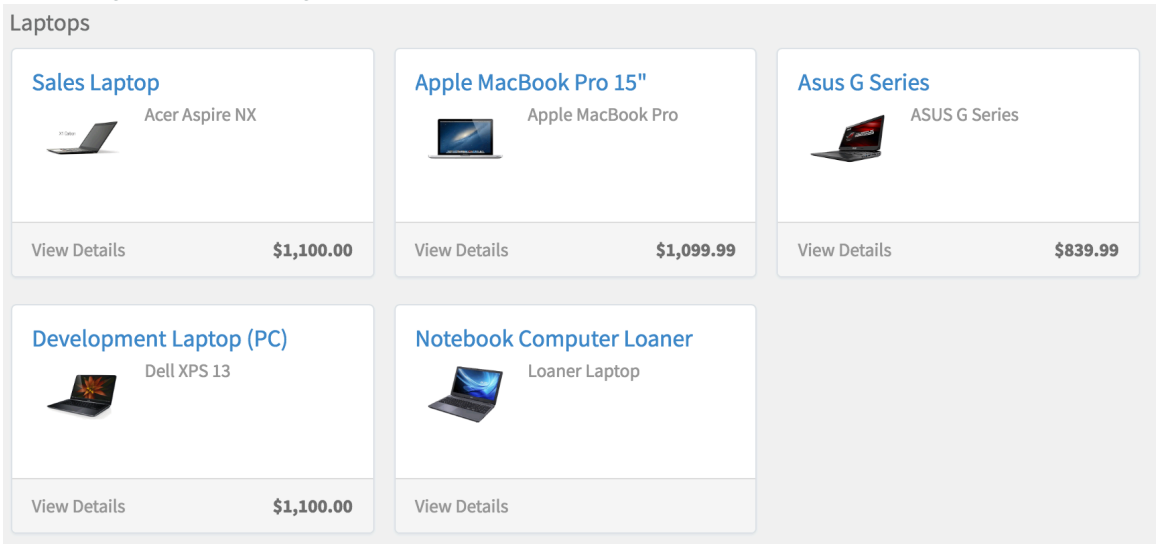
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

SC-Kategorieseiten-Widget

Listet die Katalogelemente auf, die in einer bestimmten Kategorie verfügbar sind. Kategorien werden innerhalb des Moduls Servicekatalog bestimmt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Hinweis:
Katalogelemente sind aufsteigend nach ihrem **Auftrag** Wert sortiert. Wenn Katalogelemente die gleiche Reihenfolge haben, werden sie nach **Name** des Feldes sortiert.

SC-Kategorieseite-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder für das Kategorieseite-Widget

Feld	Beschreibung
Klicken Sie auf den Ereignisnamen	Der Name des Ereignisses, das ausgegeben wird, wenn ein Benutzer auf ein Katalogelement klickt. Sie können das Standardverhalten beim Klick auf ein Katalogelement überschreiben, indem Sie einen anderen Ereignisnamen angeben. Für den Fall, dass Sie die Kategorieseite in ein anderes Widget eingebettet haben. Der Standardwert ist `$sp.cat_item_list.click`.
Anzahl der Elemente, die pro Seite angezeigt werden sollen	Anzahl der Elemente, die auf der Kategorieseite angezeigt werden sollen **Hinweis:** Berücksichtigen Sie bei der Festlegung der Anzahl der anzuzeigenden Elemente die Artikeldaten wie Bilder und lange Beschreibungen. Eine große Anzahl kann die Performance der Seite beeinträchtigen.

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen-Felder für das Kategorieseite-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Elemente aus untergeordneten Kategorien anzeigen	Zeigt Elemente in den untergeordneten Kategorien zusammen mit denen in der übergeordneten Kategorie an. **Hinweis:** Wenn die Instanzoption **Kategorielayout** auf `Flach` festgelegt ist, setzen Sie im SC-Kategorien-Widget diese Instanzoption auf `false` (falsch).

SC-Bestellleitfaden-Widget

Mit diesem Widget (widget-sc-order-guide-v2) können Sie einen Bestellleitfaden anfordern, d. h. eine einzelne Servicekataloganforderung für mehrere Katalogelemente mit einem bestimmten Zweck. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Bestellleitfäden mithilfe des Servicekatalogs in der Plattform-UI, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Bestellleitfäden**.

Das Bestellleitfaden-Formular umfasst folgende Abschnitte:

Bedarf beschreiben

In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt, die dem Bestellleitfaden zugeordnet sind:

- Bild
- Beschreibung
- Variablen

Optionen auswählen

In diesem Abschnitt wird eine Liste der Katalogelemente angezeigt, die im Bestellleitfaden enthalten sind, und zwar basierend auf den im Abschnitt **Bedarf beschreiben** und die Regelbasis, die für diesen Bestellleitfaden konfiguriert ist. Jedes Katalogelement wird mit seinem Namen und seiner Beschreibung auf einem Akkordeon angezeigt.

Jedes Akkordeon zeigt:

- **Optionen**, wenn ein Katalogelement Felder hat, bei denen Benutzereingaben erforderlich sind.

  Hinweis:
  Wenn es sich um Pflichtfelder handelt, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.

- Ein Schalter, um das Katalogelement dem Bestellleitfaden hinzuzufügen. Sie können festlegen, dass alle Artikel in die Bestellleitfaden-Anforderung aufgenommen werden, indem Sie den Schalter nicht anzeigen. Sie können es optional machen, Elemente in die Bestellleitfaden-Anforderung aufzunehmen, indem Sie den Schalter anzeigen. Um den Schalter für jedes Katalogelement des Bestellleitfadens anzuzeigen, aktivieren Sie

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

das Kontrollkästchen **Schalter anzeigen (Service Portal)** wenn Sie den Bestellleitfaden konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfäden erstellen .

Hinweis:
Wenn ein Element in der Anforderung für den Bestellleitfaden ausgeschlossen wird, ist das Element nicht editierbar und die zugehörigen Pflichtfeld-Beschränkungen werden ignoriert.

Zusammenfassung

Dieser Abschnitt enthält eine Zusammenfassung des Bestellleitfadens, die Sie überprüfen können, bevor Sie den Bestellleitfaden anfordern.

Instanzoptionen

Nutzen Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Bestellleitfaden-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Bestellleitfaden-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Name des Bestellleitfadens.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets basiert auf den im Branding-Editor vorgenommenen Einstellungen.
Aktivieren Sie „Mehr anzeigen“/„Weniger anzeigen“ für die Artikelbeschreibung auf dem Handy	Aktiviert die Optionen **Mehr anzeigen** oder **Weniger anzeigen** für die Beschreibung des Bestellleitfadens oder der zugehörigen Katalogelemente in der mobilen Ansicht. Standardmäßig ist die **Mehr anzeigen**-Option verfügbar. • Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die gesamte Beschreibung anzuzeigen. • Klicken **Weniger anzeigen**, um nur 150 Zeichen der Beschreibung anzeigen. **Hinweis:** Diese Instanzoption gilt für die Beschreibung des Bestellleitfadens im Abschnitt **Bedarf beschreiben** und die Beschreibung der zugehörigen Katalogelemente im Abschnitt **Optionen auswählen**.
Kompaktmodus	Zeigt das Widget im Kompaktmodus an, wenn es für kleinere Umgebungen (weniger als 6 * 6) konfiguriert ist.
Lieferzeit ausblenden	Blendet die Lieferzeit für jedes Katalogelement im Akkordeon aus. Sie gilt nicht für die Zusammenfassungsseite des Bestellleitfadens, und die Lieferzeit wird nie auf der Zusammenfassungsseite angezeigt.
Verhalten	
In den Einkaufswagen hinzufügen anzeigen	Option zum Anzeigen der Schaltfläche In den **Einkaufswagen** auf der Zusammenfassungsseite des Bestellleitfadens.

Automatische Übersetzung

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

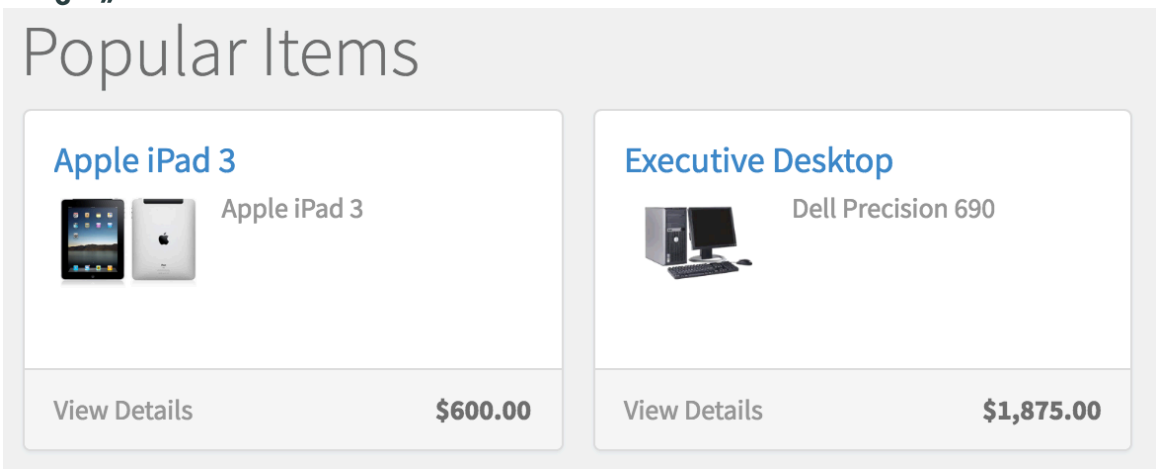
Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Bestellleitfaden-Widgets konfigurieren

Widget „Beliebte SC-Elemente“

Liste von Servicekatalog Artikeln, die Benutzer häufig kaufen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

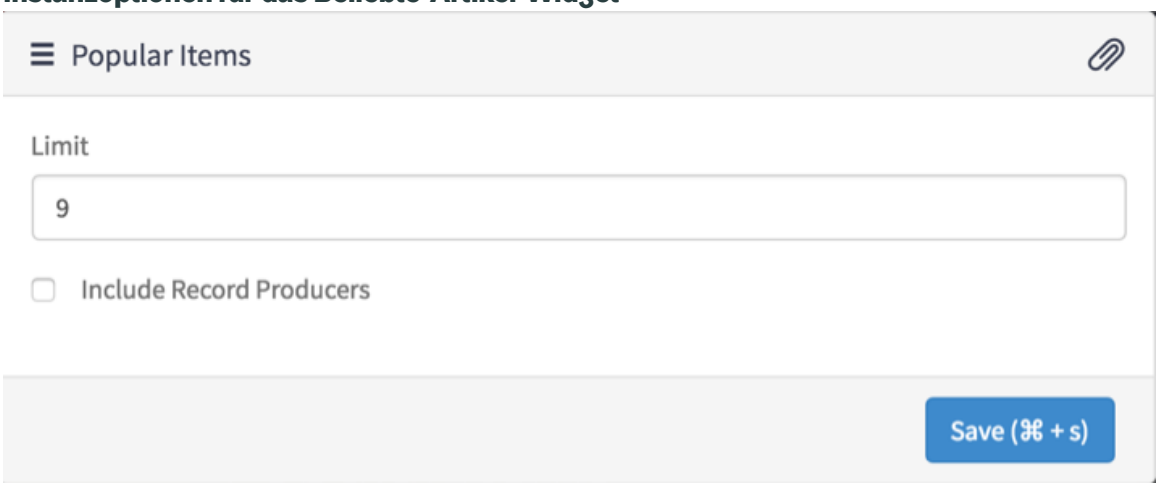
Widget „Beliebte SC-Elemente“



Sie können Bestellleitfäden im Widget „Beliebte Elemente“ des Servicekatalogs als eigenständige Anforderung anzeigen, anstatt als Artikel, die als Teil des Leitfadens bestellt wurden.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Beliebte-Artikel-Widget



Instanzoptionen-Felder für Beliebte-Artikel-Widget

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl der angezeigten beliebten Artikel. Der Standardwert ist 9.

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen-Felder für Beliebte-Artikel-Widget (Fortsetzung)

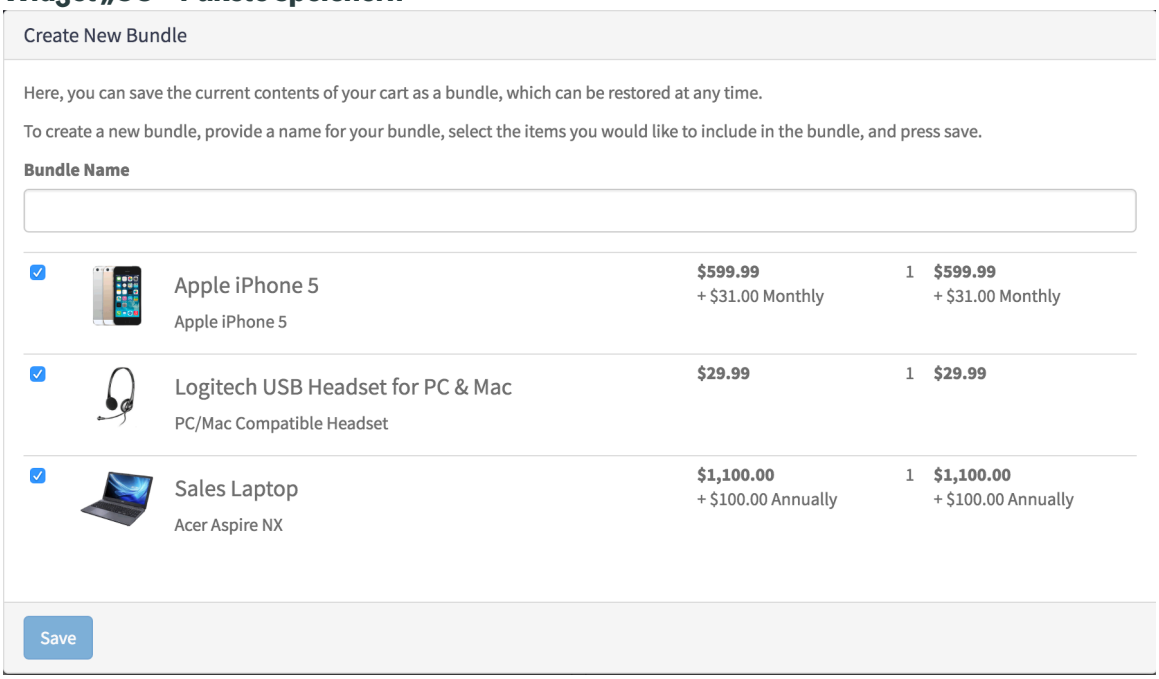
Feld	Beschreibung
Einbeziehen der Datensatzersteller	Enthält Anforderungen, die über Datensatzersteller gestellt werden.

Widget „SC – Pakete speichern“

Mit dem Widget Gruppen speichern können Sie bestimmte Katalogelemente zur Wiederverwendung zusammen speichern. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das SC Gruppen speichern Widget ist im SC-Einkaufswagen eingebettet.

Widget „SC – Pakete speichern“



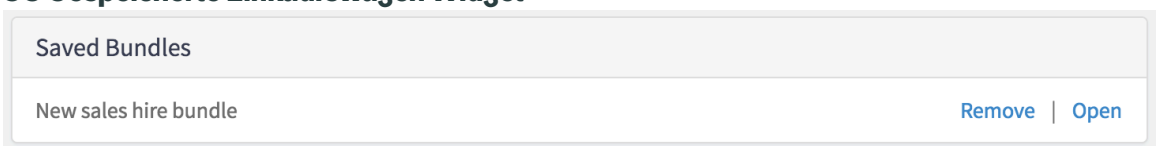
Instanzoptionen

Das Widget „Pakete speichern“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „SC – Gespeicherte Einkaufswagen“

Das Widget Gespeicherte Einkaufswagen zeigt zuvor erstellte und gespeicherte Gruppen aus Servicekatalog. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

SC Gespeicherte Einkaufswagen Widget

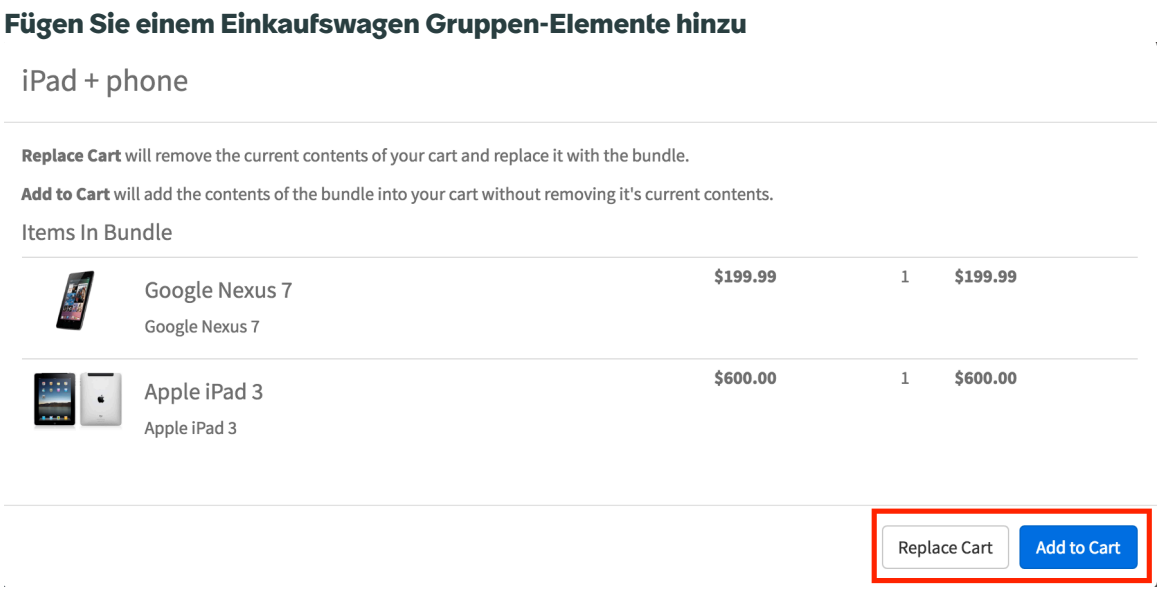


Wenn Sie einem Einkaufswagen eine vorhandene Warenkorbgruppe hinzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten: Sie können:

Automatische Übersetzung

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

- Die Artikel im Warenkorb durch die Artikel der Gruppe ersetzen.
- Die Gruppe zusätzlich zu den übrigen Artikeln im Warenkorb hinzufügen.



Instanzoptionen

Das Widget „Gespeicherte Einkaufswagen“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „SC – Nach oben scrollen“

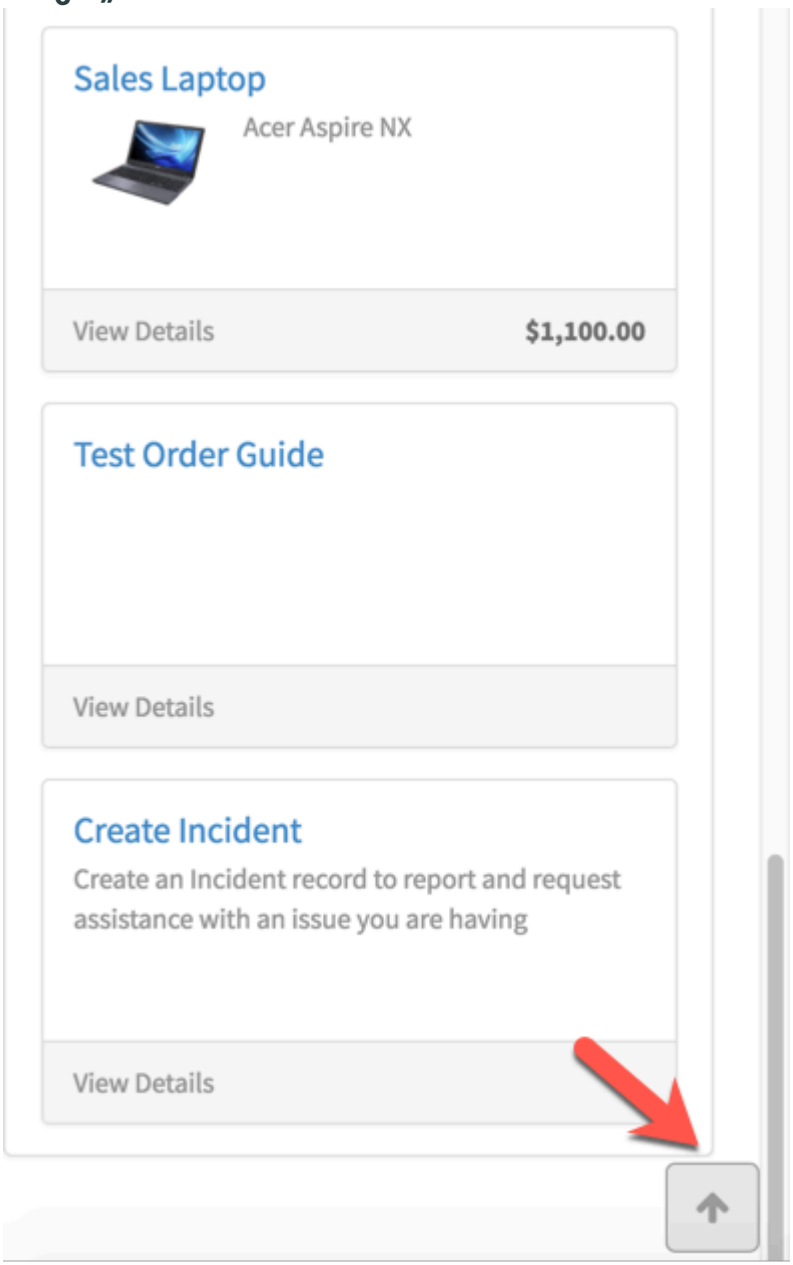
In der mobilen Ansicht Serviceportal können Sie mit dem Widget „SC – Nach oben scrollen“ (sc_scroll_to_top) nach dem Scrollen nach unten zum oberen Rand des Bildschirms scrollen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie nach Erreichen einer bestimmten Bildschirmhöhe nach oben scrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „SC – Nach oben scrollen“



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das Widget SC Nach oben scrollen anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC Nach oben scrollen Widget

Höhe von oben (px)	Bildschirmhöhe, auf der das Widget angezeigt wird, wenn Sie nach oben scrollen.

SC-Einkaufswagen-Widget

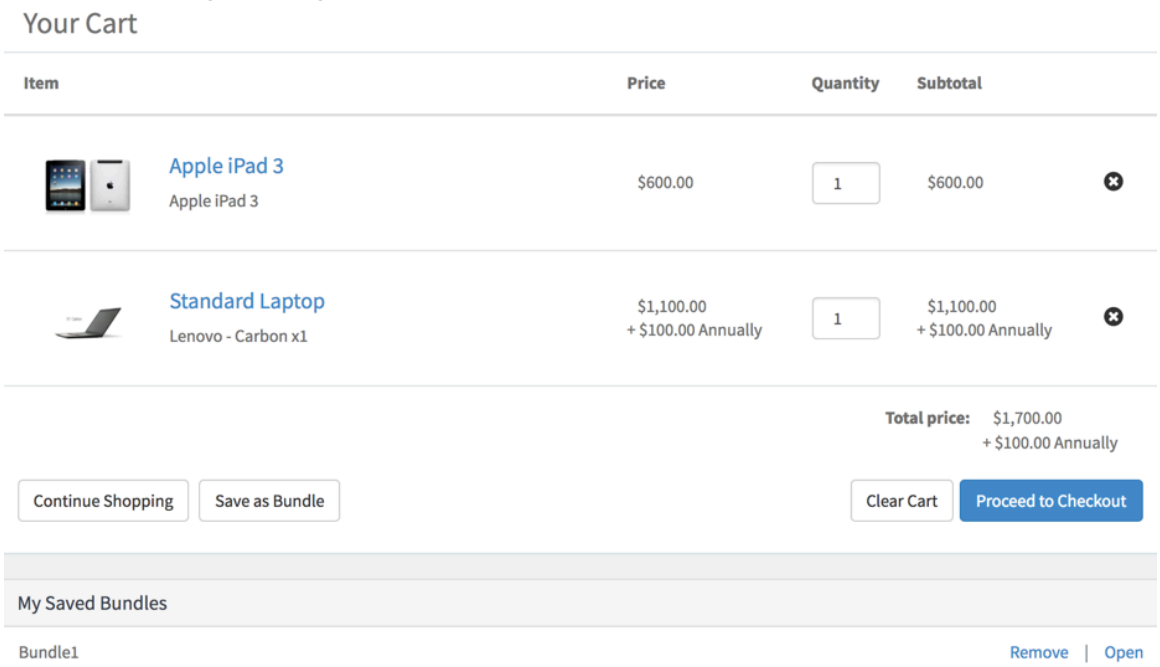
Das mit Servicekatalogverwendete SC-Einkaufswagen-Widget (sc-shopping-cart-v2) speichert alle Ihre Bestellungen an einem Ort. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Verwenden Sie das Warenkorb-Widget, um:

- Kontrollieren Sie die Anzahl der Artikel im Warenkorb.
- Elemente zu einem Einkaufswagen hinzufügen. Diese Informationen werden in der Tabelle sc_cart gespeichert.
- Legen Sie fest, für wen die Artikel angefordert werden.
- Speichern Sie bestimmte Elemente zusammen als Gruppe, die später erneut geladen werden kann. Sie können die Artikel im Einkaufswagen durch die gespeicherten Gruppen ersetzen oder Gruppen zu den Artikeln im Einkaufswagen hinzufügen.
- Entfernen Sie alle Artikel aus Ihrem Warenkorb.

SC-Einkaufswagen-Widget



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen des Widgets, um die Einstellungen für das SC-Einkaufswagen-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Einkaufswagen-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Design des Portals definiert. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Verhalten	
Einkaufswagen-Vorlage	Geben Sie den Namen einer ng-Vorlage ein, die Sie verwenden möchten, um eine andere Vorlage für den Einkaufswagen bereitzustellen. Standardmäßig werden zwei ng-Vorlagen bereitgestellt: small_shopping_cart_v2.html und large_shopping_cart_v2.html.

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen für das SC-Einkaufswagen-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Automatische Einkaufswagen Aktualisierung	Aktualisiert den Einkaufswagen automatisch in allen Sitzungen.

Zugehörige Informationen

Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzufügen

Das Einkaufswagen-Widget aktivieren

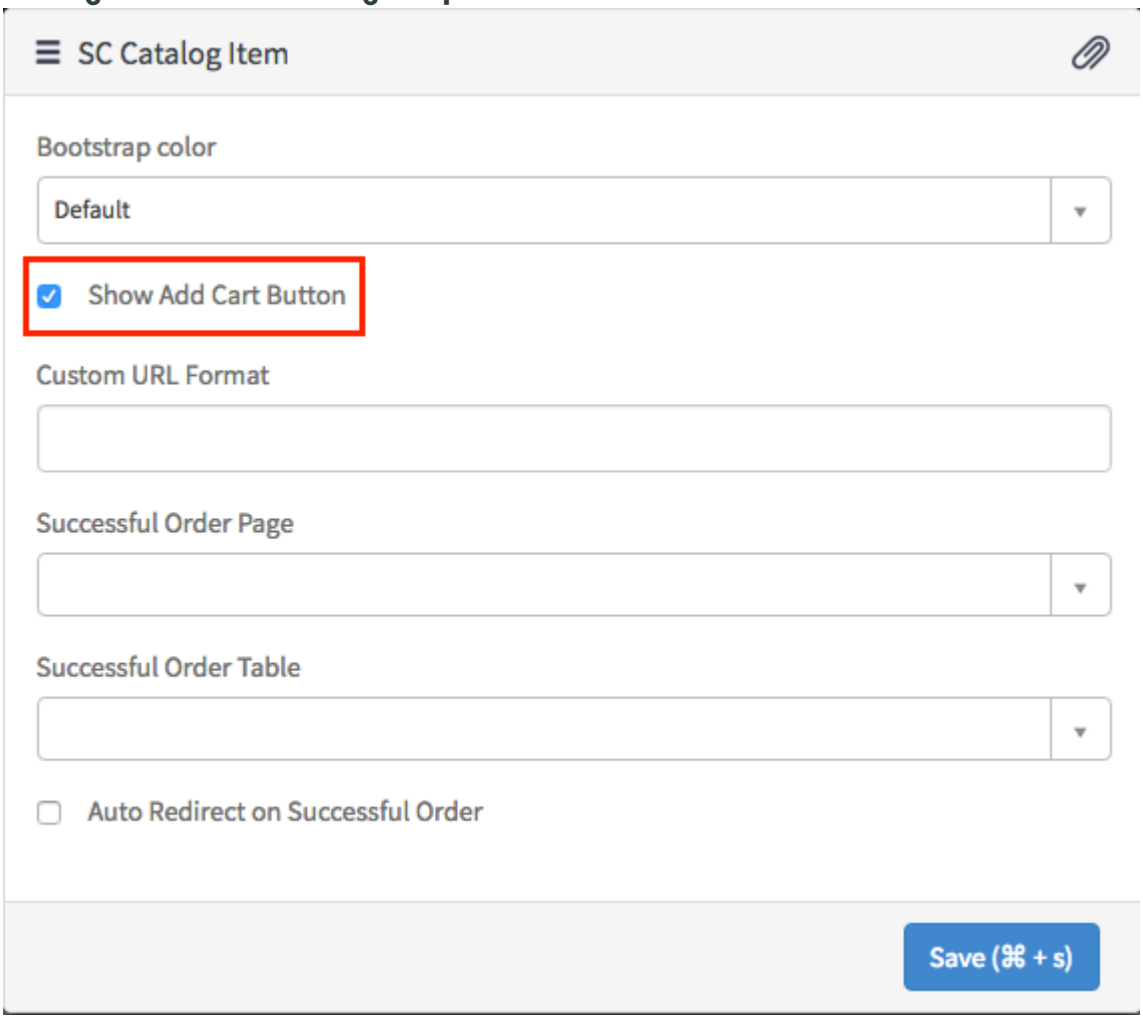
Das Einkaufswagen-Widget wird automatisch für Instanzen aktiviert, die auf Istanbul aktualisiert werden sollen. Es gibt jedoch mehrere Möglichkeiten, das Widget manuell zu aktivieren oder zu deaktivieren.

So aktivieren Sie den Warenkorb für ein Katalogelement:

1. Navigieren Sie im Service Portal zu einem Katalogelement des Servicekatalogs.
2. Um die Widget-Instanzoptionen zu öffnen, halten Sie beim Klick auf ein Katalogelement die STRG-Taste und die rechte Maustaste gleichzeitig gedrückt.
3. Zum Aktivieren oder Deaktivieren des Einkaufswagens für dieses bestimmte Katalogelement, aktivieren oder löschen Sie die Option **Schaltfläche „In den Einkaufswagen“ 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.

Katalogelement Einkaufswagen-Option



So aktivieren Sie den Einkaufswagen im Portal-Header:

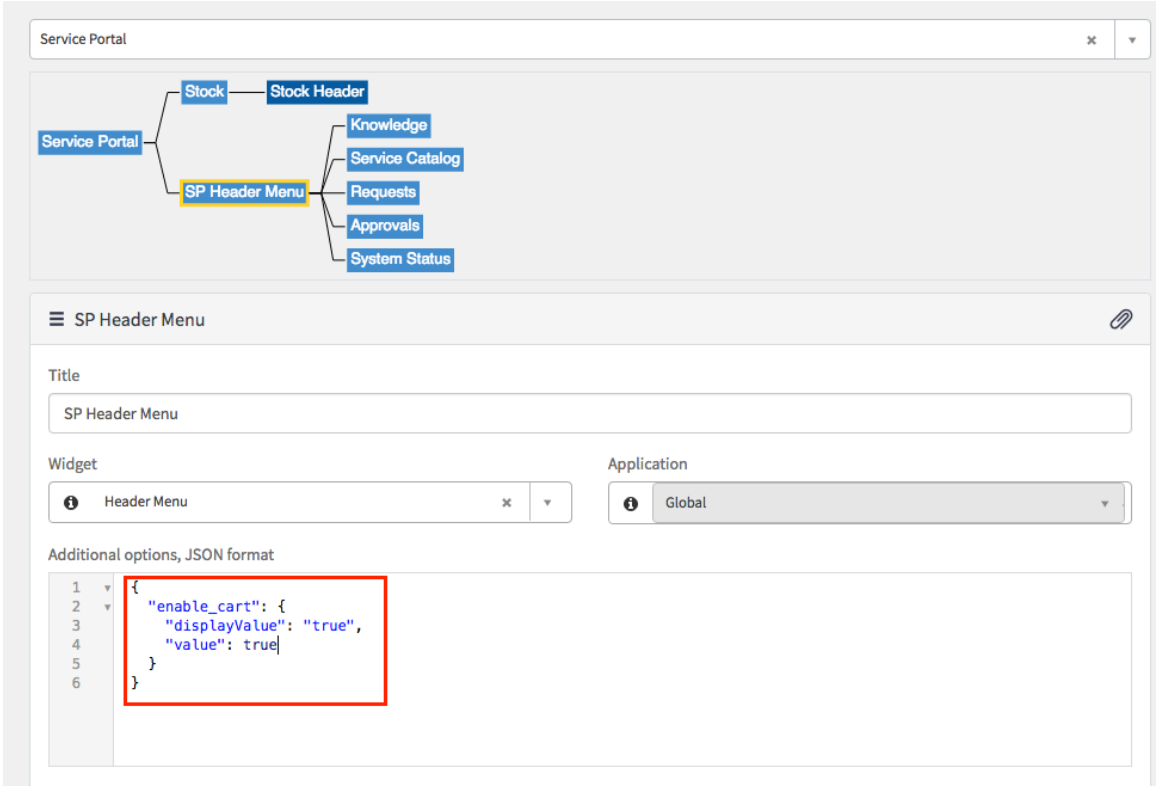
1. Wählen Sie auf der Service Portal-Konfigurationsseite den Portal-Editor aus.
2. Wählen Sie das SP-Headermenü in der Portalhierarchie aus.
3. Stellen Sie in dem Abschnitt **Zusätzliche Optionen** sicher, dass als Wert für den Einkaufswagen **true** (wahr) ausgewählt ist.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Um den Warenkorb ausblenden, wählen Sie den Wert **false** (falsch) 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.

Einkaufswagen im Headermenü



Automatische Updates für den Einkaufswagen aktivieren

Aktualisieren Sie den Einkaufswagen automatisch in allen Sitzungen, wenn Benutzer Änderungen auf mehreren Registerkarten und Plattformen vornehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Banner auf **Einkaufswagen**.
3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf das Wunschlisten-Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Einkaufswagen **automatisch aktualisieren**, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Führen Sie diese Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Klicken Sie im Banner auf **Portale**.

   c. Stellen Sie in der Liste sicher, dass **Service Portal** ausgewählt ist.

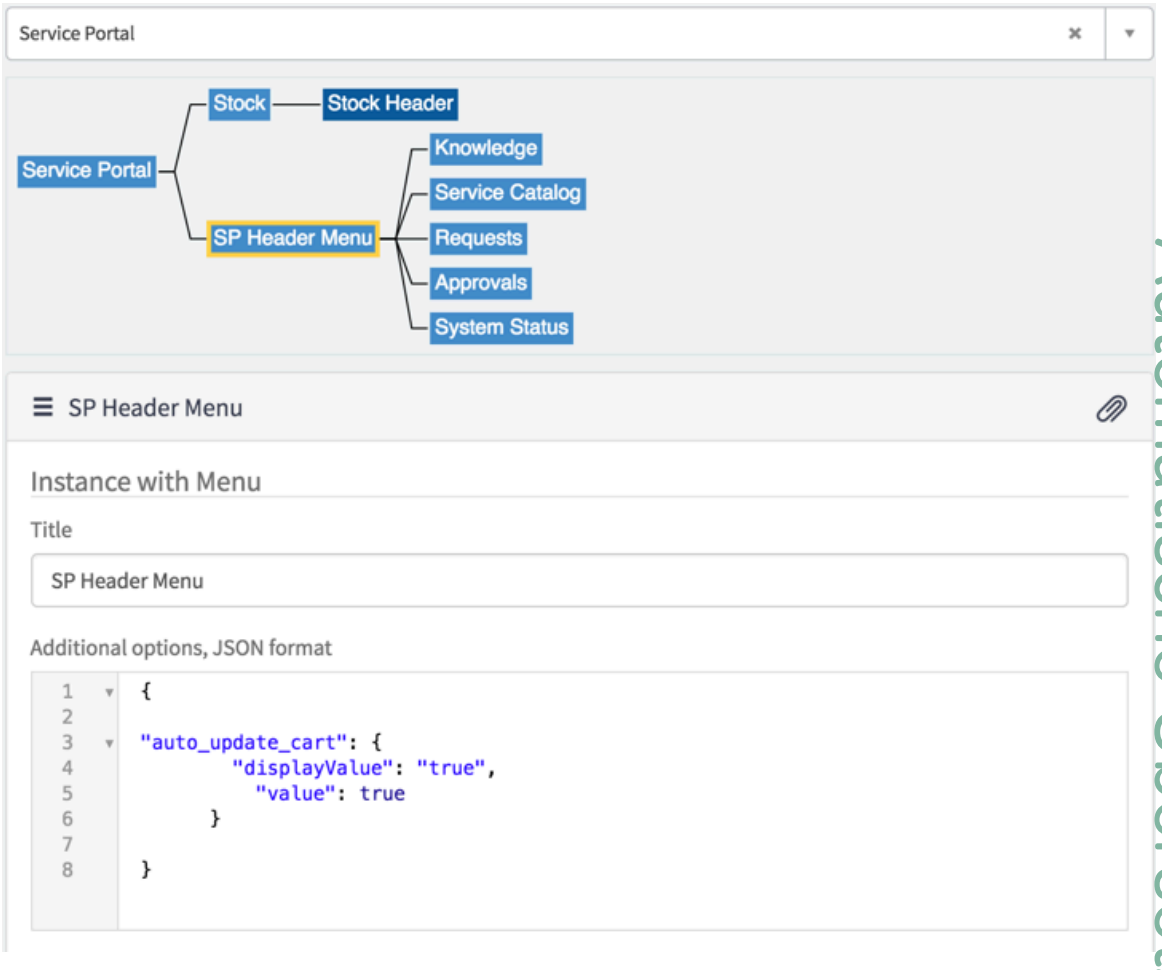
   d. Wählen Sie im **Portalhierarchiediagramm SP Header-Menü**aus.

© 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.

e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert `auto_update_cart` auf **true** (wahr).

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Automatische Aktualisierung des Einkaufswagens



SP-Variableneditor-Widget

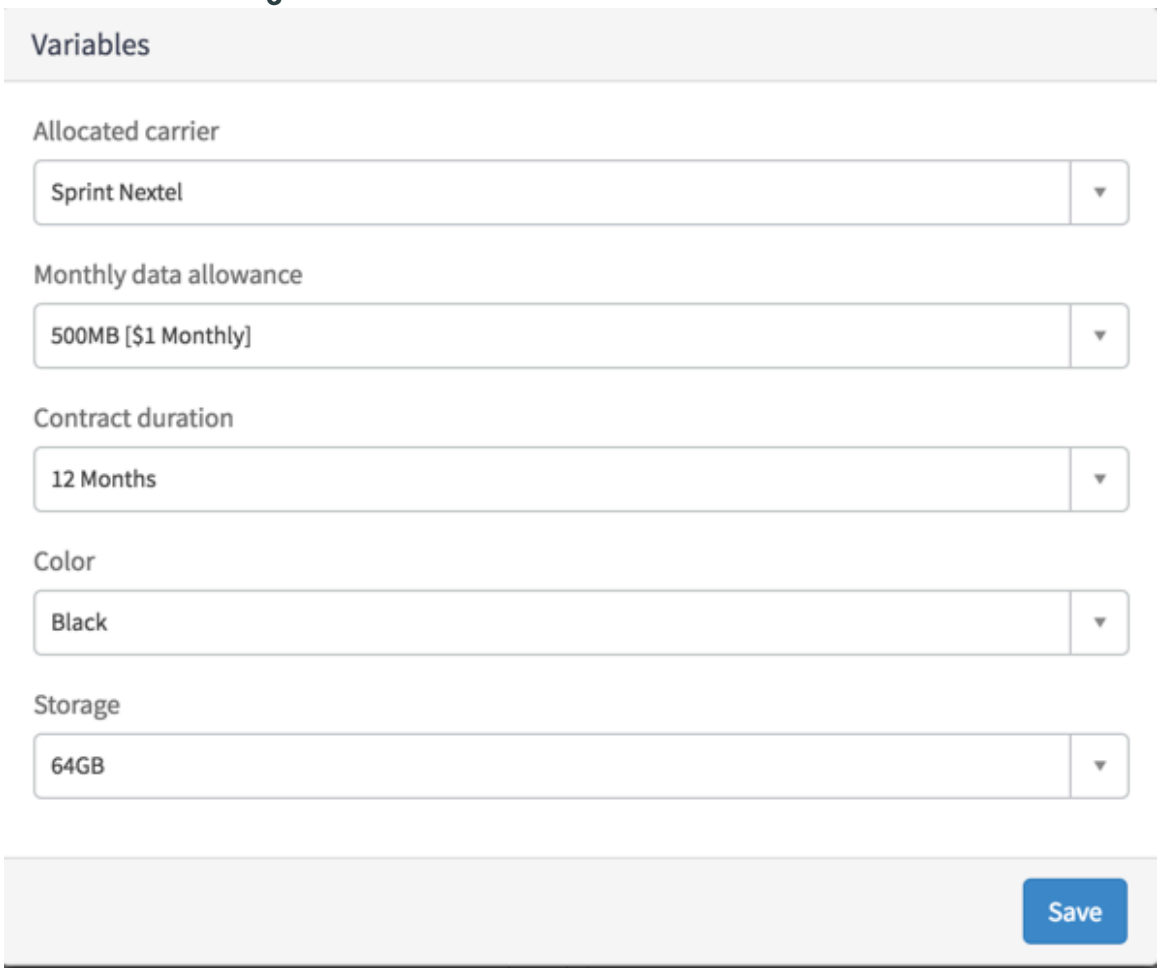
Mit dem Widget Variablen-Editor können Sie die Spezifikationen ändern, die Sie für ein Element in Servicekatalogausgewählt haben. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Sie können das Variableneditor-Widget in das Warenkorb-Widget einbetten, damit Benutzer ihre Artikel im Einkaufswagen bearbeiten und Änderungen daran vornehmen können. Die im Widget enthaltenen Optionen werden vom jeweiligen Katalogelement und den dafür konfigurierten Variablen bestimmt.

Weitere Informationen zu den in Serviceportalverfügbaren Servicekatalogvariablen finden Sie unter Variablentypen des Servicekatalogs .

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

Variableneditor-Widget



Instanzoptionen

Das Variableneditor-Widget ist im Warenkorb-Widget enthalten. Daher sind keine Instanzoptionen enthalten.

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Nutzen Sie dieses Widget, um Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Ansicht auf Ihre Wunschliste zu setzen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Wenn die Wunschliste für den Servicekatalog aktiviert ist, steht das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget (sc_wishlist_cart) im Service Portal zur Verfügung. Sobald es aktiviert ist, stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:

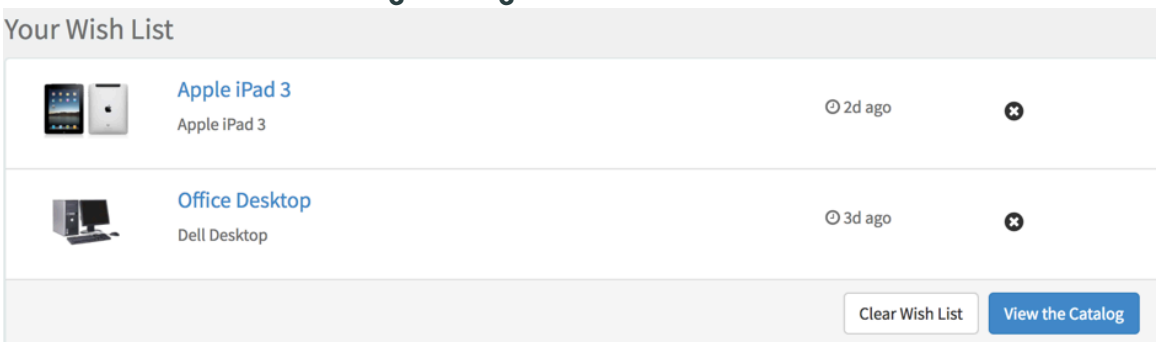
- Die Menüoption **Wunschliste** in der Hauptnavigationsleiste.
- Die Schaltfläche **Zur Wunschliste hinzufügen** im Bestell-Widget für Katalogelemente und Datensatzersteller.
- Eine Wunschliste-Detailseite, auf der alle Elemente auf der **Wunschliste** angezeigt werden.

Auf der Seite mit den Wunschliste-Details können Sie Katalogelemente ansehen oder löschen, die Wunschliste leeren oder zur Startseite des Servicekatalogs navigieren.

Automatische Übersetzung

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

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Feld	Beschreibung
Wunschliste automatisch aktualisieren	Aktualisiert die Wunschliste für alle Sitzungen automatisch.

Zugehörige Informationen

Einen Artikel zur Wunschliste im Service Portal hinzufügen

Das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget im Service Portal aktivieren

Sie können Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Wunschliste hinzufügen, nachdem Sie die Wunschliste aktiviert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge verwalten**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ die Option **Service Catalog**aus.
3. Aktivieren Sie im Katalogformular das Kontrollkästchen **Wunschliste aktivieren**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die **Menüoption Wunschliste** wird im Service Portal-Banner angezeigt.

   Hinweis:
   Die Eigenschaft Über **sc_layout gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) muss auf „wahr“ festgelegt werden, um die Wunschliste zu aktivieren.

4. Um die **Menüoption Wunschliste** im Service Portal-Banner zu aktivieren, führen Sie diese zusätzlichen Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Klicken Sie im Banner auf **Portale**.

Automatische Übersetzung

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

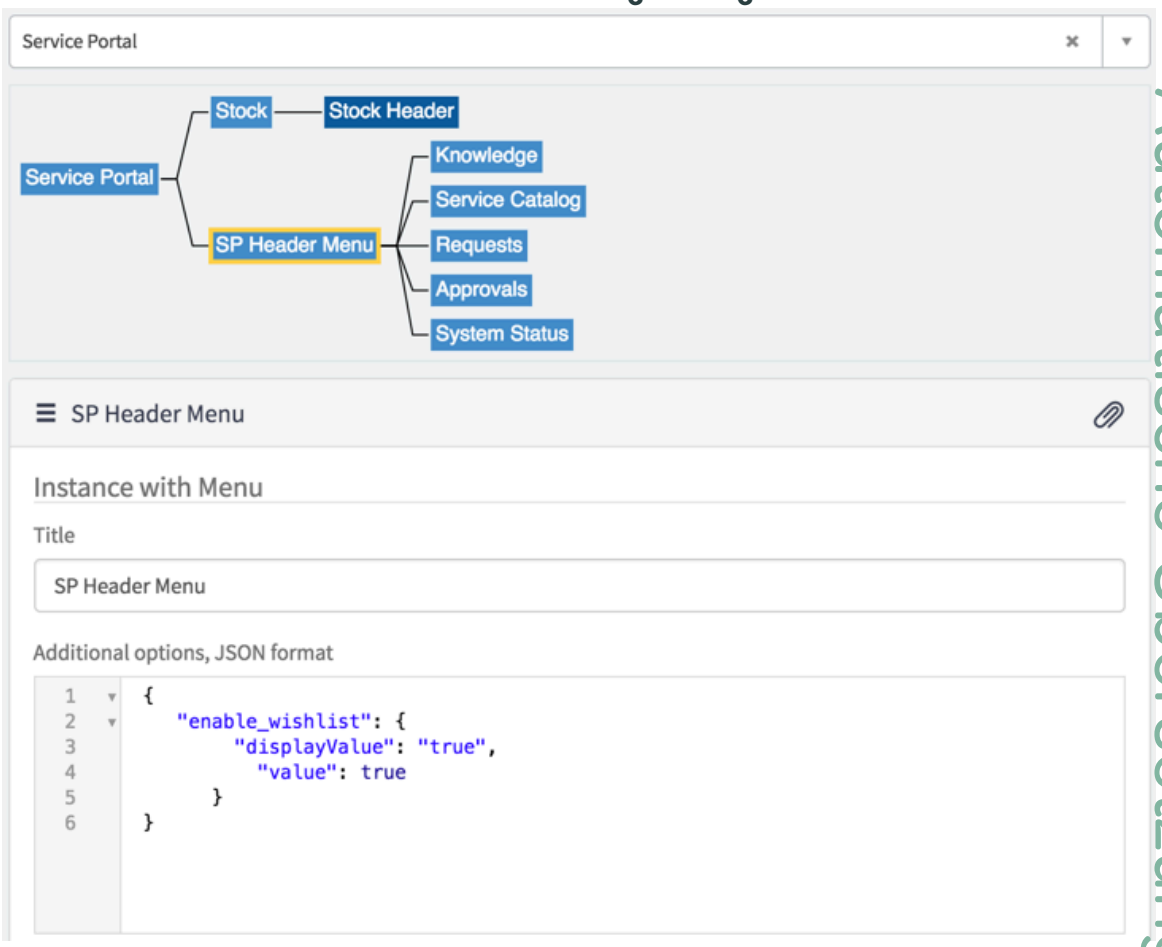
c. Stellen Sie in der Liste sicher, dass **Service Portal** ausgewählt ist.

d. Wählen Sie im **Portalhierarchiediagramm SP Header-Menü**aus.

e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert enable_wishlist auf **true** (wahr).

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Aktivieren Sie das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget



Automatische Übersetzung

5. Aktivieren Sie das Symbol „Zu Wunschliste hinzufügen“ ( ) im Bestell-Widget eines Katalogelements oder in einem Datensatzersteller:

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal Homepage** > **Bestellung tätigen**.
Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.

b. Klicken Sie auf eines der verfügbaren Katalogelemente.

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

c. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf ein Katalogelement-Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schaltflächen zum Hinzufügen/Aktualisieren der Wunschliste anzeigen**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Aktualisierung der Wunschliste aktivieren

Aktualisiert die Wunschliste automatisch mit benutzerspezifischen Änderungen von mehreren Registerkarten und Plattformen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Greifen Sie auf die Wunschliste zu.
3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf das Wunschlisten-Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wunschliste automatisch aktualisieren**, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Führen Sie diese zusätzlichen Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Wählen Sie im Banner **Portale**aus.

   c. Stellen Sie in der Liste sicher, dass **Service Portal** ausgewählt ist.

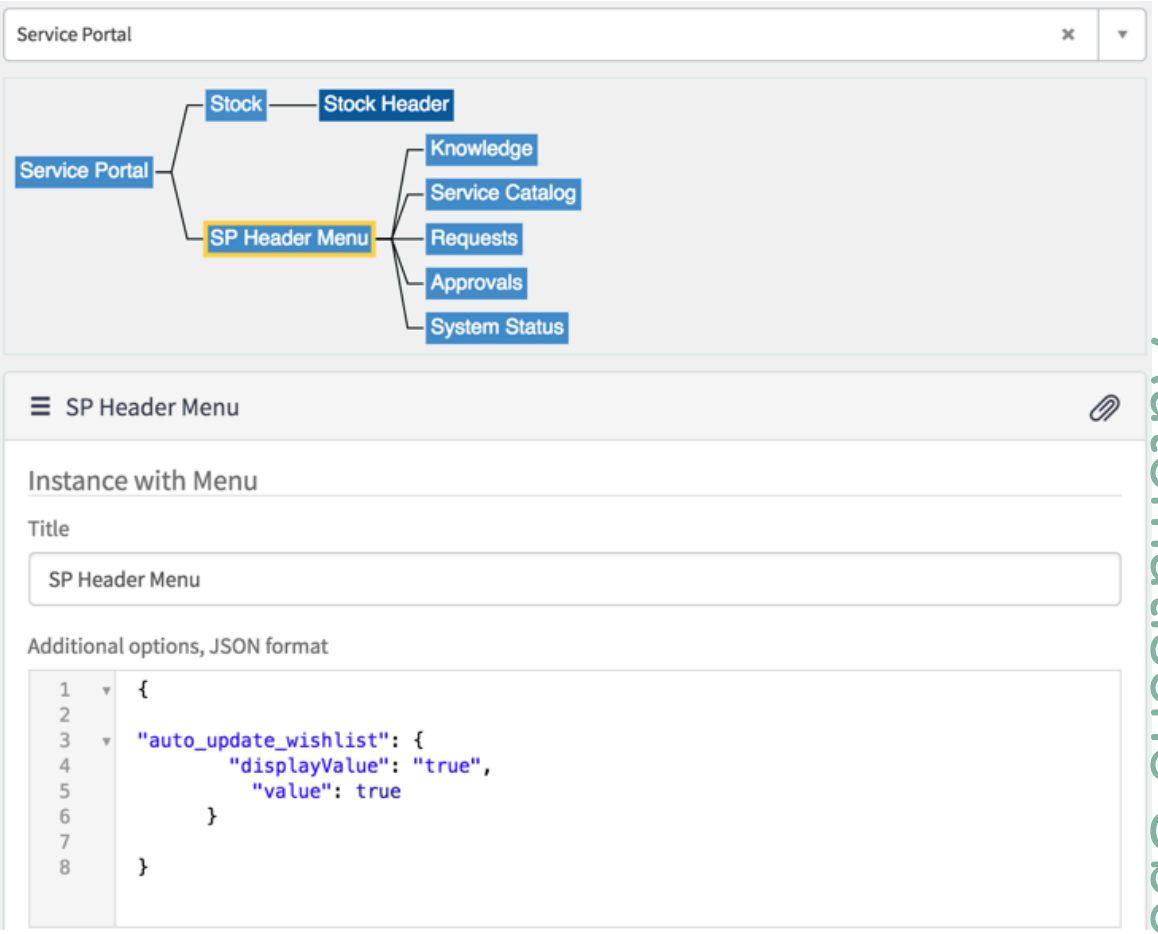
   d. Wählen Sie im **Portalhierarchiediagramm SP Header-Menü**aus.

   e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert `auto_update_wishlist` auf **true** (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.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Automatische Aktualisierungen der Wunschliste



Automatische Übersetzung

Service Portal-Konfigurationsseiten-Widgets

Serviceportal verwendet Widgets zur Konfiguration. Wenn Sie eine Seite oder ein Widget für ein Portal auf der Serviceportal Konfigurationsseite konfigurieren, verwenden Sie hierfür Serviceportal Widgets.

Serviceportal Konfigurations-Widgets sind nur intern und können nicht erweitert werden.

Konfigurationsseiten-Widgets sind Bestandteil des Serviceportal Konfigurationsseiten-Plugins [com.glide.service-portal.config], das automatisch aktiviert wird, wenn Sie das Serviceportal for Enterprise Service Management-Plugin [com.glide.service-portal.esm] aktivieren.

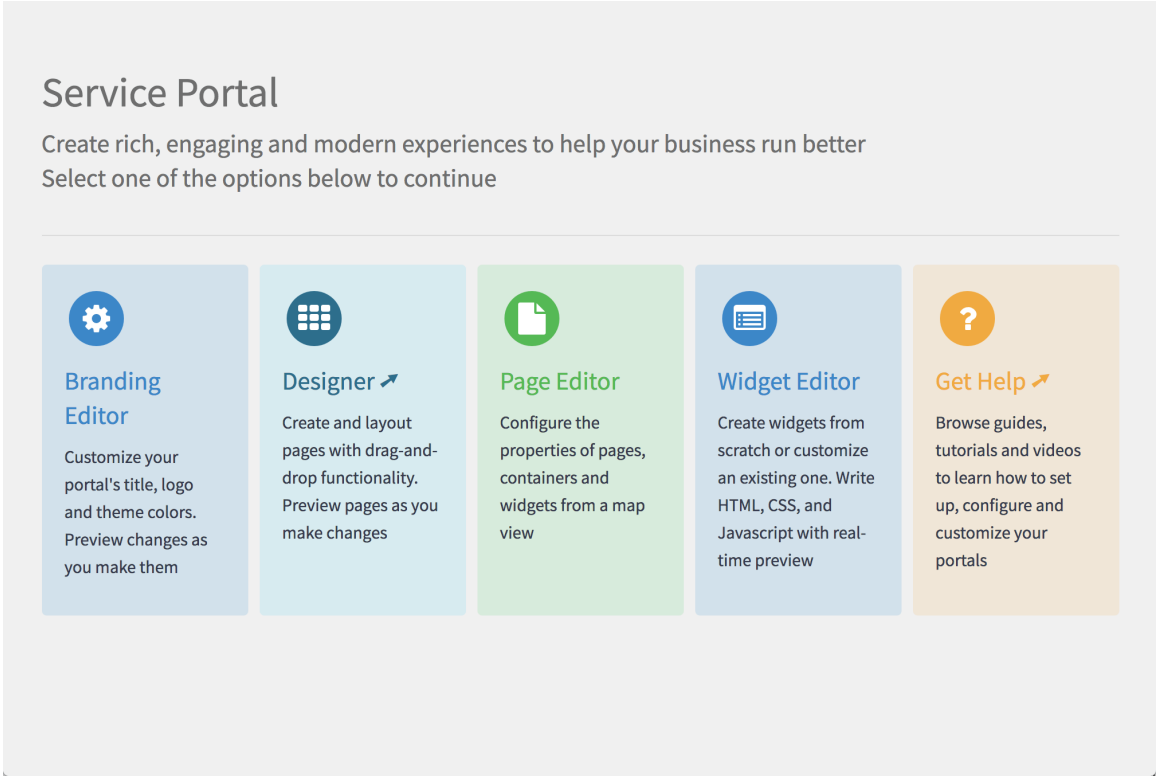
Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** , um diese Widgets in Aktion anzuzeigen.

Service Portal-Konfigurationsübersichts-Widget

Das Service Portal Konfigurationsübersichts-Widget ist das Widget, das auf der Homepage von sp_config angezeigt wird. Verwenden Sie dieses Widget, um durch die Service Portal-Konfigurationen zu navigieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Service Portal-Konfigurationsübersichts-Widget



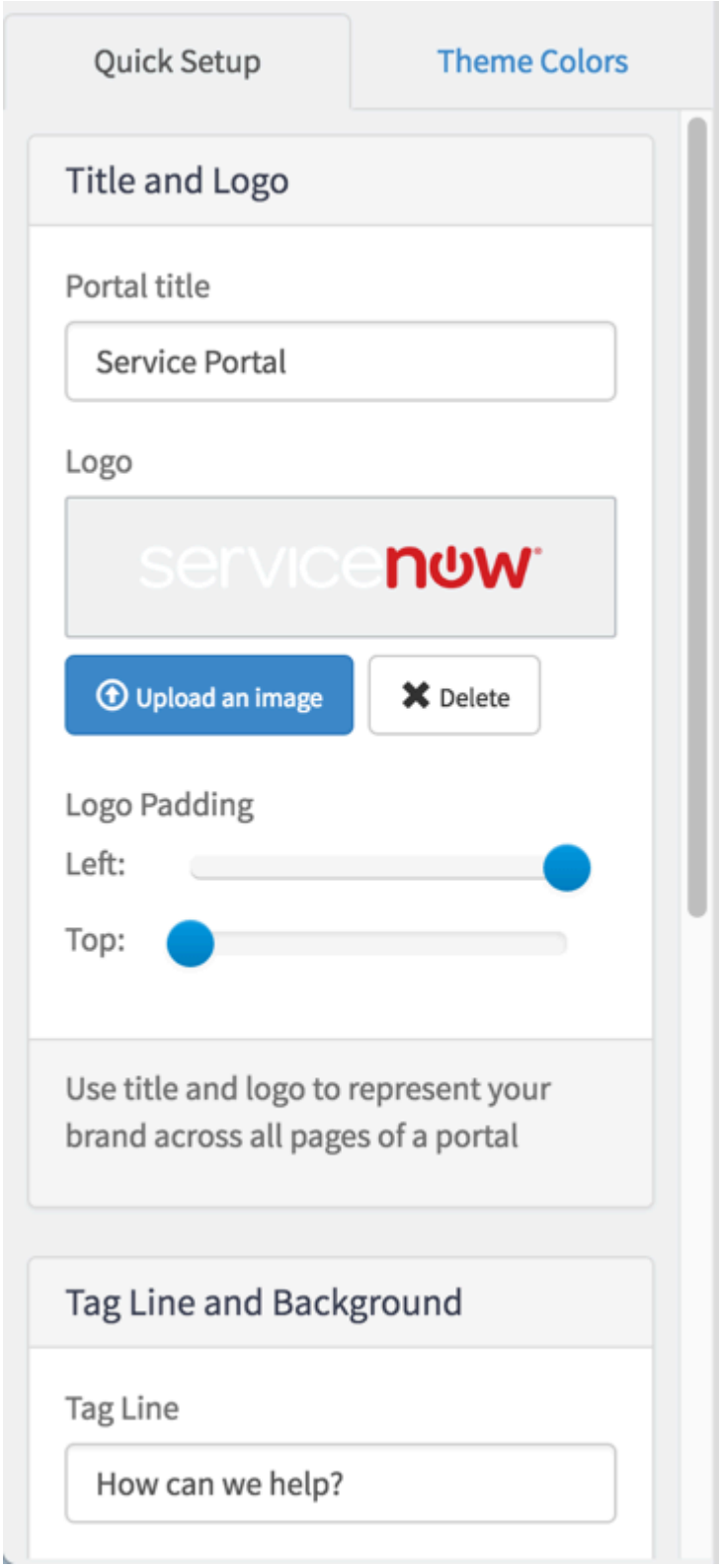
Portalkonfigurations-Widget

Das Portalkonfigurations-Widget ist der linke Bereich des Branding-Editors, mit dem Sie Themen für Ihr Portal konfigurieren können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

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

Portalkonfigurations-Widget

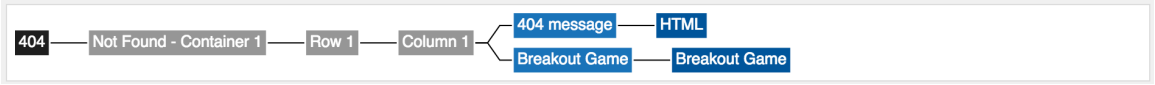


SP-Seitenkarten-Widget

Das Seitenkarten-Widget zeigt im Seiteneditor alle Seiten des Service Portals in einer Baumstruktur an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

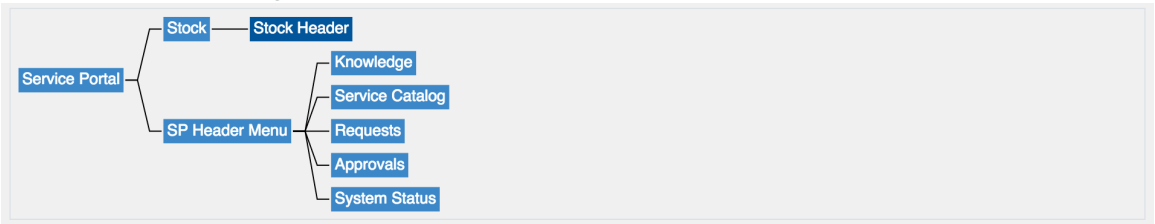
SP-Seitenkarten-Widget



SP-Portalkarten-Widget

Das Portalkarte-Widget zeigt Ihr Portal in einer Baumstruktur an.

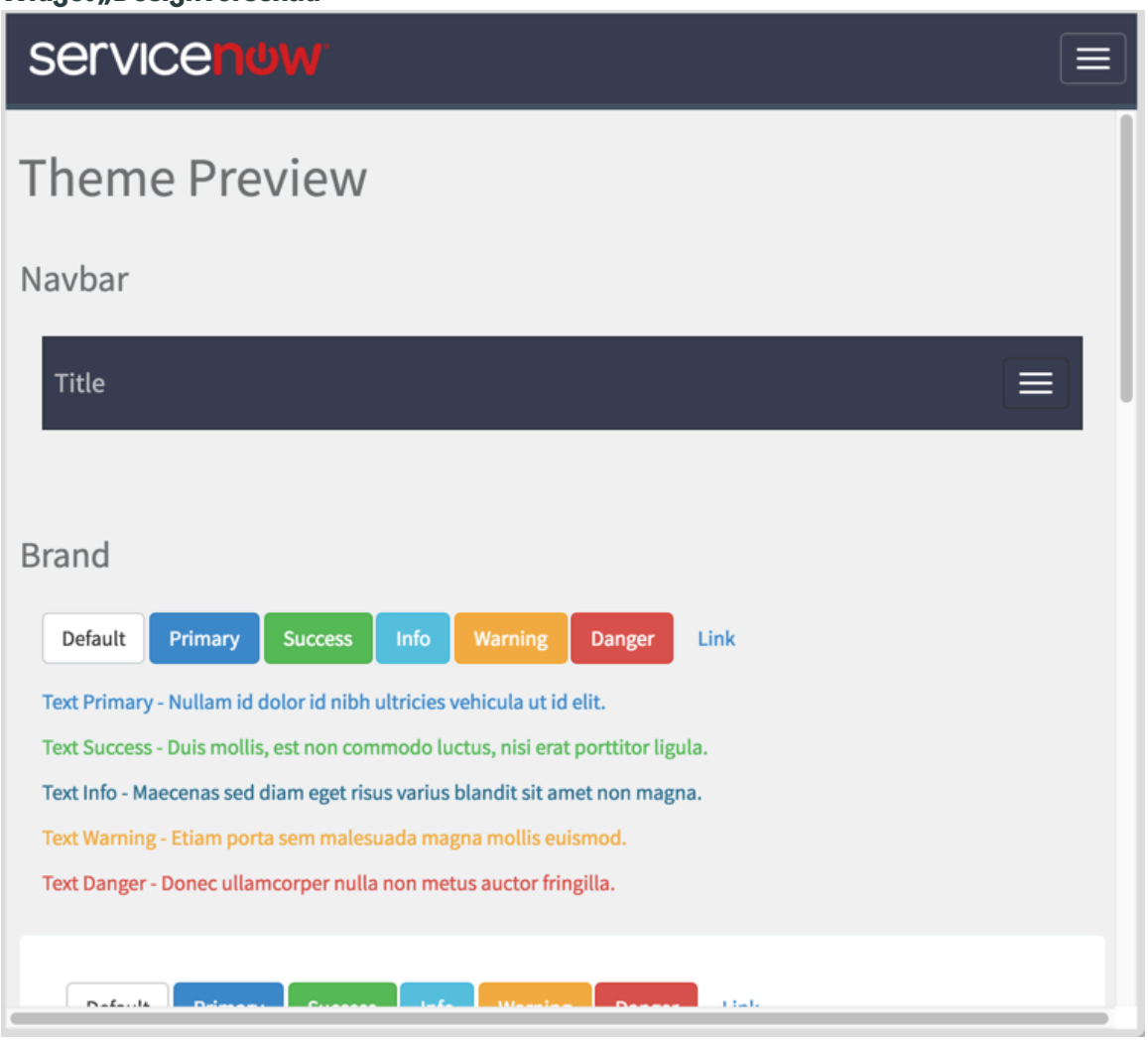
SP-Portalkarten-Widget



Widget „Designvorschau“

Das Widget „Designvorschau“ wird im Branding-Editor angezeigt und ermöglicht Ihnen die Anzeige aller Changes in Ihrem Portal. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Designvorschau“



Automatische Übersetzung

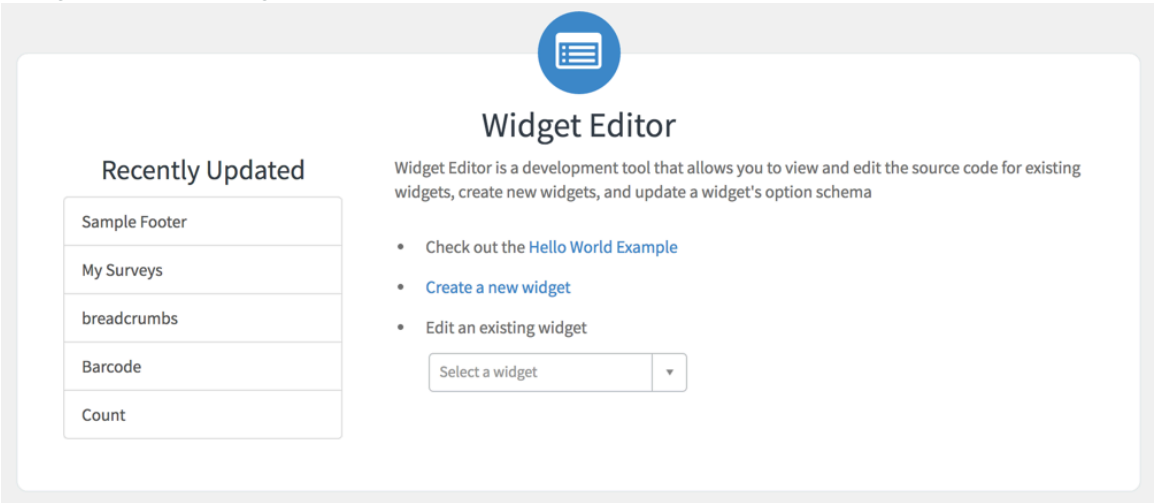
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Widget „Widget-Bearbeitungsbereich“

Der Widget-Bearbeitungsbereich wird auf der Hauptseite des Widget-Editors in der Service Portal-Konfiguration angezeigt (**Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Widget-Editor**) an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Bearbeitungsfeld-Widget, um kürzlich aktualisierte Widgets anzusehen, ein Widget zu erstellen oder ein vorhandenes Widget anzusehen.

Widget „Bearbeitungsbereich“



Service Portal-Servicestatus-Widgets

Verwenden Sie die Servicestatus-Widgets, um Ihren Endbenutzern aktuelle, geplante und zurückliegende Ausfälle von Geschäftsservices anzuzeigen.

Die Servicekatalog-Widgets sind Teil des Plugins „Service Portal Servicestatus“ [com.glide.service-portal.service-status], das automatisch mit dem Plugin „Service Portal für Enterprise Service Management“ [com.glide.service-portal.esm] aktiviert wird.

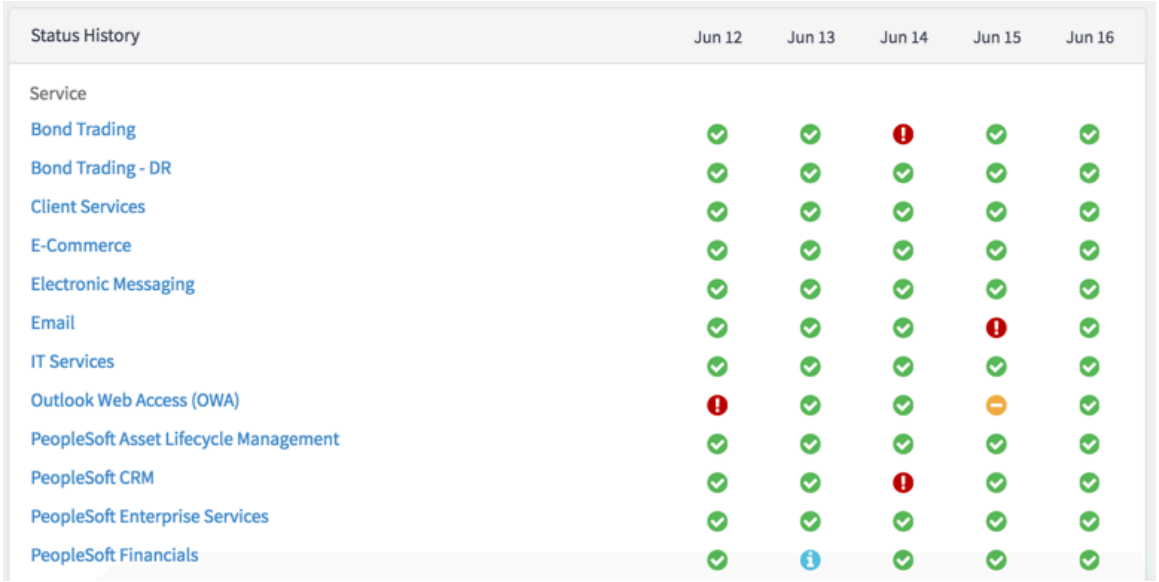
Widget „Geschäftsservicestatus“

Ansicht, wie Services auf Ihrem System ausgeführt werden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Geschäftsservice-Status-Widget ruft Informationen aus der Tabelle cmdb_ci_service ab. Sie können den Ursprung der Daten in einer geklonten Version des Widgets ändern, indem Sie die Einstellungen im Widget-Server-Skript anpassen.

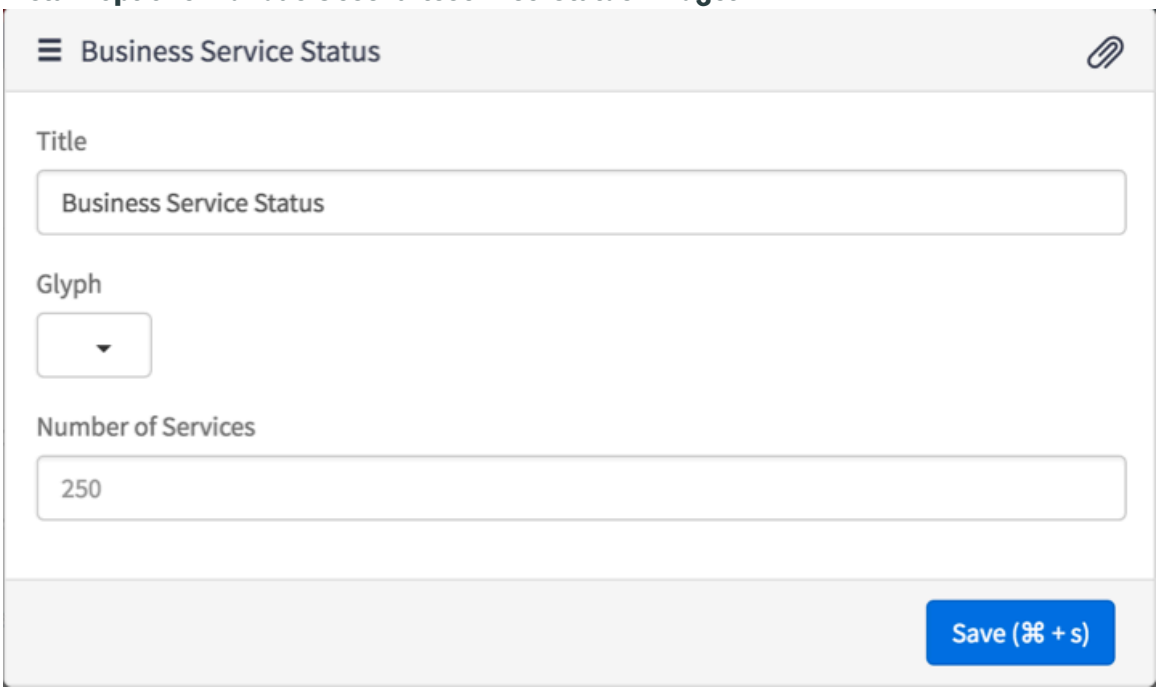
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Widget „Geschäftsservicestatus“



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Geschäftsservice-Status-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Dies wird nur im Header für die Widget-Instanzoptionen angezeigt. Es ist nicht für den Benutzer gedacht. Um den Titel für die Liste der Services zu ändern, klonen Sie den Widget-HTML-Code und bearbeiten Sie ihn.
Glyphe	Symbol für das Widget. Dies ist nicht für den Benutzer gedacht.

Automatische Übersetzung

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

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzahl der Services	Die Anzahl der im Widget angezeigten Services. Der Standardwert ist 250.

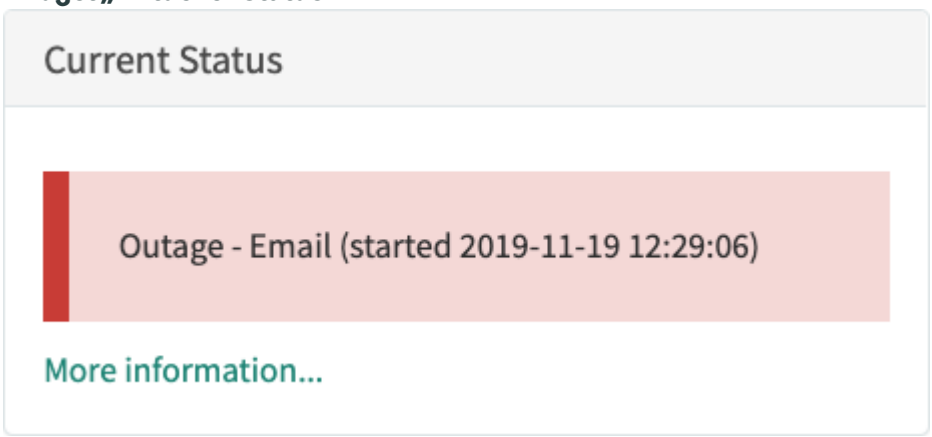
Widget „Aktueller Status“

Das Widget „Aktueller Status“ zeigt alle im System gemeldeten Probleme an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „Aktueller Status“ überprüft die Tabelle „Ausfälle“ [cmdb_ci_outage], um festzustellen, ob beim System Ausfälle auftreten.

Serviceverantwortliche und Service Desk-Manager melden geplante oder ungeplante Ausfälle, indem sie Ausfalldatensätze erstellen. Jeder Ausfalldatensatz enthält die Felder **Beginn** und **Ende**, um die Dauer des Ausfalls anzugeben. Wenn die **Endzeit** später oder leer ist, ist der Ausfall noch nicht abgeschlossen. Das Widget „Aktueller Status“ zeigt alle laufenden Ausfälle an.

Widget „Aktueller Status“



Der aktuelle Status zeigt Ausfälle nur für Services an, die in der Tabelle „Services“ [cmdb_ci_service] nachverfolgt werden.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Aktueller Status“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Details zu Nichtverfügbarkeiten anzeigen	Option zum Anzeigen von Details aus dem Ausfalldatensatz [cmdb_ci_outage].
Eigenständig	Option zum Entfernen erklärender Informationen. Mit dieser Option wird auch ein Link zu weiteren Informationen hinzugefügt.

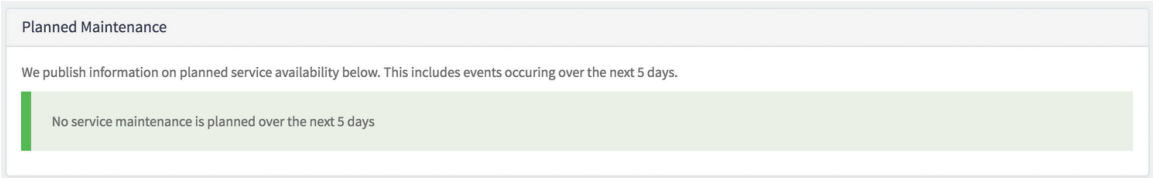
Widget „Geplante Wartung“

Beschreibt eine geplante Systemwartung. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Das Widget bezieht Informationen aus der Tabelle cmdb_ci_outage. Jede geplante Wartung innerhalb der folgenden fünf Tage wird im Widget „Geplante Wartung“ angezeigt.

Widget „Geplante Wartung“



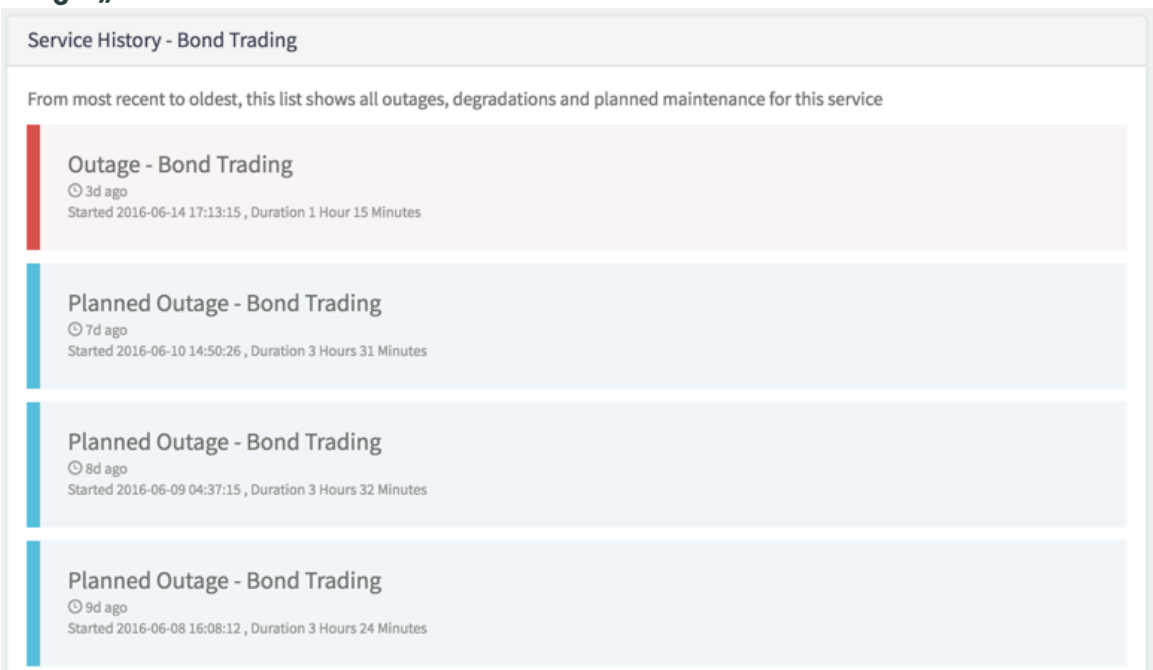
Instanzoptionen

Das Widget „Geplante Wartung“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Serviceverlauf“

Zeigt den Statusverlauf zum Status eines bestimmten Services an. Wenn beispielsweise das Widget für den Anleihehandel eine Historie geplanter Ausfälle oder Verschlechterungen aufweist, zeigt das Widget diese mit einem unterschiedlichen Farbschema an, um die Ausfallsarten zu unterscheiden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Serviceverlauf“



Instanzoptionen

Das Widget „Serviceverlauf“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Servicestatus“

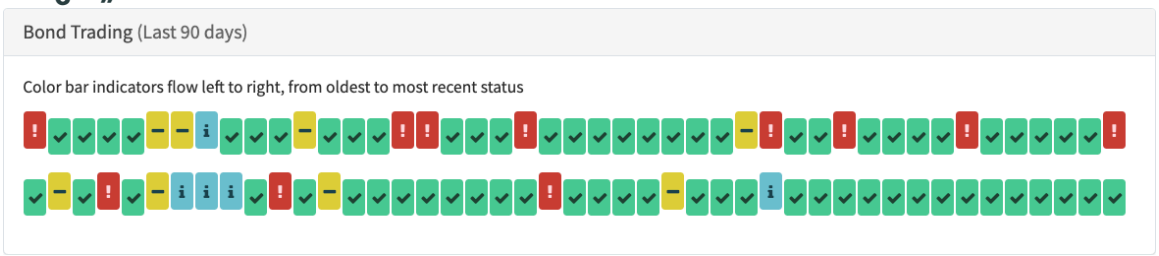
Das Widget „Servicestatus“ bietet eine visuelle Darstellung der Serviceverfügbarkeit in den letzten drei Monaten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „Servicestatus“ zeigt den Verlauf der Serviceverfügbarkeit für einen Service aus der Tabelle „Services“ [cmdb_ci_service] an. Das Widget verwendet die Seiten-URL, um zu bestimmen, welcher Service dargestellt 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.

Widget „Servicestatus“



Jede Pille steht für einen Tag. Jede Farbe korreliert mit einer Art von Serviceverfügbarkeit. Um zusätzliche Details hinzuzufügen, wenn Sie den Mauszeiger über eine Pille bewegen, z. B. Aufgabennummer oder Kurzbeschreibung, müssen Sie das Widget klonen und das Serverskript bearbeiten.

Farbe	Serviceverfügbarkeit
Grün	Keine Probleme
Blau	Geplante Wartung
Gelb	Serviceverschlechterung
Rot	Ausfall

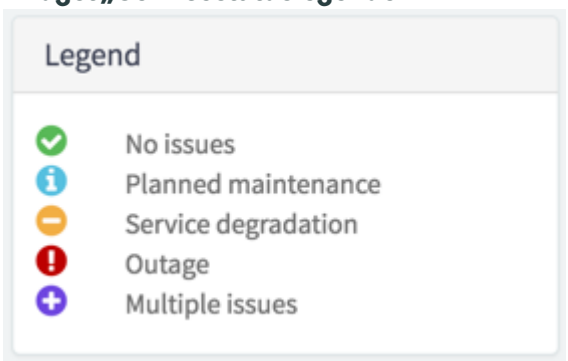
Instanzoptionen

Das Servicestatus-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Servicestatuslegende“

Verwenden Sie es gleichzeitig mit dem Statusverlaufs-Widget, um anzuzeigen, was die Symbole im Statusverlaufs-Widget bedeuten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Servicestatuslegende“



Instanzoptionen

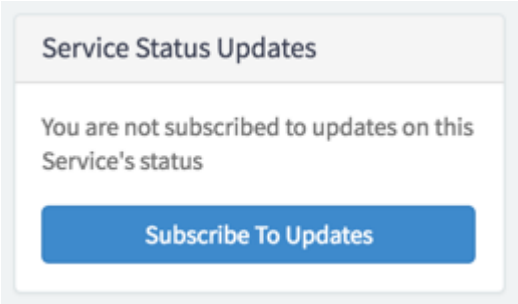
Das Widget „Servicestatuslegende“ enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Servicestatusabonnement“

Wird zusammen mit dem Widget „Servicestatus“ verwendet. Können Benutzer abonnieren, um Updates zum Servicestatus zu erhalten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

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

Widget „Servicestatusabonnement“



Instanzoptionen

Das Servicestatusabonnement-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Suche in einem Portal konfigurieren

Serviceportal zeigt Suchergebnisdaten in einem Widget auf der Suchseite an. Um Daten in Serviceportaldurchsuchbar zu machen, können Sie Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz von [ServiceNow, aus mehreren Tabellen ServiceNow oder von einer externen Website abrufen.

Suchmaschinen

KI-Suche

KI-Suche bietet eine moderne Suchmaschine für Verbraucher, die schneller und unterstützender ist als die ältere Zing-Suchmaschine. Portalbenutzer können mit Funktionen wie der automatischen Vervollständigung von Suchabfragen, der Unterstützung natürlicher Sprache und der Tippfehlerbehandlung schneller und einfacher Antworten finden. AI Search wird nur in Service Portal, Employee Center (ESC), Consumer Service Portal und Customer Service Portal unterstützt. Benutzerdefinierte Portale müssen auf Basis einer Baseline eines dieser Portale erstellt werden, um über die KI-Suchfunktion zu verfügen.

Zing

Zing ist die veraltete Textindizierungs- und Suchmaschine, die ursprünglich von Serviceportalverwendet wurde. Einige Portale verwenden diese Suchmaschine standardmäßig noch.

Suchanalysen und Vorschläge

Generieren Zeigen Sie relevante Suchvorschläge für Ihre Benutzer an und überwachen Sie Suchanalysen, um zu verstehen, was Ihre Benutzer suchen und ob sie finden, was sie benötigen. Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

Generieren Sie Vorschläge aus benutzerdefinierten Widgets

Standardmäßig erfassen die Tabellen „Suchereignisse“ [sys_search_event] und „Suchquellenereignisse“ [sys_search_source_event] Suchdaten aus Such-Widgets des Basissystems. Um Suchanalysen aus benutzerdefinierten Serviceportal Such-Widgets zu generieren, verwenden Sie die GlideSPSearchAnalytics-API. Weitere Informationen finden Sie unter GlideSPSearchAnalytics .

Leistungsempfehlungen

Befolgen Sie diese Empfehlungen, um Leistungsverschlechterungen zu vermeiden und eine schnelle Suche für Endbenutzer sicherzustellen.

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

- Begrenzen Sie die Suchquellen, wenn möglich, um nur die erforderliche Abfrage auszuführen. Wenn eine Suche zum Beispiel nur aktive Incidents zurückgeben muss, fügen Sie der Suchquellenmenge eine Bedingung hinzu, die auf **[Aktiv] [ist] [true]** eingestellt ist. Eine Suche, die nur aktive Incidents abfragt, ist schneller als eine Suche, die alle Datensätze in der Incident-Tabelle abfragt.
- Erstellen Sie Facettenelemente und zugeordnete Abfragen mit maximal 30 Filterelementen. Testen Sie jede Suchquelle mit einer Reihe von Schlüsselwörtern als Benutzer mit geringen Berechtigungen, um dies zu überprüfen.

Hinweis:
Serviceportal Suchergebnisse werden nur als Text angezeigt. HTML-Tags, Bilder und Formatierungen werden in den Suchergebnissen nicht angezeigt.

KI-Suche in Serviceportal

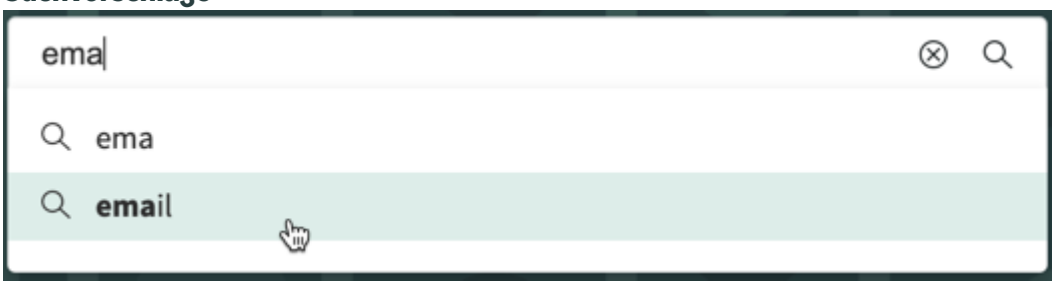
Konfigurieren Sie die Anwendung ServiceNow KI-Suche für Serviceportal, damit Portalbenutzer intelligente Abfragefunktionen nutzen und schnell die benötigten Antworten finden können.

KI-Suche Funktionen

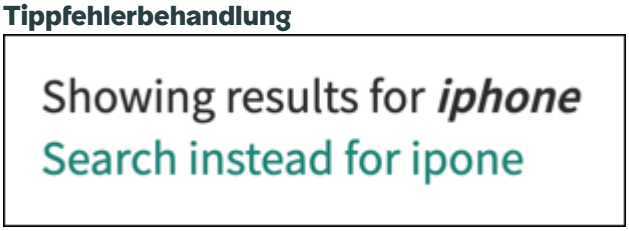
Leistungsfähige und flexible Suche

Im Gegensatz zur veralteten Zing-Suche, die in früheren Releases verwendet wurde, ist KI-Suche schneller und hilfreicher. Portalbenutzer können mit Funktionen wie der automatischen Vervollständigung von Suchabfragen, der Unterstützung natürlicher Sprache und der Tippfehlerbehandlung schneller und einfacher Antworten finden.

Suchvorschläge



Tippfehlerbehandlung



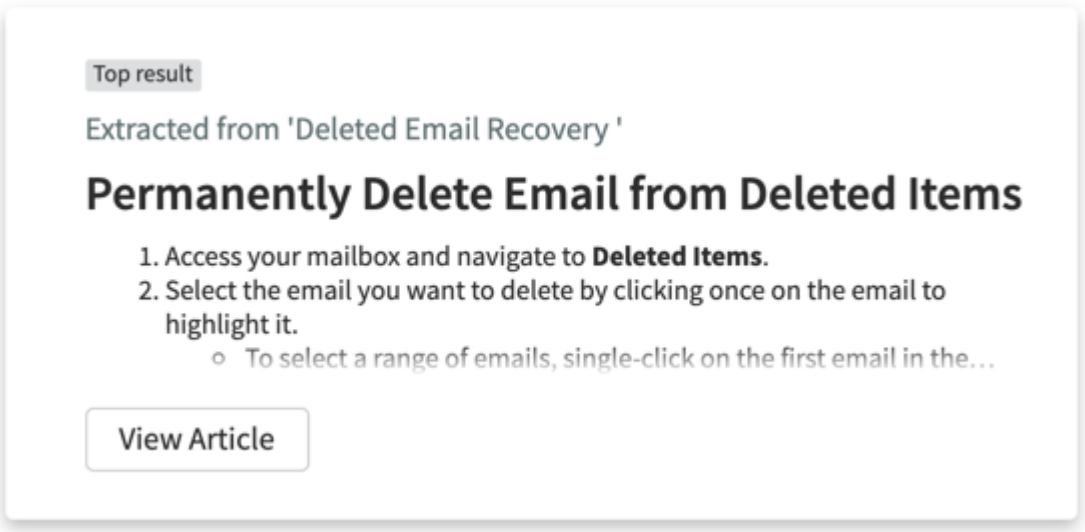
Relevante und umsetzbare Suchergebnisse

Wenn KI-Suche in Serviceportal] aktiviert ist, erfasst die Suchmaschine des Portals Informationen über den Benutzer, z. B. Rolle, Standort, Abteilung, Assets und Suchverlauf, und gibt relevante und personalisierte Suchergebnisse zurück.

KI-Suche enthält auch Genius-Ergebnisse, mit denen Benutzer Aktionen direkt aus der Suchergebnisliste ausführen können.

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

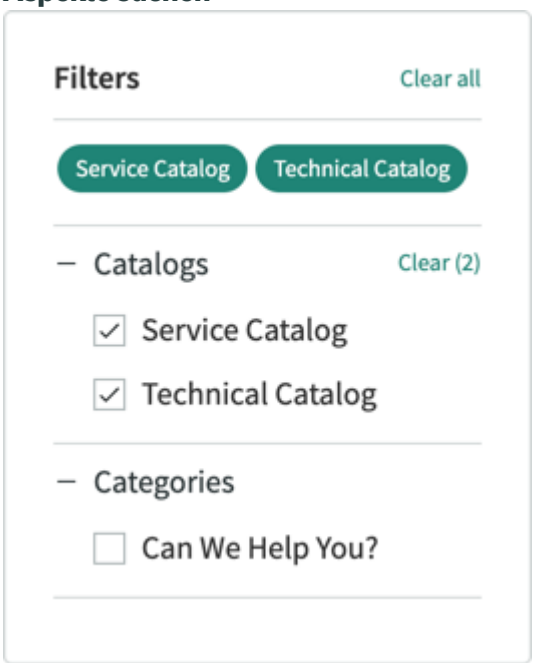
Genius-Ergebnis



Intelligente Sucheinschränkung

Portalbenutzer können ihre Suchergebnisse mithilfe dynamischer und statischer Filter verfeinern. Wenn ein Benutzer beispielsweise nach Macsucht, kann er Aspekte verwenden, um Suchergebnisse nach Hardware- oder Benutzerprofilen zu filtern.

Aspekte suchen



Registerkartenfilter



Weitere Informationen zur Verwendung von Aspekten und Registerkarten finden Sie unter Widget „Aspektsuche“.

Weitere Informationen zu den Funktionen von KI-Suche finden Sie unter AI Search erkunden .

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

Aktivierungsinformationen

KI-Suche ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion.

KI-Suche ist in Serviceportal standardmäßig für alle neuen und zBoot-Kunden aktiviert.

Wenn Sie als Bestandskunde ein Upgrade auf Washington DC durchführen, ist KI-Suche in Serviceportal standardmäßig deaktiviert. Sie können sie aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Hinweis:
Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das die Instanzen des Such-Widget neu klassifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie geklonte oder benutzerdefinierte Such-Widgets neu.

KI-Suche für Serviceportal konfigurieren

Konfigurieren Sie KI-Suche in Serviceportal, indem Sie Folgendes definieren:

Anwendungskonfiguration durchsuchen

Definiert Einstellungen für die Such-Experience, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .

Konfiguration der Suchergebnisse

Definiert, wie Suchergebnisse angezeigt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .

Sie können die Konfiguration der Suchanwendung oder der Suchergebnisse, die Ihr Portal verwendet, ändern, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Um eine andere Suchanwendung oder Suchergebniskonfiguration für ein bestimmtes Such-Widget zu verwenden, aktualisieren Sie die Widget-Instanzoptionen. KI-Suche wird in den folgenden Widgets verwendet:

- Widget „Homepage-Suche“.
- Widget „Typeahead-Suche“
- Widget „Aspektsuche“
- Widget „Katalog-Homepage-Suche“.
- Widget „Wissens-Breadcrumbs“.

Definieren Sie eine AI Search-Ergebnisaktion, um die Nutzlast der Suchergebnisse für die Navigation und Anzeige der entsprechenden Portalseite für eine ausgewählte Datenquelle zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine AI Search-Ergebnisaktion.

Sie können die Aktionsschaltflächen in Genius-Ergebnissen konfigurieren, indem Sie eine Aktion Entity View Action Mapping (EVAM) definieren. Weitere Informationen finden Sie unter EVAM-Aktionen 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.

Sie können das Erscheinungsbild der KI-Suche -Experience in Serviceportal anpassen, indem Sie die relevanten CSS-Variablen aktualisieren. Weitere Informationen zu diesen Variablen finden Sie unter Design für KI-Suche in Serviceportal.

Browser-Support

Wenn KI-Suche in Serviceportal] aktiviert ist, müssen sich Benutzer mit einem modernen Browser wie Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium) oder Apple Safarianmelden.

KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren

Aktivieren und definieren Sie die Experience KI-Suche in Ihrem Portal.

Vorbereitungen
AI Search wird nur in Serviceportal, Mitarbeiter-Center (ESC), Consumer Service Portal und Customer Service Portal unterstützt. Benutzerdefinierte Portale müssen auf Basis einer Baseline eines dieser Portale erstellt werden, um über die KI-Suchfunktion zu verfügen. Die Eigenschaft *glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* enthält eine Liste der unterstützten Baselineportale.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche ist in Serviceportal standardmäßig für alle neuen und zBoot-Kunden aktiviert.

Wenn Sie als Bestandskunde ein Upgrade auf Washington DC durchführen, ist KI-Suche in Serviceportal standardmäßig deaktiviert. Sie können sie aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren.

Wenn Sie KI-Suche deaktiviert lassen, verwendet das Portal die veraltete Such-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** und öffnen Sie einen Portaldatensatz.
2. Wählen Sie im Formular **AI Search aktivieren**aus.
3. **Wählen** Sie im Feld Suchanwendung die Suchanwendungskonfiguration aus, die für das Portal verwendet werden soll.

   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration der Suchanwendung, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
4. **Wählen** Sie im Feld Suchergebniskonfiguration die Suchergebniskonfiguration aus, die für das Portal aktiviert werden soll.

   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration für die Suchergebnisse, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration 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.

Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter EVAM-Definitionen erstellen .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche ist im gesamten Portal aktiviert. Mitarbeiter oder Kunden können KI-Suche bei der nächsten Anmeldung verwenden.

Die zugehörige Liste „Suchquellen“ wird im Portaldatensatz ausgeblendet. Sie definieren jetzt Suchquellen in der Anwendung KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

Um KI-Suche für Wissensartikel zu verwenden, können Sie die standardmäßige Suchquelle „ **Knowledge Bases** “ beibehalten oder eine benutzerdefinierte Quelle auswählen.

Hinweis:
Wenn bei der Verwendung von KI-Suche für Wissensartikel Probleme auftreten, überprüfen Sie, ob das zugeordnete Suchprofil mit einer Knowledge Base-Suchquelle verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen mit einem Suchprofil verknüpfen .

Nächste Maßnahme

Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das die Instanzen des Such-Widget neu klassifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie geklonte oder benutzerdefinierte Such-Widgets neu.

Klassifizieren Sie geklonte oder benutzerdefinierte Such-Widgets neu

Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das die Instanzen des Such-Widget neu klassifiziert.

Vorbereitungen

1. KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren
2. Führen Sie die Portalanalyse aus, um alle geklonten oder benutzerdefinierten Such-Widgets zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Portalanalyse.
3. Kopieren Sie für jedes geklonte oder benutzerdefinierte Such-Widget den sys_id-Wert jeder Widget-Instanz, die dem Widget zugeordnet ist.
4. Stellen Sie für jedes geklonte oder benutzerdefinierte Such-Widget sicher, dass das Widget und die entsprechenden Widget-Instanzen den neuesten KI-Suche -Code aus dem Such-Widget des Basissystems aufweisen.

Warnung:
Führen Sie das Korrekturskript erst aus, nachdem Sie alle geklonten oder benutzerdefinierten Such-Widgets aktualisiert haben. Wenn Sie das Korrekturskript ausführen, ohne zuerst den Widget-Code zu aktualisieren, können die Widgets den KI-Suche -Code später nicht übernehmen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie KI-Suche nicht in Serviceportalverwenden können, müssen Sie möglicherweise Ihre geklonten oder benutzerdefinierten Such-Widgets neu klassifizieren. Sie können das

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

Korrekturskript „ **Suchwidgets** neu klassifizieren“ ausführen, das Widget-Instanzen in die Klasse *sp_instance_ais neu klassifiziert*.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen und öffnen Sie in der Liste den Datensatz mit dem Namen **Reklassifizierung von Suchwidgets**.
3. Aktualisieren Sie im Formular das Skript, um zu definieren, welche Widget-Instanzen neu klassifiziert werden sollen.
   Fügen Sie den sys_id-Wert jeder Such-Widget-Instanz im Array ein. Geben Sie die sys_id-Werte beispielsweise wie folgt ein:

   ```
   var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
   ```

4. Speichern Sie das Formular.
5. Wählen **Sie Korrekturskript ausführen aus**.

Definieren Sie eine AI Search-Ergebnisaktion

Konfigurieren Sie, welche Portalseite geöffnet wird, wenn ein Ergebnis aus der Liste der Suchergebnisse ausgewählt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Konfiguration ist für UXF-Client-Aktionsschaltflächen in Genius-Ergebnissen oder Suchergebniskarten erforderlich.

Hinweis:
Wenn die Aktion als Serverskript implementiert wird, wird das Skript vom Such-Widget ausgeführt. Im Serverskript definierte Benachrichtigungen werden angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **KI-Suche** > **Suchergebnisaktion** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Suchergebnisaktion.
Serviceportal(e)	Portale, in denen die Suchergebnisaktion angezeigt wird. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Suchergebnisaktion in allen aktiven Portalen angezeigt.
Quelle der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .
Aktionsname	Name der Aktionszuweisung. Für die Auswahl eines Suchergebnisses in Portalen werden nur Navigationsaktionen unterstützt.
Anwendung	Anwendungsbereich der Suchergebnisaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion für Suchergebnisse.

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

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Priorität, die die Suchergebnisaktion gegenüber anderen Aktionen mit derselben Konfiguration hat. Geben Sie eine niedrigere Zahl ein, um einer Aktion eine höhere Priorität zuzuweisen. Wenn zwei Aktionen dieselbe Reihenfolge haben, hat die älteste Aktion Priorität.
Portalseite	Seite in, die geöffnet wird, wenn ein Ergebnis aus der Suchquelle aus der Liste der Suchergebnisse ausgewählt wird.
Nutzlast-Abfrageparameter	Abfrageparameter, die auf die URL angewendet werden sollen. ○ Wählen Sie in der ersten Dropdown-Liste die Nutzlastfelder aus, die dem ausgewählten **Aktionsnamen**entsprechen. **Hinweis:** Sie finden die Nutzlastfelder, indem Sie den Datensatz öffnen, auf den im Feld **Aktionsname** verwiesen wird. Öffnen Sie dann im Datensatz „Aktionszuweisung“ den Datensatz, auf den im Feld **Client-Aktion angeben** verwiesen wird. Das Feld **Nutzlast** im Datensatz der Aktionsnutzlastdefinition gibt die verwendeten Felder an. ○ Geben Sie im nächsten Feld den Abfrageparameter ein, der in der URL verwendet werden soll.
Zusätzliche Abfrageparameter	Benutzerdefinierte Abfrageparameter, die zusätzlich zu den Nutzlast-Abfrageparametern verwendet werden sollen. Um beispielsweise `view=sp` als Abfrageparameter hinzuzufügen, geben Sie `view` und `sp` in die Felder **Name** bzw. **Wert** ein.

3. Wählen Sie **Absenden**.

CSS-Include erstellen, um das Design für KI-Suche in Serviceportalzu überschreiben

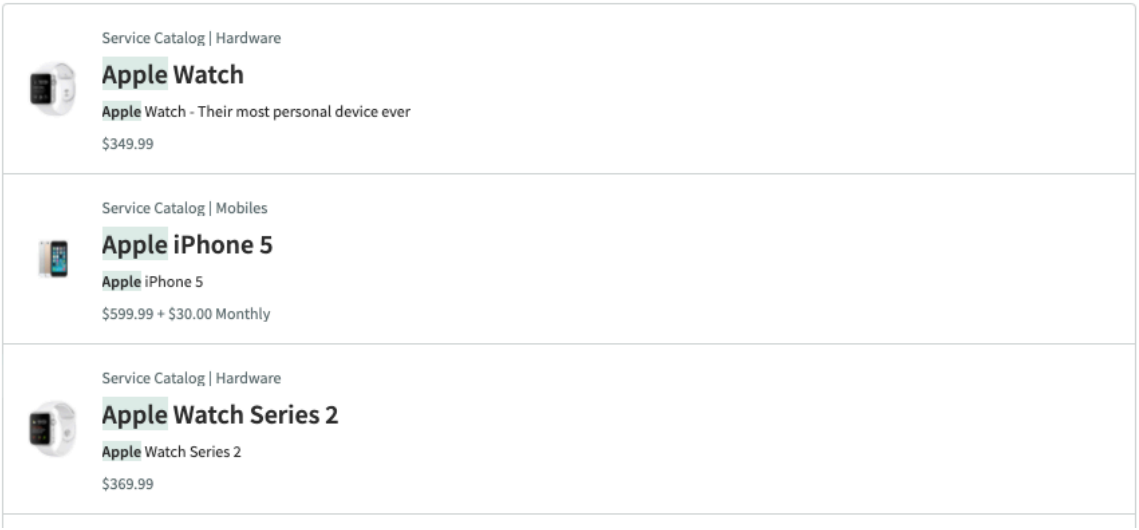
Überschreiben Sie das Design für KI-Suche in Serviceportal, um dem Branding Ihres Unternehmens zu entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

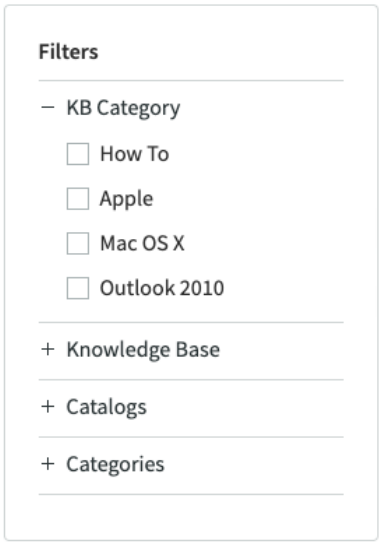
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beispiel für die Stilfunktionen von KI-Suche in Serviceportalentfernt dieses Verfahren die Rahmen um den Suchergebniscontainer und die Suchfilter und ändert die Farbe der Trefferhervorhebung. Sie können mehrere andere Funktionen mithilfe zusätzlicher CSS-Variablen formatieren. Weitere Informationen zu diesen Variablen finden Sie unter Design für KI-Suche in Serviceportal.

Suchergebniscontainer: Entfernen Sie den Linienrahmen um jedes in der Suche abgerufene Element.

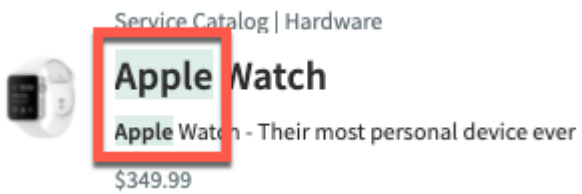
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Suchfilter: Entfernen Sie den Linienrahmen um Suchfilter.



Farbe der Trefferhervorhebung: Ändern Sie die Farbe, in der der Suchtreffer im gesuchten Text angezeigt wird.



Prozedur

1. Erstellen Sie einen Stylesheet-Datensatz.

a. Geben Sie `sp_css.do` in den Filternavigator ein.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Formatvorlage“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihr Stylesheet. Beispiel: sp_ais.css.

CSS	Skriptfeld für Ihr CSS-Skript. Geben Sie dieses Skript ein, und passen Sie die Variablen an.
	
	▪ Um den Rahmen für den Suchergebniscontainer zu entfernen, fügen Sie dieses Skript ein, und passen Sie es wie gewünscht an.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	
	▪ Um den Rahmen für Suchfilter zu entfernen, fügen Sie dieses Skript wie gewünscht ein.
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	
	▪ Um die Hervorhebungsfarben für Treffer zu ändern, geben Sie im Skript die gewünschte RGB-Farbe ein.
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
	
	Das Skript sollte mit Ihren Anpassungen so aussehen, wenn Sie fertig sind.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	
	`sn-search-facets {`

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

Feld	Beschreibung

	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}

Anwendung	Anwendung, für die dieses Stylesheet gilt. Global bedeutet, dass das Stylesheet für alle Anwendungen gilt.

c. Wählen Sie **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen CSS-Include-Datensatz.

a. Geben Sie `sp_css_include.do` in den Filternavigator ein.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSS-Einbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihren CSS-Include-Datensatz.
Quelle	Quelle für Ihre CSS-Einbindung. Wählen Sie **Formatvorlage aus**.
Stylesheet	Das Stylesheet, das Sie in dieses CSS-Include-Formular integrieren möchten. Wählen Sie die Formatvorlage aus, die Sie in Schritt 1 erstellt haben.
Anwendung	Anwendung, für die dieser CSS-Include-Datensatz gilt. Global bedeutet, dass die CSS-Einbindung für alle Anwendungen gilt.
Verzögertes Laden	Option zum asynchronen Laden der CSS-Einbindung, um die Seitenladezeit zu verbessern. Diese Option sollte für alle CSS-Einbindungen eines Themas auf denselben Wert festgelegt werden. Es wird nicht empfohlen, das asynchrone Laden nur für einige CSS-Einbindungen zu aktivieren, die einem Thema 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: Das Aktivieren von „ **Verzögertes Laden“** wird nicht für Portale empfohlen, in denen nicht formatierte Inhalte angezeigt werden. Die CSS-Includes mit aktiviertem verzögerten Laden werden in der zugehörigen Liste „CSS-Includes **verzögert laden** “ im **Themendatensatz** aufgelistet.

3. Geben Sie Ihre CSS-Überschreibung in das Formular „Stylesheets“ ein, und überschreiben Sie das auf Ihre UI angewendete Design.

   a. Geben Sie im Filternavigator `m2m_sp_theme_css_include` ein.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Formatvorlage“.

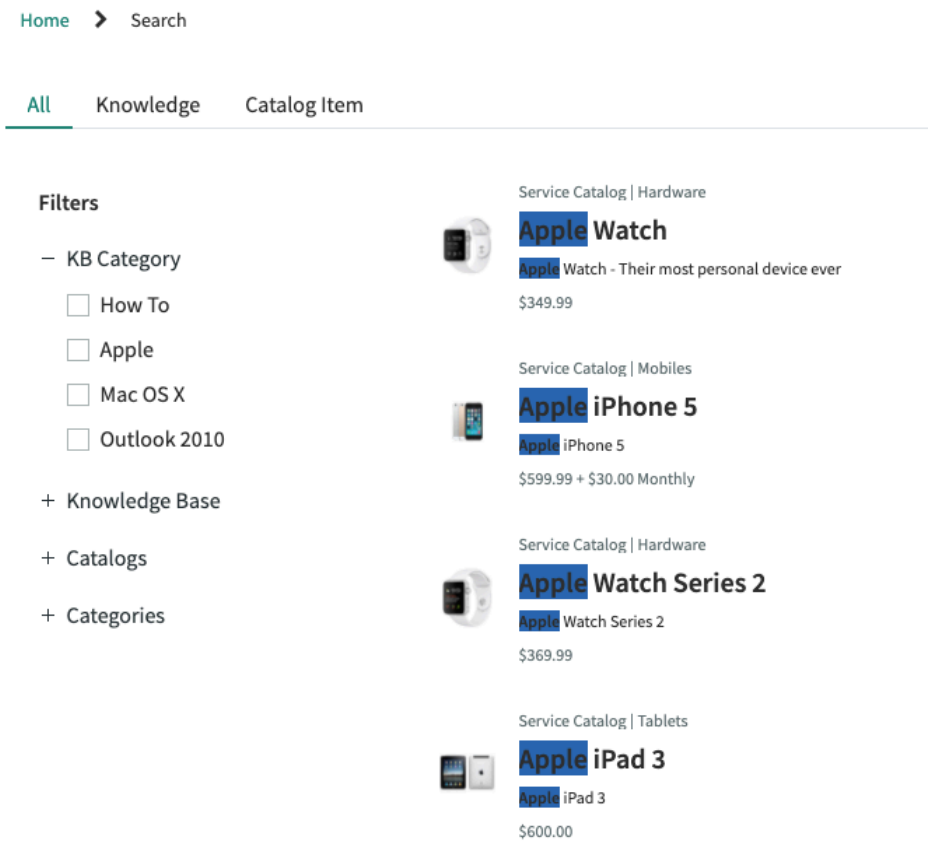
Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Einbindung dieser Formatvorlage gegenüber anderen Formatvorlagen priorisiert. Je niedriger die Zahl, desto weiter oben in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen auf Hunderte gesetzt, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen Symbolen platzieren können.
CSS beinhaltet	CSS-Include, das die in den vorherigen Schritten erstellten Überschreibungen enthält.
Anwendung	Anwendung, für die dieses Stylesheet gilt. Global bedeutet, dass das Stylesheet für alle Anwendungen gilt.
Design	Design, das auf Ihre UI angewendet wird und das Sie überschreiben möchten.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Rahmen um den Suchergebniscontainer und die Suchfilter werden entfernt, und die Trefferhervorhebungsfarbe zeigt Ihre benutzerdefinierte Farbe 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.



Design für KI-Suche in Serviceportal

Sie können das Erscheinungsbild der KI-Suche -Experience in Serviceportal anpassen, indem Sie die relevanten CSS-Variablen aktualisieren.

Die folgenden CSS-Variablen steuern das Erscheinungsbild der KI-Suche -Funktionen in Serviceportal. Weitere Informationen zu den Funktionen von KI-Suche finden Sie unter AI Search verwenden .

Sie können diese Variablen im Feld **CSS-Variablen** eines Design-Datensatzes [sp_theme] bearbeiten. Sie können diese Variablen auch mit einer CSS-Einbindung konfigurieren, die dem Design eines Portals zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Portalthema erstellen
- CSS-Include erstellen, um das Design für KI-Suche in Serviceportalzu überschreiben

Variable	Standardwert	Beschreibung
`$now-sp-font-family-sans-serif`	„SourceSansPro“, Helvetica, Arial, sans-serif	Schriftartfamilie für alle Texte.
`$now-sp-color--text-primär`	$grau- dunkel	Farbe der nicht ausgewählten Registerkarten, Text der Genius-Ergebnisschaltfläche, Treffertextfarbe, Ergebnissymbole und Suchleisten-Dropdown-Listenelementtext und Symbolfarbe.

Automatische Übersetzung

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

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-display-type--secondary--color	$grau- dunkel	Die Farbe des Titeltexts in Suchergebnissen.
$now-sp-display-type--tertiary--color	$grau- dunkel	Die Farbe des Textausschnitts in den Suchergebnissen.
$now-sp-Farbe--Neutral-12	$grau- dunkel	Erweiterte Symbolfarbe (Chevron) der Aspekte in der mobilen Ansicht.
$now-sp-global-board-radius	4 px	Abgerundete Ecken der Suchergebnisse, die sich auf den Inhaltsbereich und nicht auf Suchergebniskarten auswirken. Diese Variable wirkt sich auch auf Genius-Ergebnisse, Schaltflächen in Genius-Ergebnissen und die Hintergrundhervorhebungen des Suchleistensymbols beim Daraufzeigen aus. Diese Variable wirkt sich nicht auf Aspekte aus.
$now-sp-Farbe--Fokus-Ring	$brand-primär	Fokusfarbe der Registerkarten.
$now-sp-tabs--selected--color	$brand-primär	Textfarbe der ausgewählten Registerkarte. Wird beim Daraufzeigen nicht berücksichtigt.
$now-sp-tabs--color--hover	$brand-primär	Textfarbe aller Registerkarten, wenn der Mauszeiger darüber bewegt wird.
$now-sp-tabs--frame-color	$sp-b-Rahmenfarbe	Registerkarten unterstreichen Farbe.
$now-sp-tabs--selected--background-color	$brand-primär	Unterstrichfarbe der ausgewählten Registerkarte.
$now-sp-heading--title-primär--color	$grau- dunkel	Bezeichnung der Farbfilter.
$now-sp-checkbox-label--color	$grau- dunkel	Farbe des Filterelements (Kontrollkästchenbezeichnung).
$now-sp-button--primary--bare--color	$link-Farbe	**Alle** löschen und Linkfarbe im **Aspektfilter** löschen.
$now-sp-button--primär--leer--color--aktiv	$link-Farbe	Beim Klicken**Alle** löschen und Linkfarbe im **Aspektfilter** löschen.
$now-sp-button--primary--leer--color--hover	$Link-Hover-Farbe	**„Alle** löschen“ und „Linkfarbe löschen“ im **Aspektfilter** beim Daraufzeigen.
$now-sp-pill--selected--background-color	$brand-primär	Ausgewählter Filterpillenhintergrund.

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

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-pill--selected--grenzfarbe	$brand-primär	Ausgewählte Rahmenfarbe der Filterpille.
$now-sp-button--secondary--background-color	$btn-default-bg	Hintergrund der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--color	$btn-Standardfarbe	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--frame-color	$btn-Standardrahmen	Rahmenfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	dunkel($btn-default-bg, 10 %)	Hintergrundfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--color--hover	$btn-Standardfarbe	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--frame-color--hover	dunkel($btn-default-grenzwert, 12 %)	Rahmen der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--background-color--active	dunkel($btn-default-bg, 10 %)	Hintergrund der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Klicken.
$now-sp-button--secondary--color--active	$btn-Standardfarbe	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Klicken.
$now-sp-button--secondary--frame-color--active	dunkel($btn-default-grenzwert, 12 %)	Rahmenfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Klicken.
$now-sp-highlighted-value--tertiary--color	$grau- dunkel	Genius-Ergebnis – Top-Ergebnis-Tag – Textfarbe.
$now-sp-button--frame-radius	$now-sp-global-board-radius	Unterscheidet den Radius für Schaltflächen und Such-Bat-Schaltflächen.
$now-sp-container--board-radius	$now-sp-global-board-radius	Rahmenradius für Suchergebniskarten, Genius-Ergebniskarten und den Suchergebniscontainer. Hat keinen Einfluss auf die Grenze zwischen einzelnen Ergebnissen.
$now-sp-button--primär-negativ--Hintergrundfarbe	$btn-primär-bg	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche im Dialogfeld „EVAM – Aktionsbestätigung“.
$now-sp-button--primär-negativ--grenzfarbe	$btn-primär-grenzwert	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche im Dialogfeld „EVAM – Aktionsbestätigung“.

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

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-button--primär-negativ--Hintergrundfarbe--Hover	dunkel($btn-primär-bg, 10 %)	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche beim Daraufzeigen im Dialogfeld „EVAM-Aktionsbestätigung“.
$now-sp-button--primär-negativ--grenzfarbe--zeigen	dunkel($btn-primär-grenzwert, 12 %)	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche, wenn der Mauszeiger über die Bestätigung bewegt wird.
$now-sp-button--primär-negativ--Hintergrundfarbe--aktiv	dunkel($btn-primär-bg, 10 %)	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche beim Klicken im Bestätigungsdialogfeld.
$now-sp-button--primär-negativ--grenzfarbe--aktiv	dunkel($btn-primär-grenzwert, 12 %)	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche beim Klicken im Bestätigungsdialogfeld.
$now-sp-button--primär--Hintergrundfarbe	$btn-primär-bg	Ausgewählte Filterhintergrundfarbe (Pille).
$now-sp-button--primär--grenzfarbe	$btn-primär-grenzwert	Ausgewählte Filterrahmenfarbe (Pille).
$now-sp-button--primär--color	$btn-Primärfarbe	Ausgewählte Filterfarbe (Pille).
$now-sp-button--primär--Hintergrundfarbe--Hover	dunkel($btn-primär-bg, 10 %)	Hintergrundfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--primär--grenzfarbe--zeigen	dunkel($btn-primär-grenzwert, 12 %)	Rahmenfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--primär--Hintergrundfarbe--aktiv	dunkel($btn-primär-bg, 10 %)	Hintergrundfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Klicken.
$now-sp-button--primär--grenzfarbe--aktiv	dunkel($btn-primär-grenzwert, 12 %)	Rahmenfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Klicken.
$now-sp-rem-factor	5	Dieselbe Variable wie *--classicsponlydonotuse--rem-multipy*. **Hinweis:** Es wird nicht empfohlen, diese Variable zu verwenden.

Zing-Suche in Serviceportal

DieServiceportal Suche unterstützt die Textindizierung und Suchmaschine ServiceNow Zing. Mit Zing können Sie Datensatzdaten nach Tabelle indizieren und durchsuchen. Zing wird vollständig mit ServiceNow -Code erstellt und im relationalen Modell implementiert.

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

Um Daten in Serviceportaldurchsuchbar zu machen, erstellen Sie Suchquellen, die Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz ServiceNow, aus mehreren Tabellen ServiceNow oder von einer externen Website abrufen.

Suchquellen

Eine Suchquelle ist ein Datensatz, der das Verhalten und die Quelle durchsuchbarer Daten beschreibt. Eine Suchquelle definiert:

- Woher Suchdaten abgerufen werden sollen.
- ob Suchvorschläge das Suchfeld basierend auf Benutzereingaben auffüllen können
- wie ein Sucheintrag auf der Suchergebnisseite angezeigt wird

Suchquellen verfügen über einfache und erweiterte Konfigurationen.

Einfach

Definieren Sie eine Tabelle in Ihrer ServiceNow-Instanz als Quelle durchsuchbarer Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren.

Wenn Sie eine einfache Suchquelle erstellen, verwendet Serviceportal die in Ihrer Instanz konfigurierten Suchmaschineneinstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zing-Textindizierung und -Suchmaschine .

Erweitert

Definieren Sie ein Datenabfrageskript, um Daten zurückzugeben. Ein Datenabfrageskript wird auf dem Server ausgeführt und gibt ein Ergebnis-Array an das Such-Widget zurück. Diese Methode ist komplexer, bietet jedoch vollständige Möglichkeiten zur Ausführung einer Suche. Sie sind nicht nur auf die Abfrage einzelner Tabellen in ServiceNow beschränkt und können ein Skript definieren, das Daten aus mehreren Tabellen oder von einer beliebigen Stelle im Web abruft. Weitere Informationen finden Sie in Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten.

Hinweis:
Suchfacetten verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer Nicht- ServiceNow -Site abfragt.

Textindexgruppen

Eine Textindexgruppe definiert wie Benutzer Suchergebnisse sehen. Kombinieren Sie beispielsweise Suchergebnisse aus mehreren Quellen, oder legen Sie die Gewichtung bestimmter Felder fest. Textindexgruppen sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Tabellen für Indizierung und Suche konfigurieren .

Ordnen Sie ein Portal einer Textindexgruppe zu, um allgemeine Suchregeln zu erstellen und Suchergebnisse aus allen Suchquellen in der Gruppe zu kombinieren. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Suchquelle oder ein Portal haben, überlegen Sie, ob Sie die **portal_index_group**-Textindexgruppe des Basissystems verwenden oder eine eigene Textindexgruppe erstellen möchten. Die Basissystem-Textindexgruppe enthält die Tabellen „Katalogelemente“ und „Wissen“. Wenn ein Benutzer nach einem Element in Serviceportal sucht, sieht er kombinierte Ergebnisse aus diesen Tabellen. Informationen zum Hinzufügen einer Indexgruppe zu einem Portal finden Sie unter Fügen Sie einem Portal eine Textindexgruppe hinzu.

Hinweis:
Textindexgruppen unterstützen keine externen Suchquellen.

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

Suchvorschläge und Typeahead-Suche

Suchvorschläge ersetzen die Typeahead-Suche in Serviceportal. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*, um dieses Verhalten zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren . Serviceportal Such-Widgets verwenden automatisch die von Ihnen aktivierte Funktion.

Aspekte suchen

Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern, Suchergebnisse nach einer aussagekräftigeren Ergebnismenge zu filtern. Aspekte können Ergebnisse zurückgeben, basierend auf:

- Feldern in einer Tabelle wie z.B. **Aktiv** oder **Autor**
- Abfragebedingungen wie **[Aktualisiert][Nach][Letzte Woche]**.

Hinweis:
Legen Sie nur Suchfacetten für indizierte Felder fest. Felder, die nicht indiziert sind, können länger dauern, um Ergebnisse zu erhalten, und sind nicht für eine schnelle Suche optimiert. Weitere Informationen: Configure a table for indexing and searching .

Suchfacetten werden im Widget „Aspektsuche“ auf der Seite sp_search gerendert. Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren. Siehe Suchaspekte aktivieren.

Einfach

Endbenutzer können die Suchergebnisse für eine einfache Suchquelle verfeinern. Sie können Facetten für eine Tabellensuchquelle erstellen, die Ergebnisse basierend auf Feldwerten oder Abfragebedingungen zurückgibt. Siehe Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Erweitert

Definieren Sie Aspekte für erweiterte Suchquellen mithilfe des **Skripts für Aspektgenerierung** im Suchquellendatensatz. Verwenden Sie Aspekt-APIs, um Aspekte zu erstellen und Aspekten ServiceNow-Aspektelemente oder zugeordnete Abfragen zuzuweisen.

API	Verwenden
SPScriptedFacetService – Scoped	Erstellt einen Aspekt mit einer oder mehreren Auswahlmöglichkeiten.
SPScriptedFacet – Scoped	Definiert Aspektelemente, Filter oder zugeordnete Abfragen für den Aspekt.

Suchquellen definieren

Konfigurieren Sie eine einfache Suchquelle, um Daten aus einer Instanztabelle abzufragen, oder konfigurieren Sie ein erweitertes Datenabfrageskript, um Daten aus mehreren Tabellen und Datenquellen abzufragen oder um Daten aus beliebigen Quellen im Web abzurufen.

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 Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie Suchquellen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**, um eine Suchquelle hinzuzufügen.
3. Definieren Sie die Felder im Formular **Suchquelle**.

Suchquellenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Anzeigewert für die Suchkategorie.
ID	Die Datensatz-ID. Der Wert sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
Anwendung	Der Umfang der Suchquelle.
Rollen	Wenn das Plugin des Service Portals zur Unterstützung von Benutzerkriterien nicht aktiviert ist, definieren Sie Benutzerrollen, um auf diese Suchquelle zuzugreifen.
Vorlage für Suchseite	Die HTML-Vorlage, welche die Suchergebnisse anzeigt. Wenn Sie eine einfache Suchquelle definieren, müssen Sie die Standardvorlage nicht ändern. Ein Beispiel für eine modifizierte Vorlage finden Sie unter Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten.

4. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Datenquelle** aus.

Feld	Beschreibung
Ist geskriptete Quelle	Fügt ein erweitertes Datenabfrageskript hinzu. Wenn Sie eine Instanztabelle als Datenquelle konfigurieren, aktivieren Sie diese Option nicht.
Datenabfrageskript	Skript, das den Endpunkt und die API-Aufrufe zum Abrufen von Daten definiert. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist. Ein Beispiel für ein Datenabfrageskript finden Sie unter Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten. **Hinweis:** Wenn Sie ein Facettengenerierungsskript definieren, fügen Sie das Facettenobjekt in das Datenabrufskript ein und aktualisieren Sie das Skript, um Daten für jedes Facettenelement zu generieren. Ein Beispiel finden Sie in den Suchquellen der Wissensdatenbank und des Service Catalog. Suchfacetten verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer Nicht- ServiceNow -Site abfragt.
Skript für Aspektgenerierung	Skript, das Suchaspekte für eine geskriptete Suchquelle definiert. Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern, Suchergebnisse nach einer

Automatische Übersetzung

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

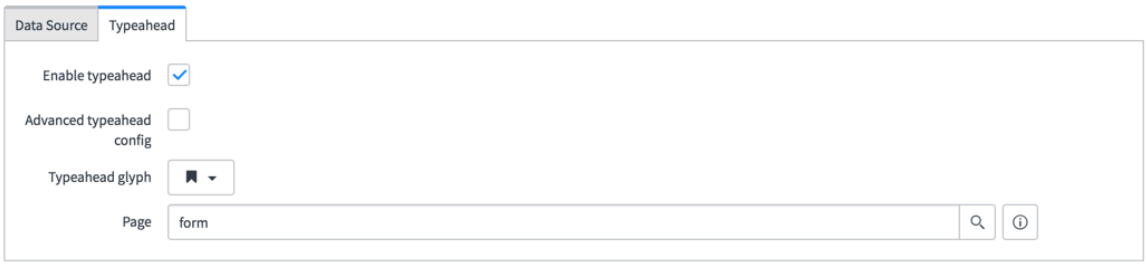
Feld	Beschreibung
	aussagekräftigeren Ergebnismenge zu filtern. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie ein Facettengenerierungsskript definieren, fügen Sie das Facettenobjekt in das Datenabrufskript ein und aktualisieren Sie das Skript, um Daten für jedes Facettenelement zu generieren. Ein Beispiel finden Sie in den Suchquellen der Wissensdatenbank und des Service Catalog. Suchfacetten verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer Nicht- ServiceNow -Site abfragt.
Tabelle	Wählen Sie aus der Liste eine Tabelle aus, aus der Sie Ihre Ergebnisse abrufen möchten. Sie können eine beliebige Tabelle auf der Plattform auswählen, zum Beispiel User [sys_user] oder Knowledge [kb_knowledge]. **Hinweis:** Nur indizierte Tabellen geben Suchergebnisse zurück. Erfahren Sie mehr: Configure a table for indexing and searching .
Bedingungen	Filtert Ergebnisse basierend auf definierten Bedingungen. Zum Beispiel: Aktiv ist „true“.
Primäres Anzeigefeld	Wählen Sie aus, welches Feld Sie auf der Suchergebnisseite anzeigen möchten. Zum Beispiel: Name.
Felder anzeigen	Wählen Sie zusätzliche Felder aus, die auf der Suchergebnisseite angezeigt werden sollen. Zum Beispiel: Benutzer-ID, E-Mail und Ort.
Ergebnisse paginieren	Paginiert Suchergebnisse. Standardmäßig „true“. Wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist, wird der Wert auf „false“ aktualisiert. Informationen zum Aktivieren der Paginierung für eine geskriptete Suchquelle finden Sie unter Suchquellenergebnisse paginieren. Definieren Sie die maximale Anzahl von Ergebnissen pro Abfrage für die Suchquelle in den Instanzoptionen für das Suchseiten-Widget oder für das Aspektsuche-Widget.

5. Konfigurieren Sie **Vorauseingabe**-Einstellungen, damit Suchergebnisse das Suchfeld basierend auf Benutzereingaben auffüllen können.

Feld	Beschreibung
Vorauseingabe aktivieren	Erlaubt die Vorauseingabe-Funktionalität. Wenn Sie die Vorauseingabe nicht in Ihre Suchquelle integrieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Erweiterte Vorauseingabe-Konfiguration	Fügen Sie optional ein Skript für die erweiterte Vorauseingabe hinzu, um die Anzeige der Suchergebnisse zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine erweiterte Vorauseingabe-Vorlage.
Vorauseingabe-Glyphe	Fügt neben jedem Vorauseingabe-Ergebnis ein Symbol hinzu.

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

Feld	Beschreibung
Seite	Definiert eine Service Portal-Seite, um das ausgewählte Ergebnis anzuzeigen. Wenn zum Beispiel **Formular** konfiguriert ist, wird ein ausgewähltes Vorauseingabe-Ergebnis in einem Formular geöffnet.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um Endbenutzern die Einschränkung der Suchergebnisse zu ermöglichen, lesen Sie Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Suchquellenergebnisse paginieren

Begrenzen Sie die Anzahl der Ergebnisse, die eine Suchquelle gleichzeitig anzeigt, um die Leistung zu verbessern. Endbenutzer können bei Bedarf weitere Ergebnisse laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einer einfachen Suchquelle eine Paginierung hinzufügen möchten, stellen Sie im Suchquellendatensatz **Ergebnisse paginieren** auf „true“. Falls Sie einer erweiterten Suchquelle jedoch Paginierung hinzufügen, müssen Sie auch das Datenabfrageskript ändern, um mehrere Ergebnisseiten zu verarbeiten. Sobald ein Benutzer mehr Suchergebnisse lädt, führt die Suchquelle das Datenabfrageskript erneut aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Suchquelle mit erweiterten Aspekten paginieren, dürfen Sie das Skript für die Aspektgenerierung nicht ändern, um Aspekte basierend auf den Ergebnissen jeder Seite zu laden. Aspekte sollen Endbenutzern ermöglichen, Ergebnisse aus einer gesamten Ergebnismenge anstatt seitenabhängige Ergebnisse zu filtern.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Suchquellen**.
2. Öffnen Sie eine Suchquelle, um die Paginierung hinzuzufügen.
3. Legen Sie auf der Registerkarte „ **Datenquelle“ Ergebnisse paginieren** auf „true“ fest.
   Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird eine Schaltfläche **Weitere Ergebnisse laden** zur Suchergebnisseite hinzugefügt. Dieses Flag aktiviert automatisch die Paginierung für einfache Suchquellen.
4. **Wahlweise:** Wenn die Suchquelle erweitert ist, ändern Sie das Datenabfrageskript, um mehrere Suchergebnisseiten zu verarbeiten.
   Aktualisieren Sie das Datenabfrageskript, je nach Umfang der Suchquelle, mit einem der folgenden GlideRecord-APIs.

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

Umfang	Methode
Global	setLocation() in GlideRecord – Global
Bereichsbezogene Anwendung	chooseWindow() in GlideRecord – Scoped

Es folgt ein Beispiel eines Datenabfrageskripts für eine globale Suchquelle, das die Incident-Tabelle abfragt und die Ergebnisse paginiert.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;

 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

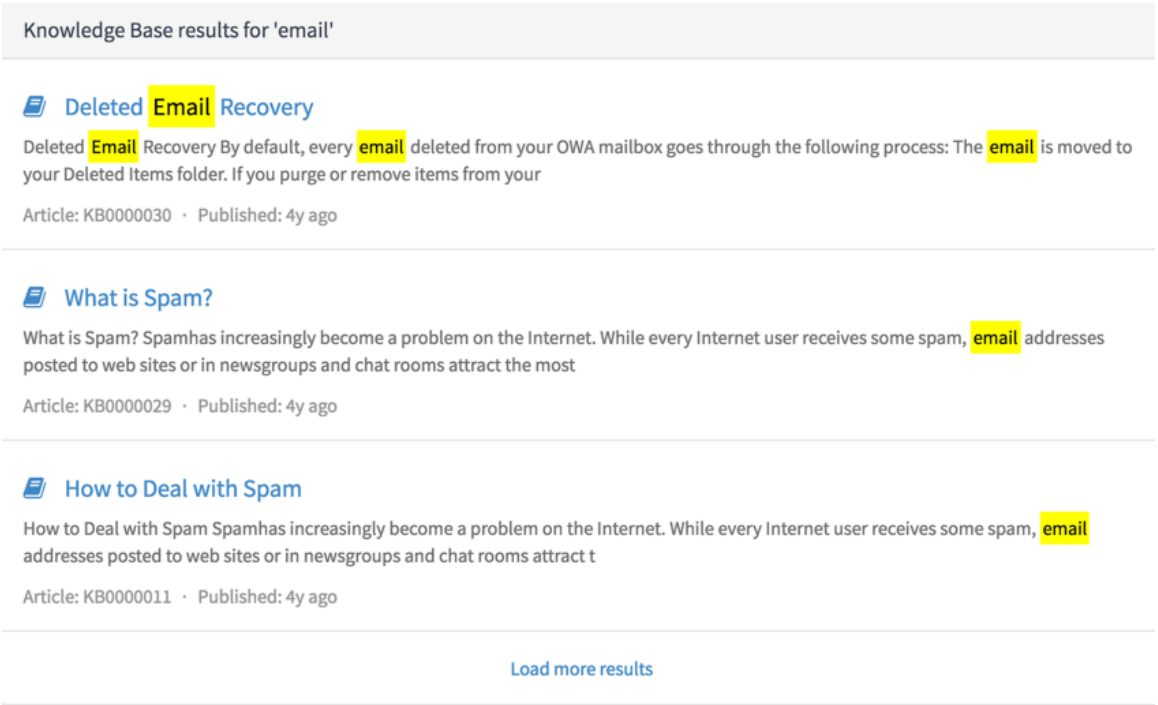

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ein weiteres Beispiel finden Sie in der Knowledge-Base-Suchquelle.

5. Definieren Sie die maximale Anzahl von Ergebnissen pro Abfrage für die Suchquelle in den Instanzoptionen für das Suchseiten-Widget oder für das Aspektsuche-Widget.

Ergebnisse

Die Suchseite gibt nur die definierte Anzahl von Ergebnissen gleichzeitig zurück. Wenn ein Benutzer **Weitere Ergebnisse laden** auswählt, führt die Suchquelle die Abfrage oder das Datenabfrageskript erneut aus.



Erstellen Sie eine erweiterte Vorauseingabe-Vorlage

Konfigurieren Sie die Anzeige von Vorauseingabe-Ergebnissen mit einer erweiterten Vorlage.

Vorbereitungen

Hinweis:
Suchvorschläge ersetzen die Typeahead-Suche in Serviceportal. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`, um dieses Verhalten zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren. Serviceportal Such-Widgets verwenden automatisch die von Ihnen aktivierte Funktion.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Füllen Sie die Pflichtfelder in Suchquellen definieren aus.
2. In der Registerkarte **Vorauseingabe** der **Suchquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Vorauseingabe-Konfiguration**.
3. Im Feld **Vorauseingabe-Vorlage** fügen Sie eine HTML-Vorlage hinzu.

Example

In diesem Beispiel werden AngularJS-Bindungen verwendet, um Servicekatalogbilder in den Vorauseingabe-Ergebnissen 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.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'external'">☒</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorauseingabe-Ergebnisse werden neben dem im Servicekatalog-Datensatz definierten Bild angezeigt.



Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten

Definieren Sie eine erweiterte Suchquelle, um Daten aus einer beliebigen Quelle im Internet zurückzugeben. Um die Leistungsfähigkeit von Suchquellen zu verstehen, folgen Sie diesem Tutorial, um eine Suchquelle für eine externe Knowledge Base einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Um eine erweiterte Suchquelle zu erstellen, benötigen Sie authentifizierten Zugriff auf eine externe Website über eine REST-API und Grundkenntnisse über AngularJS.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Integration werden 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.

- ein Datenabfrageskript erstellen, das die ServiceNow-Tabellen-API verwendet, um eine Knowledge Base einer anderen ServiceNow-Instanz abzufragen,
- die JSON-Antwort dekodieren und die Felder definieren, die das Such-Widget erwartet,
- die HTML-Vorlage für Suchquellen aktualisieren, um das Suchergebnis auf der externen Website zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie die Suchquelle hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**.
3. Erstellen Sie einen Namen und eine ID für die Suchquelle.
   Die ID sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
4. Auf der Registerkarte **Datenquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Ist geskriptete Quelle** aus.
5. Fügen Sie dem Datenabrufskriptfeld Inhalt hinzu.

   a. Definieren Sie die Suchfunktion, die von der Instanz ausgeführt werden soll.

   Example

   In diesem Beispiel wird ein Recordless RESTMessageV2-Beispiel verwendet. Sie können dieses Beispiel jedoch ändern, um bei Bedarf einen vorkonfigurierten ausgehenden REST-Webservice zu verwenden oder ein sichereres Authentifizierungsprofil zu erstellen.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
      ws.setBasicAuth("search_user", "search");
      ws.setHttpMethod("get");
      ws.setEndpoint(url);

      var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   Hinweis:
   Im vorherigen Beispiel erfordert `ws.setBasicAuth` einen Benutzernamen und ein Passwort für die Remote-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter RESTMessageV2 – Scoped, Global .

   b. Fügen Sie dem Datenabfrageskript eine Wenn-Anweisung hinzu, um das zurückgegebene JSON-Objekt zu decodieren, jedes Ergebnis zu durchlaufen und die erwarteten Felder festzulegen.

   Example

   Das endgültige Datenabfrageskript:

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

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
   ws.setBasicAuth("search_user", "search");
   ws.setHttpMethod("get");
   ws.setEndpoint(url);

   var jsonOutput = ws.execute();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.result;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.short_description;
      });
   }

   if (jsonOutput.haveError()){
      gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
   }

return results;
})(query);
```

In diesem Beispiel werden die folgenden Felder für das Ergebnisobjekt festgelegt:

- **URL**: Wenn Sie auf eine externe Site verlinken, anstatt den Datensatz in Ihrer ServiceNow-Instanz zu öffnen, definiert dies, wohin der Link führt.
- **Ziel**: Das Ziel für den Link. Stellen Sie das Ziel auf `_blank` ein, um die Ergebnisse in einer neuen Registerkarte zu öffnen, lassen Sie das Feld ansonsten leer.
- **primär**: Das primäre Feld in den Suchergebnissen.

6. Aktualisieren Sie die Suchseitenvorlage, um die Suchergebnisse auf der externen Site zu öffnen.

Example

```
<div>
 <a
href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
   <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
   <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
   {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
```

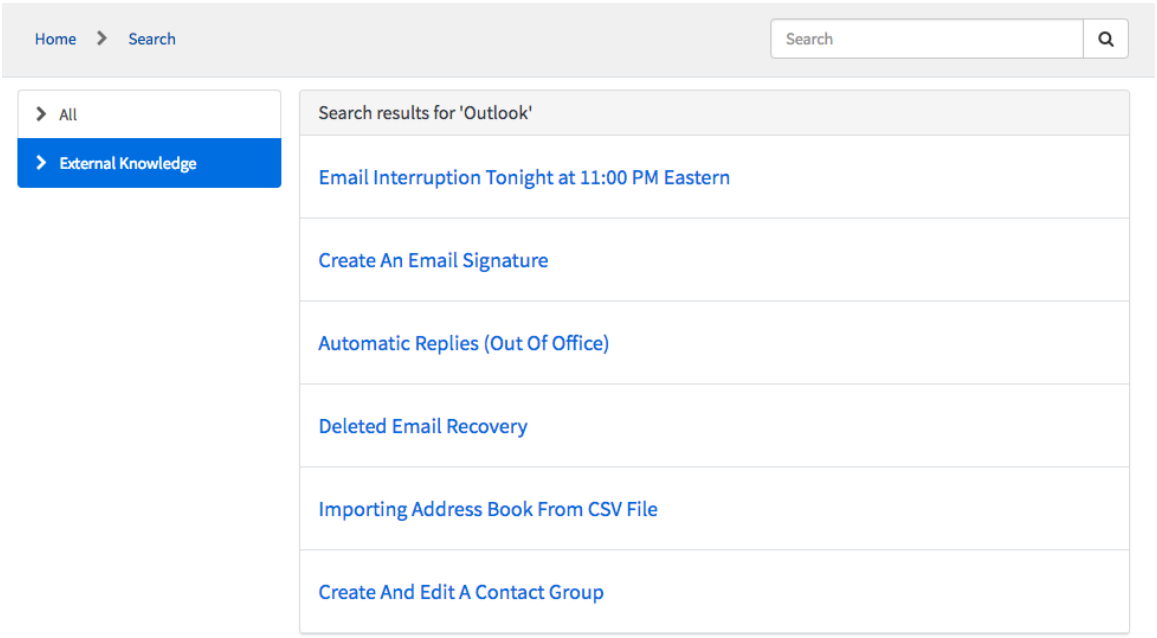

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

```
 </span>
</div>
```

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

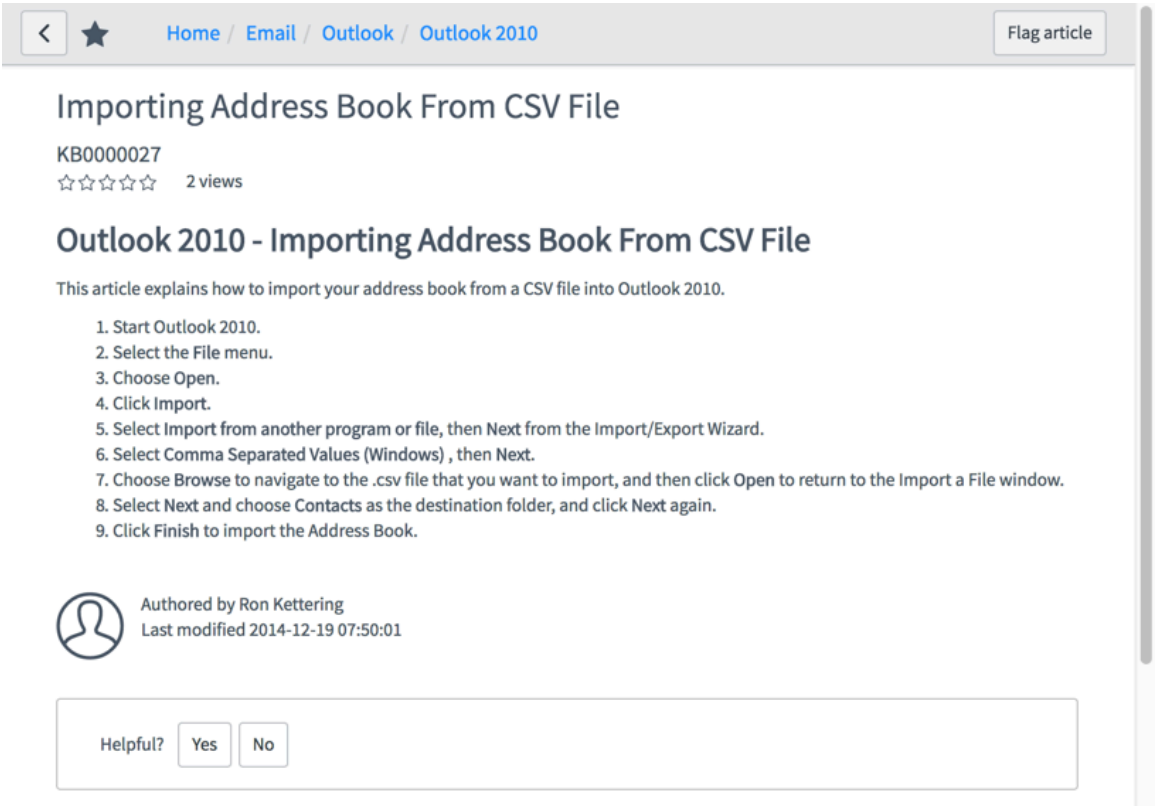
Testen Sie die externe Suche in Ihrem Portal. Die Ergebnisse werden unter dem in Schritt 3 definierten Namenfeldwert angezeigt.



Jedes Suchergebnis wird auf der externen Site geöffnet, die in der Suchseitenvorlage definiert 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.



Beispiel: GitHub-Suchquelle einrichten

Richten Sie eine erweiterte Suchquelle ein, die Daten von einer externen Website abfragt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Um eine erweiterte Suchquelle zu erstellen, benötigen Sie authentifizierten Zugriff auf eine externe Website über eine REST-API und Grundkenntnisse über AngularJS.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie Suchquellen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen auf **Neu**.
3. Erstellen Sie einen Namen und eine ID für die Suchquelle.
   Die ID sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
4. Auf der Registerkarte **Datenquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Ist geskriptete Quelle** aus.
5. Fügen Sie dem Datenabrufskriptfeld Inhalt hinzu.

   Example

   So richten Sie eine GitHub-Integration ein:

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
```


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

```
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.items;
        results.forEach(function(result) {
            result.url = result.svn_url;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.full_name;
        });
    }

    return results;
})(query);
```

Hinweis:
Im vorherigen Beispiel erfordert `ws.setBasicAuth` einen Benutzernamen und ein Passwort für die externe Ressource. Weitere Informationen finden Sie unter GlideHTTPRequest – Global .

6. Verwenden Sie die Seitenvorlage „Suche“, um die Anzeige der Suchergebnisse anzupassen.

Example

```
<div>
  <div class="pull-right">
    <strong>{{item.language}}</strong>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
 class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
 fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
  </div>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
  </a>
  <p>{{item.description}}</p>
  <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

Suchaspekte aktivieren

Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchfacetten werden im Widget „Aspektsuche“ auf der Seite sp_search gerendert. Um nach dem Upgrade Suchfacetten zu aktivieren, aktivieren Sie den Datensatz für die Seitenkartenkarte, um die Suchergebnisse zum Rendern auf der Seite sp_search anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Suchen Sie den Suchdatensatz in der Liste.

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

Dieser Datensatz leitet Benutzer von der Suchseite auf die Seite „sp_search“ um, wenn Suchergebnisse in Serviceportal angezeigt werden. Die Seite „sp_search“ enthält das Aspektsuche-Widget, das Suchaspekte sowohl in Desktop- als auch mobilen Umgebungen unterstützt.

3. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.

Ergebnisse

Bei Verwendung der Suche in Serviceportal werden Ergebnisse auf der Seite „sp_search“ gerendert. Fügen Sie der Suchquelle Aspekte hinzu, damit Endbenutzer Suchergebnisse filtern können. Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen

Endbenutzer können die Suchergebnisse für eine einfache Suchquelle verfeinern. Sie können Facetten für eine Tabellensuchquelle erstellen, die Ergebnisse basierend auf Feldwerten oder Abfragebedingungen zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren. Siehe Suchaspekte aktivieren. Erstellen Sie Facettenelemente und zugeordnete Abfragen mit maximal 30 Filterelementen. Testen Sie jede Suchquelle mit einer Reihe von Schlüsselwörtern als Benutzer mit geringen Berechtigungen, um dies zu überprüfen.

Hinweis:
Legen Sie nur Suchfacetten für indizierte Felder fest. Felder, die nicht indiziert sind, können länger dauern, um Ergebnisse zu erhalten, und sind nicht für eine schnelle Suche optimiert. Weitere Informationen: Configure a table for indexing and searching .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Suchquellen**.
2. Öffnen oder erstellen Sie eine einfache Suchquelle.
   Einfache Suchquellen verwenden kein Datenabfrageskript. Sie definieren vielmehr eine Tabelle als Quelle für durchsuchbare Daten. Weitere Informationen zu Suchquellen finden Sie unter Suche in einem Portal konfigurieren.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Aspekte** aus.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Aspektformular wird angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Aspektkopfzeile.
Anwendung	Anwendungsbereich der Suchquelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Auswahltyp	Art der erlaubten Benutzerauswahl: ○ **Einfach**: Es kann jeweils nur ein Filterwert ausgewählt werden. Wenn zum Beispiel ein Aspekt für das Feld **Zugewiesen an** erstellt wird, kann der Endbenutzer **Fred Luddy** oder **Beth Anglin** auswählen, aber nicht beide

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

Feld	Beschreibung
	gleichzeitig. Vor dem Filtern nach einem neuen Wert muss der Benutzer den aktuellen Wert löschen. ○ **Mehrere**: Mehrere Filterwerte können gleichzeitig ausgewählt werden. Wenn zum Beispiel ein Aspekt für das Feld **Zugewiesen an** erstellt wird, kann der Endbenutzer sowohl **Fred Luddy** als auch **Beth Anglin** auswählen. Da mehrere Auswahlmöglichkeiten zu einer ODER-Abfrage führen, werden Datensätze angezeigt, die entweder Fred Luddy oder Beth Anglin zugewiesen wurden.
Aktiv	Gibt an, ob die Filteroption in den Suchergebnissen angezeigt wird.
Zugeordnete Aspektfilter verwenden	Ordnet einen Aspekt einer Abfragebedingung zu, wie z.B. **[Aktualisiert][Nach][Letzte Woche]**. Bei einer Auswahl werden die Felder **Felder** und **Sortieren** aus dem Formular entfernt. Definieren Sie Filter nach dem Speichern in der zugehörigen Liste „Aspektfilter“.
Reihenfolge	Definiert die Anzeigereihenfolge, wenn mehrere Aspekte definiert sind. Wenn für einige Aspekte kein Wert für die Reihenfolge definiert ist, werden zuerst Aspekte mit einer definierten Reihenfolge angezeigt. Aspekte ohne definierte Reihenfolge werden alphabetisch angezeigt.
Tabelle	Tabelle, für welche die Abfrage erstellt wird. Dieser Wert ist schreibgeschützt und wird von der in der Suchquelle verwendeten Tabelle definiert.
Feld	Feld, mit dem Endbenutzer Suchergebnisse filtern können. Wenn zum Beispiel **Aktiv** ausgewählt ist, kann der Benutzer die Suchergebnisse nach „true“ oder „false“ filtern. Es werden nur Felder der folgenden Typen unterstützt: True/False, Auswahl, Dezimalzahl, Gleitkommazahl, Ganzzahl, IP-Adresse, Long, Referenz, Zeichenfolge, Zeichenfolge (UTF-8 komplett) und URL.
Sortieren	Legt die Reihenfolge fest, in der die Filteroptionen angezeigt werden. ○ **Aufsteigend**: Sortiert die Filteroptionen bei alphabetischen Werten von A bis Z und bei numerischen Werten von den niedrigsten bis zu den höchsten Zahlen. Dies ist die Standardoption. ○ **Absteigend**: Sortiert die Filteroptionen bei alphabetischen Werten von Z bis A und bei numerischen Werten von den höchsten bis zu den niedrigsten Zahlen.

6. Speichern Sie den Datensatz.
   Wenn **Zugeordnete Aspektfilter verwenden** ausgewählt ist, wird die zugehörige Liste **Aspektfilter** im Aspektformular angezeigt.
7. **Wahlweise:** Wenn **Zugeordnete Aspektfilter verwenden** ausgewählt ist, definieren Sie Aspektfilter.

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

Zuordnungsaspektfilter ordnen einer Aspektbezeichnung eine Abfragebedingung zu. Wenn der Endbenutzer die Bezeichnung aus der Aspektliste auswählt, wird die definierte Abfrage ausgeführt.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aspektfilter** auf **Neu**.
Das zugeordnete Aspektformular wird angezeigt.

b. Definieren Sie die Aspektfilterfelder.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Aspektfilteroption.
Reihenfolge	Definiert die Anzeigereihenfolge, wenn mehrere Aspektfilter definiert sind. (Optional) Wenn für einige Aspektfilter kein Wert für die Reihenfolge definiert ist, werden zuerst Aspektfilter mit einer definierten Reihenfolge angezeigt. Aspektfilter ohne definierte Reihenfolge werden alphabetisch angezeigt.
Anwendung	Der Anwendungsbereich der Suchquelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Aspekt	Der Suchaspekt, der die zugeordnete Abfrage verwendet. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Tabelle	Die im Suchaspekt definierte Tabelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Zugeordnete Abfrage	Eine Abfragebedingung, die Benutzer festlegen können, um Suchergebnisse zu filtern. Zum Beispiel **[Aktualisiert][Am][Heute]**.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.
Benutzer können Suchergebnisse anhand der definierten Abfrage filtern.

Aspekte für eine Suchquelle deaktivieren

Deaktivieren Sie Aspekte für eine oder mehrere Suchquellen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Nach der Deaktivierung zeigt die Suchquelle keine Suchaspekte im Aspektsuche-Widget auf der Seite „sp_search“ an. Sie können Aspekte für einfache oder erweiterte Suchquellen deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Geben Sie im Applikationsnavigator `sys_properties.list` ein, um zur Tabelle „Systemeigenschaften“ zu navigieren.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Im Feld **Name** geben Sie `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources` ein.
4. Im Feld **Wert** geben Sie in das Feld eine durch Kommas getrennte Liste der Sys IDs der Suchquelle ein, für die Aspekte deaktiviert werden sollen.
   Fügen Sie keine Leerzeichen ein. Beispiel:
   `c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse
Aspekte werden nicht angezeigt, wenn die definierte Suchquelle auf der Seite „sp_seach“ ausgewählt ist.

Füllen Sie Suchvorschläge in aus Serviceportal

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, führen Sie ein Skript aus, um Suchvorschläge mit Daten aus einer Plattform-Suchtabelle auszufüllen, um Ihren Benutzern Suchvorschläge bereitzustellen. Alternativ können Sie warten, bis Benutzer nach Stichwörtern suchen, anstatt dieses Skript auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin
In neuen Instanzen sind die Suchvorschläge standardmäßig aktiviert. In aktualisierten Instanzen müssen Sie die Suchvorschläge aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Now Platform sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Daten aus der Tabelle „Textsuchen“ [text_search] oder der Tabelle „Service Portal-Protokolleinträge“ [sp_log]. Die Tabelle „Service Portal-Protokolleinträge“ enthält Suchdaten nur aus Serviceportal und benötigt möglicherweise weniger Zeit, um Suchvorschläge auszufüllen. Die Textsuchtabelle enthält Suchdaten aus der gesamten -Plattform.

Suchvorschläge verbessern sich im Laufe der Zeit, da mehr Benutzer Serviceportalverwenden. Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

Warnung:
Das Ausfüllen von Suchvorschlägen kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Führen Sie dieses Skript nicht während der Spitzenzeiten aus. Das Ausfüllen von Suchvorschlägen wird in Instanzen mit Domänentrennung nicht unterstützt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die geplante Aufgabe **Vorschläge ausfüllen, um Kaltstart zu vermeiden – Portale**.
3. Ändern Sie das Skript für Ihre Suchimplementierung.

   a. Definieren Sie, für welche Portale die Vorschläge gelten.
   Standardmäßig füllt das Skript Vorschläge im Service Portal des Basissystems aus, Sie können dem Array jedoch beliebig viele hinzufügen.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Ändern, woher die Daten stammen
   Standardmäßig importiert das Skript Daten aus der Tabelle „Textsuchen“ [text_search], Sie können die Quelltabelle jedoch in die Tabelle „Service Portal-Protokolleinträge“ [sp_log] ändern. Die Service Portal-Protokolleinträge speichern nur Datensätze aus den letzten 90 Tagen.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Übertragen Sie Daten an benutzerdefinierte Suchquellen in Ihrer Instanz.

   Vorschläge sind für externe Suchquellen nicht aktiviert. Sie müssen Daten sowohl an den Suchquellennamen als auch an die Sys-ID übertragen.

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

Verschieben Sie beispielsweise Textsuchen aus der Incident-Tabelle in Ihre benutzerdefinierte Incident-Suchquelle. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Suchquellen finden Sie unter Suchquellen definieren. Standardmäßig leitet das System Textsuchen aus den Tabellen „Katalog“ und „Wissen“ an die entsprechenden Suchquellen weiter.

Fügen Sie den folgenden Code nach Zeile 11 im Skript für jede Ihrer benutzerdefinierten Suchquellen hinzu.

```
searchSources.push("<search-source-table-name>");
searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
```

Wenn die Suchquellentabelle nicht vorhanden ist, sendet das System keine Vorschläge an diese Suchquelle.

d. Speichern Sie den Datensatz.
Stellen Sie sicher, dass das Skript die erforderliche Konfiguration enthält. Sie können das Skript nur einmal ausführen.

4. Aktivieren Sie den Datensatz, und wählen Sie **Jetzt ausführen** aus.
Durch Ausführen dieser regelmäßigen Aufgabe werden die Tabellen „Suchereignisse“ [sys_search_event], „Suchquellenereignisse“ [sys_search_source_event] und „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] ausgefüllt.

Ergebnisse

Benutzer sehen Vorschläge, wenn sie mit der Eingabe in einem Such-Widget von Serviceportal beginnen.

Fügen Sie einem Portal eine Textindexgruppe hinzu

wie Benutzer Suchergebnisse sehen. Kombinieren Sie beispielsweise Suchergebnisse aus mehreren Quellen, oder legen Sie die Gewichtung bestimmter Felder fest. definieren

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin
Wenn Sie eine benutzerdefinierte Suchquelle oder ein Portal haben, überlegen Sie, ob Sie die **portal_index_group**-Textindexgruppe des Basissystems verwenden oder eine eigene Textindexgruppe erstellen möchten. Die Basissystem-Textindexgruppe enthält die Tabellen „Katalogelemente“ und „Wissen“. Wenn ein Benutzer nach einem Element in Serviceportal sucht, sieht er kombinierte Ergebnisse aus diesen Tabellen.

Hinweis:
Indizieren Sie Tabellen, bevor Sie sie einer Textindexgruppe hinzufügen. Weitere Informationen zur Textindizierung finden Sie unter Configure a table for indexing and searching .

Textindexgruppen sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Tabellen für Indizierung und Suche konfigurieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Textindexgruppen unterstützen keine externen Suchquellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.

2. Öffnen Sie das Portal, dem Sie eine Textindexgruppe hinzufügen möchten.

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

3. Konfigurieren Sie das Formular, um das Feld **Textindexgruppe** hinzuzufügen.
4. Fügen Sie die gewünschte **Textindexgruppe** dem Feld Textindexgruppe hinzu.

Ergebnisse
Suchergebnisse werden gemäß den Regeln der Textindexgruppe angezeigt.

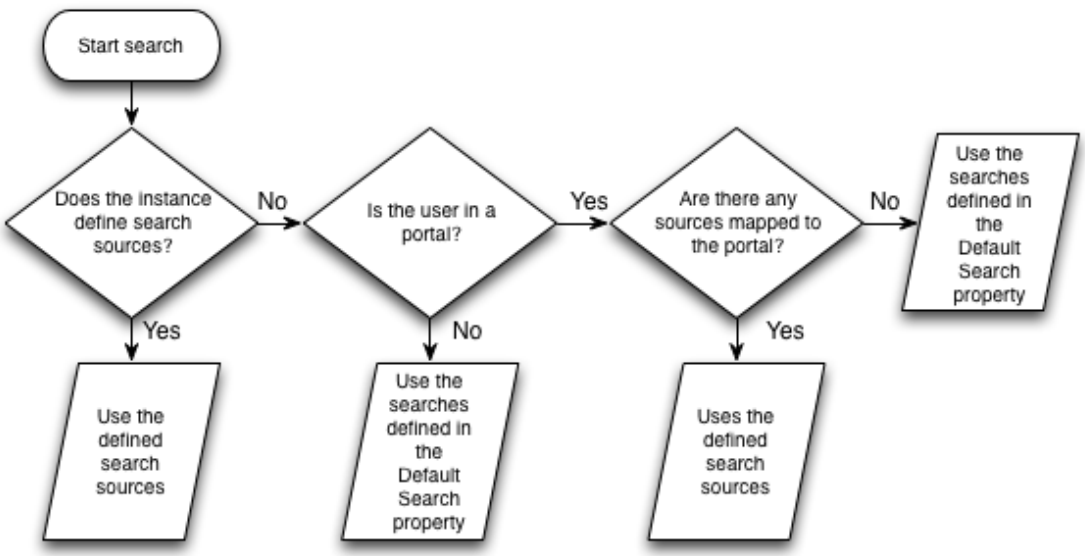
Standardsuchquelle für das Portal festlegen

Verwenden Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_search_sources*, um Standardsuchquellen zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie keine bestimmten Suchquellen für Ihr Portal definieren, verwendet das System stattdessen Standardsuchquellen.

Flussdiagramm über die Standardsuchquelle



Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Liste nach der Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_search_sources*, und öffnen Sie dann den Eigenschaftsdatensatz.
3. Kopieren Sie die sys_ID einer beliebigen Suchquelle, die Sie hinzufügen möchten, mithilfe einer durch Kommas getrennten Liste in das Feld **Wert** der Systemeigenschaft.

   Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Standardsuchquellen in der Suchliste angezeigt werden, ändern Sie die Reihenfolge der IDs in der Eigenschaft.

   Sie können das Standardverhalten der Suchquelle entfernen, indem Sie den Eigenschaftswert löschen oder die Eigenschaft vollständig löschen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

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

Auf einer Seite verfügbare Suchquellen konfigurieren

Verwenden Sie die Kontextsuche, um die Suchergebnisse für eine Instanz des Such-Widgets „Vorauseingabe“ zu beschränken.

Wenn die Kontextsuche aktiviert ist, sehen Benutzer Vorauseingabeergebnisse nur für bestimmte Suchquellen. Bei der Suche auf der Servicekatalog-Seite werden beispielsweise nur Ergebnisse aus der Servicekatalog-Suchquelle angezeigt, wenn die Kontextsuche aktiviert ist.

1. Im Service Portal-Designer (**Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Serviceportal-Designer**, suchen Sie nach einer Instanz des Widgets für die Typeahead-Suche.
2. Zeigen Sie auf das Widget und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ().

   Alternativ können Sie auf jeder Vorschauseite, die das Such-Widget „Vorauseingabe“ enthält, z.B. die Servicekatalog-Homepage, die Steuerungstaste drücken und mit der rechten Maustaste klicken, um das Widget-Kontextmenü zu öffnen. Dann klicken Sie **Instanzoptionen**.
3. Wählen Sie im Feld „Kontextsuchquellen“ die Suchquellen aus der Liste aus.

   Für die Kontextsuche aufgelistete Suchquellen können auf eine, mehrere oder alle Suchquellen beschränkt sein.

Standardsuchquellen werden in der Eigenschaft `glide.service_portal.default_search_sources` festgelegt. Selbst wenn Sie also keine Suchquellen konfiguriert haben, zeigt das Typeahead-Suche-Widget weiterhin Vorauseingabe-Vorschläge an. Weitere Informationen zu Standardsuchquellen finden Sie unter Standardsuchquelle für das Portal festlegen.

Portalzugriff verwalten

Benutzerzugriff auf ein Portal steuern

Kontrollieren Sie auf folgende Weise, wer auf Ihr Portal zugreift und was die Person sehen kann:

- Authentifizierung: Konfigurieren Sie die Anmeldung und Single Sign-On für Benutzer
- Seitenzugriff nach Rolle einschränken: Verwenden Sie Rollen, um die Benutzer einzuschränken, die eine Seite anzeigen können.
- Öffentliche Seiten: Verwenden Sie für den Datensatz einer Seite das Kontrollkästchen *öffentlich*, um die Seite öffentlich zugänglich zu machen.

  Hinweis:
  Eine Reihe von Portalseiten, die standardmäßig installiert sind, werden als öffentlich markiert. Filtern Sie die Liste der Service Portal-Seiten nach *Öffentlich [ist] „true“*, um diese Seiten zu identifizieren. Wenn der Wert *Öffentlich* auf *false* festgelegt wird, wird verhindert, dass diese Seiten öffentlich verfügbar sind.

- Benutzerkriterien: Erstellen Sie Benutzerkriterien, und wenden Sie diese auf Seiten, Widgets, Widgets-Instanzen und Suchquellen an, um den Benutzerzugriff gezielter einzuschränken.
- Mehrstufige Authentifizierung: Wenn eine Instanz so konfiguriert ist, dass eine mehrstufige Authentifizierung erforderlich ist, werden Benutzer automatisch angewiesen, bei der ersten Anmeldung eine mehrstufige Authentifizierung einzurichten. Setup-Anweisungen finden Sie unter Multifaktor-Authentifizierung bei der ersten Anmeldung

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

einrichten. Wenn die mehrstufige Authentifizierung optional ist, können Benutzer die Authentifizierung trotzdem noch über ihr Benutzerprofil aktivieren oder deaktivieren. Setup-Anweisungen finden Sie unter Multifaktor-Authentifizierung für Ihr Benutzerprofil einrichten.

Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen

Serviceportal Verwendet eine Kombination aus Systemeigenschaften und Skripteinbindungen, um zu bestimmen, wie das System URL-Weiterleitungen für Benutzer vornimmt, die sich beim Portal anmelden.

Änderungen sollten nur von Benutzern vorgenommen werden, die sich mit SSO, URL-Weiterleitungen und der ServiceNow Plattform auskennen.

Single Sign-On und Serviceportal

Um Single Sign-On mit Serviceportal zu verwenden, müssen Sie das Plugin für die Installation der Integration für Single Sign-On für mehrere Anbieter aktivieren (com.snc.integration.sso.multi.installer).

Wenn Sie die Systemeigenschaft verwenden, um automatisch zu Ihrem primären IdP umzuleiten, dann leitet Serviceportal automatisch auf diesen IdP um. Wenn Sie mehrere Identitätsanbieter haben, zeigt Serviceportal einen Link auf der Login-Seite an zum **Verwenden eines externen Logins**. Weitere Informationen zu SSO und zur Authentifizierung in der Plattform finden Sie unter Single Sign-on (SSO) für mehrere Anbieter.

Hinweis:
Serviceportal hat ein bekanntes Problem im Zusammenhang mit der Verwendung von Mehrfachanbieter-SSO und Okta. Weitere Informationen zu diesem Problem und eine Problemumgehung finden Sie im Artikel Service Portal: Nach der Aktivierung von Multi-SSO können Endbenutzer über OKTA auf navpage.do zugreifen, wenn sie bereits angemeldet sind [KB0687717] in der Knowledge Base von Now Support.

Authentifizierung für eine Serviceportal-Seite erforderlich machen

Wenn Sie eine Authentifizierung für eine Serviceportal Seite anfordern möchten, stellen Sie sicher, dass die Markierung **Öffentlich** im Seitendatensatz ist nicht ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.. Wenn ein Benutzer zu einer nicht öffentlichen Seite navigiert, wird er zur Anmeldeseite des angeforderten Portals weitergeleitet.

Weil jede Seitenanforderung durch die Seite **$sp** geroutet wird, muss diese Seite öffentlich sein. Die folgenden Werte in der Tabelle der öffentlichen Seiten `sys_public` definieren die Seite als öffentlich:

- **Seite**: `$sp`
- **Aktiv**: `true`

Konfigurieren Sie ein Portal als Instanzanmeldeseite

Leiten Sie alle nicht authentifizierten Benutzer zu einer Portal-Anmeldeseite weiter, um sich anzumelden. Die Portal-Anmeldeseite wird zur primären Anmeldeseite für Ihre Instanz.

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 eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu:
   - Name: glide.entry.page.script
   - Typ: Zeichenfolge
   - Wert:

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. **Wahlweise:** Wenn Sie Benutzer zu einem anderen Portal als dem Standardportal weiterleiten müssen, bearbeiten Sie das in der SPEntryPage-Skripteinbindung angegebene Portal.

   (Optional) SPEntryPage verwendet das Standardportal der Instanz als Portalpfad für die Umleitung. Mitarbeiter-Center (esc) ist standardmäßig das Standardportal.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Skripteinbindung bearbeiten, wird sie nicht mit zukünftigen Updates aktualisiert.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

   b. Suchen Sie in der Tabelle „Skripteinbindungen“ [sys_script_include] nach einer Skripteinbindung mit dem Namen **SPEntryPage**.

   c. Bearbeiten Sie im Feld **Skript** das Skript, um das zugewiesene Portal in das gewünschte portal_suffix zu ändern.

   (Optional) Ändern Sie beispielsweise `this.portal = this.getDefaultPortal();` to `this.portal = "/sp/";`, um zu Serviceportalumzuleiten.

```
SPEntryPage.prototype = {

   initialize: function() {
      this.logVariables = false; // for debugging
      this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
   },
```

   Hinweis:
   Der Schrägstrich (/) nach `/sp` kann Probleme bei der Konfiguration von Single Sign-on verursachen. Versuchen Sie bei Problemen, das Zeichen aus dem Skript zu entfernen.

Nach der Anmeldung zum Service Portal weiterleiten

Leitet Anwender nach der Anmeldung bedingt zu einer Serviceportal -Seite um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Fügen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die folgenden Eigenschaften und Werte 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.

Eigenschaft	Typ	Wert	Beschreibung
glide.entry.first.page.script	Zeichenfolge	new SPEntryPage().getFirstPageURL()	Erste Seite nach der Authentifizierung
glide.entry.page.script	Zeichenfolge	Serverskript, das Benutzer an den Anmeldeort umleitet. Beispiel: neue SPEntryPage().getLoginURL()	Enthält den Aufruf der Server-Skripteinbindungsmethode, die bestimmt, wo die Anmeldung erfolgen soll

getFirstPageURL führt im Wesentlichen Folgendes aus:

- Leitet zu „ login_redirect.do“ um, um aus dem Frameset auszubrechen (falls vorhanden).
- Leitet zum Standardportal um, wenn der Benutzer keine Rollen hat, oder zur vollständigen Plattform für Benutzer mit Rollen, die nicht versuchen, direkt zu einem Portal zu wechseln.

  Wenn der Benutzer keine Rollen hat, wird er zum Portal-Äquivalent einer Seite weitergeleitet. Beispiel:

  https://<instance_name> .service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  sendet Benutzer ohne Rollen an:

  https://<instance_name> .service-now.com/sp/?id=list&table=change_request .

Hinweis:
Diese Änderung verhindert nicht, dass Benutzer ohne Rollen auf die vollständige Plattform zugreifen können. Um zu verhindern, dass Benutzer ohne Rollen auf die Plattform zugreifen und immer zu einem Portal umleiten, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *glide.entry.loggedin.page_ess* auf das Portalsuffix fest, z. B. /sp.

3. **Wahlweise:** Passen Sie das Verhalten nach der Anmeldung in der **SPEntryPage** -Skripteinbindung an.

(Optional) Weitere Informationen zum Ändern von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Benutzer mit bestimmten Rollen zu Serviceportalumgeleitet werden, können Sie user.hasRoles() im folgenden Code ändern.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

Hinweis:

- Wenn Sie die Skripteinbindung bearbeiten, wird sie nicht mit zukünftigen Updates aktualisiert.
- Benutzer mit der Administratorrolle bestehen immer eine Prüfung user.hasRoles().
- Wenn Sie die externe Authentifizierung verwenden, stellen Sie sicher, dass Ihr IdP den URL-Parameter RelayState unterstützt. Dieser Parameter behält die ursprünglich angeforderte URL bei, während sich der Benutzer authentifiziert, und ist nach der Anmeldung für die Weiterleitung 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.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Debuggen der Umleitung finden Sie unter Service Portal-URL-Weiterleitungen debuggen. Weitere Informationen zur Problembehandlung für die Umleitung finden Sie im Artikel Häufig gestellte Fragen zur Umleitung mit Service Portal [KB0747432] in der Knowledge Base des Now Support.

Service Portal-URL-Weiterleitungen debuggen

Debuggen Sie die URL-Weiterleitungen für die Anmeldung bei Serviceportal und die Weiterleitung auf die erste Seite.

So zeigen Sie die Debug-Ausgabe der SPEntryPage an und zeigen die Sitzungsvariablen an, die basierend auf Folgendem umgeleitet werden:

1. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft glide.entry.first.page.script den folgenden Wert `new SPEntryPage().getFirstPageURL()` hat.
2. Legen Sie in der Skripteinbindung von SPEntryPage `this.logVariables = true` fest.
3. Melden Sie sich in einem separaten Browser an.
4. Zeigen Sie im Systemnavigator die Protokollausgabe an, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**.

Seitensicherheit nach Rolle konfigurieren

Richten Sie Seiten als öffentlich ein oder filtern Sie sie nach Rollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für öffentliche Seiten ist keine Benutzeranmeldung erforderlich. Jeder kann auf sie zugreifen. Alle anderen Optionen erfordern eine Benutzerauthentifizierung.

Prozedur

1. Auf der Service Portal-Konfigurationsseite (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), öffnen Sie den Seiten-Editor.
2. Suchen Sie in der Liste Seite auswählen nach der Seite, auf die die Seitensicherheit angewendet werden soll.
3. Wählen Sie in der Strukturansicht den Knoten der höchsten Ebene.
4. Konfigurieren Sie die Seitensicherheit.
   - Um eine Seite öffentlich zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. Alle Benutzer können auf als **Öffentlich** markierte Seiten zugreifen.
   - Fügen Sie Rollen in einer durch Kommas getrennten Liste hinzu, um den Zugriff auf eine bestimmte Rolle zu beschränken. Benutzer ohne die aufgeführte Rolle können Links zu der Seite sehen, wenn sie im Portal angezeigt werden. Beim Versuch, die Seite zu öffnen, wird der Fehler „Seite nicht gefunden“ angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie **Öffentlich** auswählen und eine Liste mit Rollen hinzufügen, ist die Seite weiterhin für jeden Benutzer zugänglich.

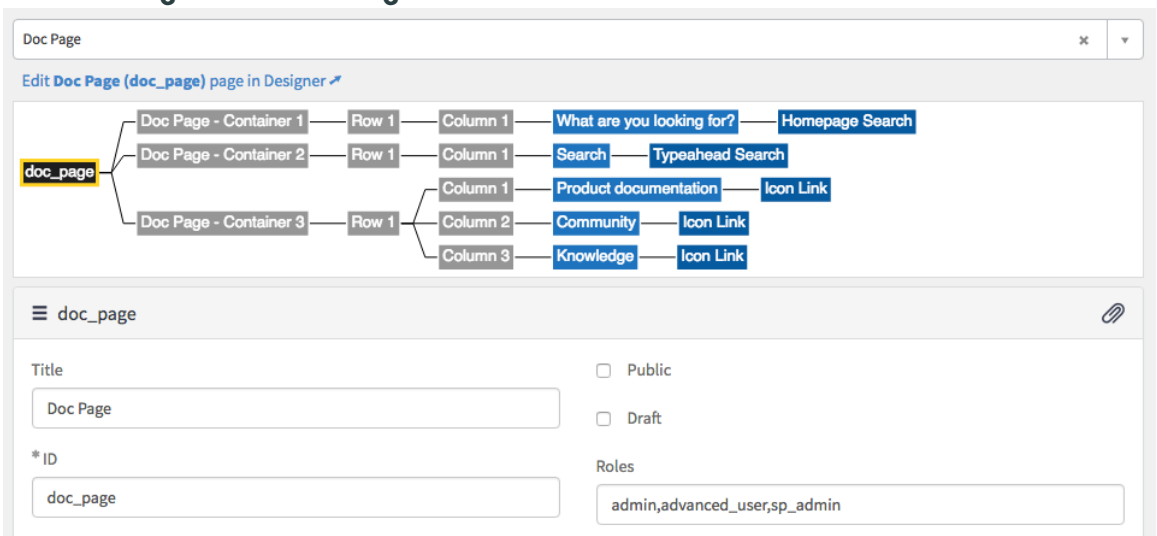
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Wählen Sie, um einen Seitenentwurf zu erstellen, den nur Administratoren sehen können, während sich die Seite noch in der Entwicklung befindet, **Entwurf** aus. Benutzer müssen über die Administratorrolle verfügen, um Seiten im Entwurf anzeigen zu können. Alle anderen sehen den Fehler „Seite nicht gefunden“.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:

Seite mit eingeschränktem Zugriff nach Rolle



Nächste Maßnahme

Befolgen Sie die Schritte in Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit, um die Sicherheit für die Widgets auf Ihrer Seite zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit

Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit, um sicherzustellen, dass nur die vorgesehene Zielgruppe auf Ihr Widget zugreifen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Widget-Sicherheit zu konfigurieren:

- Widget nur auf Benutzer mit einer Anmeldung beschränken (authentifizierte Benutzer)
- Beschränken Sie das Widget auf Benutzer mit bestimmten Rollen
- Beschränken Sie die Tabellen, auf die ein öffentliches Widget zugreifen und Daten zurückgeben kann, für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer

Wenn Sie die Widget-Sicherheit konfigurieren, konfigurieren Sie die Seitensicherheit entsprechend, damit Benutzer über die Seite auf das Widget zugreifen können, auf der es angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Seitensicherheit nach Rolle konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des zu konfigurierenden 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.

3. Konfigurieren Sie im Formular die Widget-Sicherheit.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzerkriterien für Service Portal

Mithilfe von Benutzerkriterien können Sie Benutzern aufgrund von Rollen, Abteilungen, Gruppen, Standorten oder Unternehmen Zugriff gewähren. Administratoren können den Zugriff auf Seiten, Widgets, Widgetinstanzen, Ankündigungen und Suchquellen in einem Portal steuern, indem sie Benutzerkriterien erstellen und anwenden.

Benutzerkriteriendatensätze definieren Bedingungen, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden. Wenn Benutzerkriterien definiert sind, sind Portaldatensätze nur für Benutzer sichtbar, die die definierten Bedingungen erfüllen.

Benutzerkriterien sind ein Plattformfeature, das in Serviceportal verwendet wird. Erfahren Sie mehr über Benutzerkriterien in Now Platform :

- Service Catalog: Legen Sie die Sicherheit für Elemente und Kategorien fest .
- Knowledge Management: Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Benutzerkriterien .

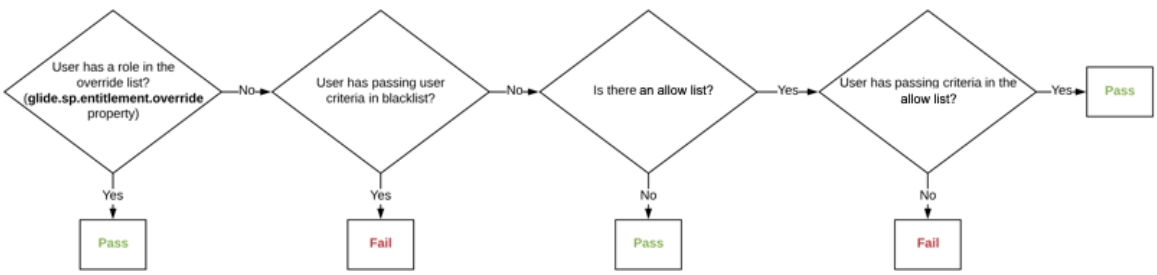
Wichtig:
Nachdem Sie Benutzerkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

Rollenbasierte Berechtigungen für Datensätze von Benutzerkriterien konvertieren

Benutzerkriterien in Serviceportal ersetzen rollenbasierte Berechtigungen. Nach der Aktivierung der Benutzerkriterien für das Serviceportal Plugin müssen Sie Benutzerkriterien für die Service Portal-Systemeigenschaft festlegen auf **true** setzen. Wenn die Systemeigenschaft auf true festgelegt ist, werden alle vorhandenen Rollen, die für eine Seite, ein Widget oder eine Suchquelle definiert sind, automatisch in Datensätze mit Benutzerkriterien konvertiert. Um die Benutzerkriterien zu deaktivieren und weiterhin rollenbasierte Berechtigungen zu verwenden, legen Sie die Systemeigenschaft auf **false** fest.

Benutzerkriteriumsprüfungen

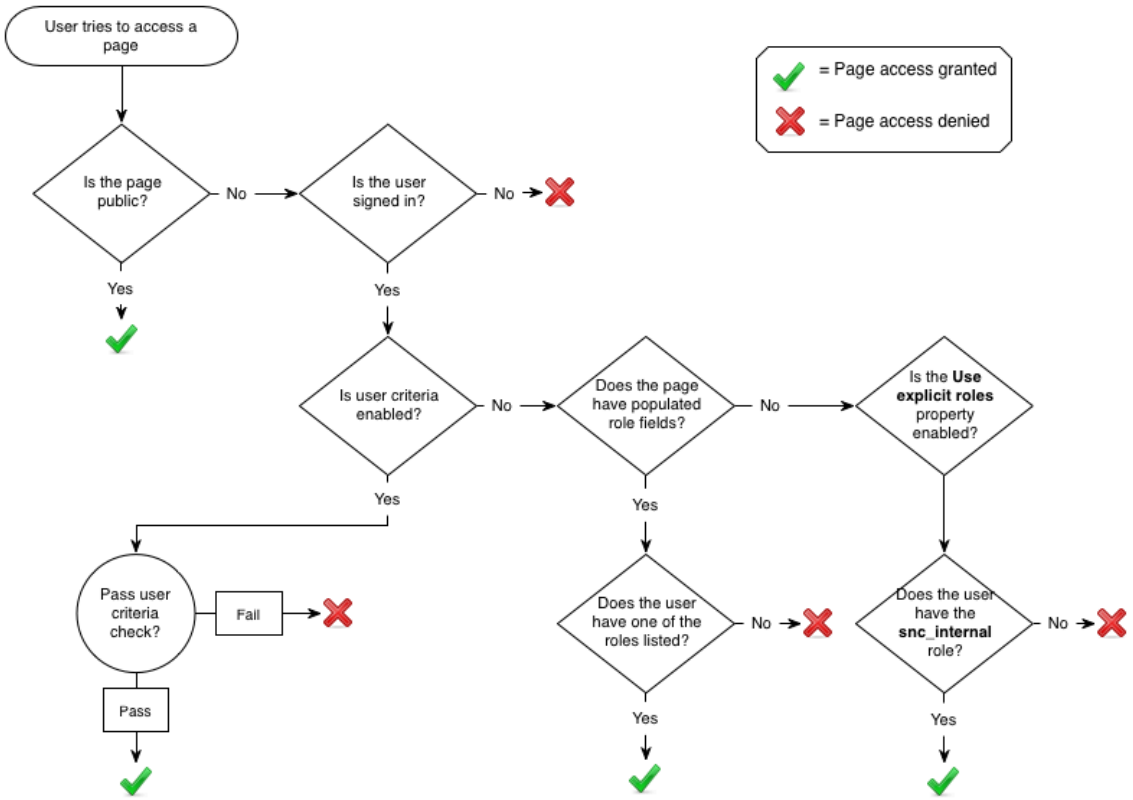
Benutzerkriterien verwenden die folgenden Checks in Serviceportal, um den Benutzerzugriff zu überprüfen.



© 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.

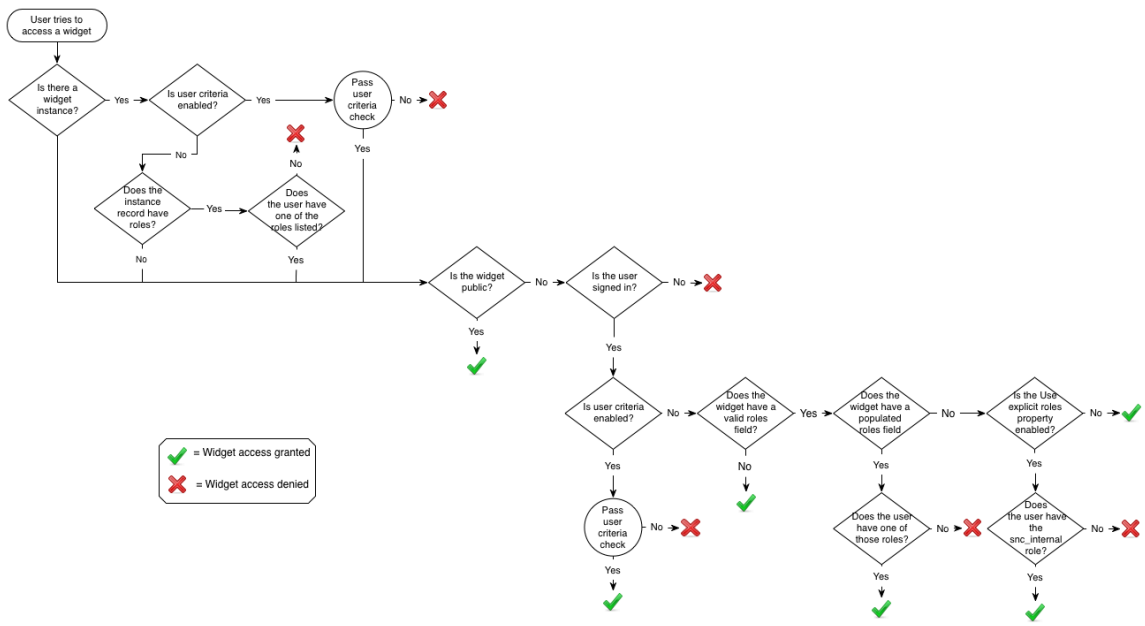
Benutzerkriterien für den Seitenzugriff

Das folgende Diagramm zeigt, wie das System anhand von Benutzerkriterien entscheidet, ob ein Benutzer auf eine Seite zugreifen kann.



Benutzerkriterien für den Widget-Zugriff

Das folgende Diagramm zeigt, wie das System ermittelt, ob ein Benutzer Zugriff auf ein bestimmtes Widget oder eine bestimmte Widgetinstanz 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.

Benutzerkriterien für das Service Portal-Plugin aktivieren

Sie können das Serviceportal Support-Plugin für Benutzerkriterien (com.glide.service-portal.user-kriterien) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen

Durch die Aktivierung des Plugins werden Benutzerkriteriendatensätze für Serviceportal Datensätze erstellt, die sich bereits in der Instanz befinden. Das Plugin erstellt keine Benutzerkriterien für Serviceportal -Datensätze, die von Plugins hinzugefügt wurden, die nach diesem installiert wurden. Für diese Datensätze müssen Sie die Benutzerkriterien manuell erstellen oder importieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

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

Benutzerkriterien für die Service Portal-Systemeigenschaft festlegen

Nach der Aktivierung des Serviceportal Plugin für den Benutzerkriterien-Support, müssen Sie die Systemeigenschaft auf true setzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

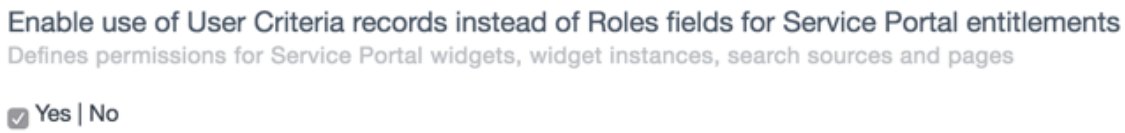
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Festlegen der Systemeigenschaft werden Benutzerkriterien für Serviceportal aktiviert. Wenn die Systemeigenschaft auf true festgelegt ist, werden alle vorhandenen Rollen, die für eine Seite, ein Widget oder eine Suchquelle definiert sind, automatisch in Datensätze mit Benutzerkriterien konvertiert. Um die Benutzerkriterien zu deaktivieren und weiterhin rollenbasierte Berechtigungen zu verwenden, legen Sie die Systemeigenschaft auf „false“ fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Eigenschaften**.
2. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die folgende Eigenschaft auf „true“ zu setzen.

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



3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal

Erstellen Sie einen Datensatz für Benutzerkriterien, der auf Elemente in Serviceportal angewendet werden soll und den Benutzerzugriff auf Seiten, Widgets, Widget-Instanzen und Suchquellen steuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vorhandene Benutzerkriterien auf Datensätze in Serviceportal über die Konfiguration Serviceportal anwenden (**Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration**) an. Sie können Benutzerkriterien nur innerhalb der Plattformbenutzeroberfläche erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Service Portal** ein.
2. Wählen Sie einen Seiten-, Widget- oder Widget-Instanzdatensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste am unteren Rand des Datensatzes die Registerkarte **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.

   Wenn bereits ein Datensatz für Benutzerkriterien erstellt wurde, können Sie auf **Bearbeiten** klicken, um Benutzerkriterien auf die Seite, das Widget oder die Widget-Instanz anwenden.

   Benutzerkriteriendatensätze werden in der Tabelle [user_criteria] gespeichert.
4. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

Serviceportal Benutzerkriterien

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kriteriendatensatzes.
Anwender	Benutzerdatensätze, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Gruppen	Datensätze, die den Zugriffskriterien entsprechen, gruppieren.
Rollen	Rollen, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Erweitert	Blendet das Feld **Skript** ein oder aus.
Skript	Definiert zusätzliche Kriterien und gibt true oder false zurück. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Da Skripts dynamisch ausgewertet werden, kann das Einbinden von Skripts in Datensätze für Benutzerkriterien die Leistung verringern. ○ Verwenden Sie keine Funktion mit dem Namen der Funktion als Antwort, also Antwort().
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Benutzerkriterien.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diesen Kriteriendatensatz.
Unternehmen	Unternehmen, die Zugangskriterien entsprechen.
Niederlassungen	Standorte, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Abteilungen	Abteilungen, die den Zugangskriterien entsprechen.
Alle abgleichen	Legt fest, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Benutzerkriteriendatensatz für Folgendes: ○ Standorte A oder B ○ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B. **Hinweis:** Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzerkriterien auf eine Seite, ein Widget oder eine Widget-Instanz anwenden

Weisen Sie den Seiten, Widgets oder Widget-Instanzen Benutzerkriterien zu, um den Benutzerzugriff auf Inhalte in einem Portal zu beschränken.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Service Portal-Benutzerkriterienunterstützung“ (com.glide.service-portal.user-criteria), und legen Sie die Systemeigenschaft `glide.service_portal.user_criteria_enabled` auf **true**fest.

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

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Benutzerkriteriendatensätze auf ein einzelnes Portalelement anwenden.

Prozedur
1. Auf der Service Portal-Konfigurationsseite (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), öffnen Sie den Seiten-Editor.
2. Wählen Sie eine Seite aus der Liste aus.
3. Wählen Sie in der Seitenstruktur einen Seiten-, Widget- oder Widget-Instanzknoten aus.
4. Klicken in der zugehörigen Liste auf **Wer kann anzeigen** oder **Wer kann nicht anzeigen**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Wählen Sie ein Kriterium aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus.

   Durch die Auswahl von Kriterien aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** werden die in Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal erstellen Datensätze für Benutzerkriterien auf die ausgewählte Seite, das Widget oder die Widget-Instanz angewendet.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Benutzerkriterien auf eine Suchquelle anwenden

Weisen Sie den Suchquellen Benutzerkriterien zu, um den Benutzerzugriff auf Inhalte in einem Portal zu beschränken.

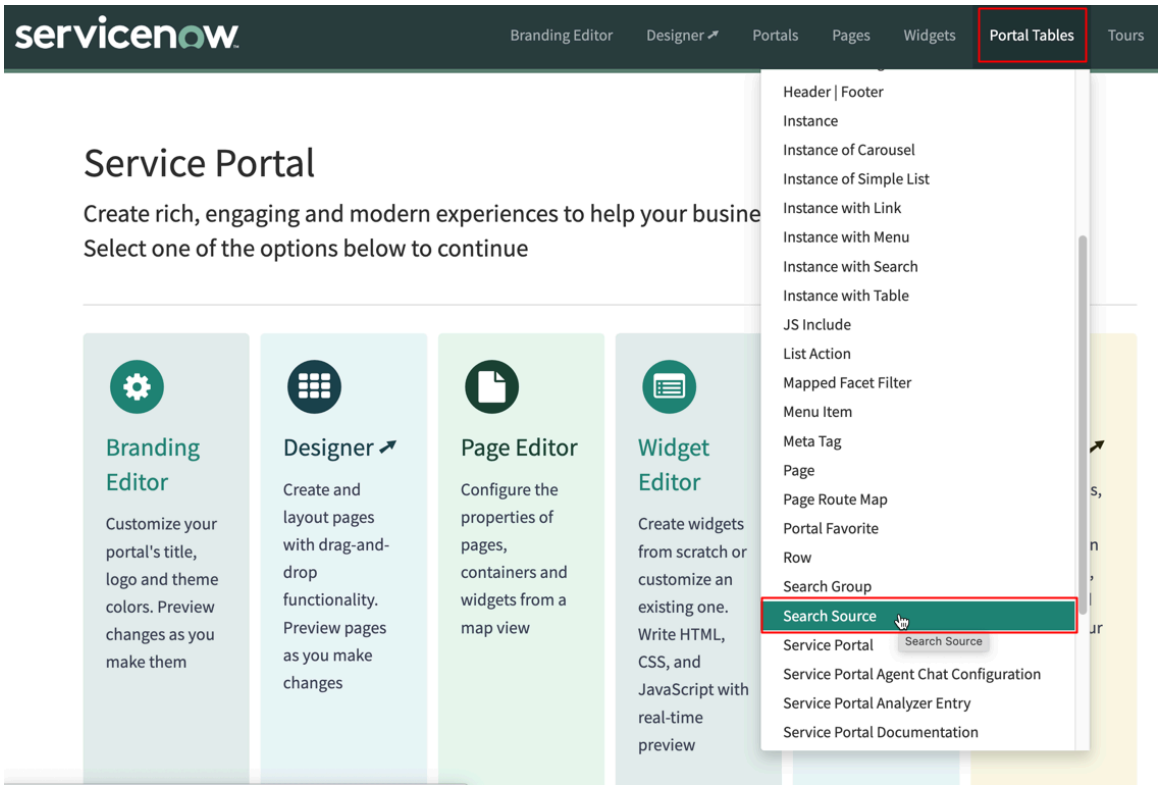
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einer benutzerdefinierten oder standardmäßigen Suche in einem Portal konfigurieren Benutzerkriterien hinzufügen.

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

Prozedur

1. Auf der Service Portal-Konfigurationsseite (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), navigieren Sie zu **Portal-Tabellen** > **Suchquelle** im Header-Menü.



2. Öffnen Sie den Suchquellendatensatz, den Sie ändern möchten.
3. Klicken in der zugehörigen Liste auf **Wer kann Suchquelle anzeigen** oder **Wer kann Suchquellen nicht anzeigen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie ein Kriterium aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus.

   Durch die Auswahl von Kriterien aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** werden die in Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal erstellen Datensätze für Benutzerkriterien auf die ausgewählte Suchquelle.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

E-Signatur aktivieren für Serviceportal

Sie können die E-Signatur in Serviceportal so konfigurieren, dass eine erneute Authentifizierung von genehmigenden Benutzern erfordert wird.

Vorbereitungen

Die Systemeigenschaft `com.snc.integration.esig.window` wird unterstützt, um die SSO-Anmeldung in einem neuen Fenster zu aktivieren.

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. Aktivieren Sie die Freigaben mit dem E-Signatur-Plugin [com.glide.e_signature_approvals].
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**.
3. Fügen Sie der Liste alle Tabellen hinzu, für die Sie eine E-Signatur benötigen.

Ergebnisse

Wenn die elektronische Signatur aktiviert ist, müssen Genehmiger ein Kennwort angeben, um Anforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Die Authentifizierung mit Touch-ID funktioniert in der mobilen App. Im mobilen Web müssen Genehmiger weiterhin ein Kennwort eingeben. Weitere Informationen zum Konfigurieren der elektronischen Signatur finden Sie unter Approval with e-signature .

Aktivieren Sie die SSO-Anmeldung in einem neuen Fenster

Öffnen Sie ein neues Fenster für die SSO-Authentifizierung, wenn Sie E-Signatur für Genehmigungen verwenden.

Vorbereitungen

Die SAML-Anmeldung (Security Assertion Markup Language) wird nur auf dem Desktop Serviceportalunterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel zur E-Signatur-SSO-Anmeldung .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie das spEsignatureCustom-Skript ein.
   a. Geben Sie `sys_ui_script.list` im Filternavigator ein.
   b. Wählen Sie **Neu**aus, und erstellen Sie ein neues UI-Skript.
   c. Geben Sie im Formular „UI-Skript “ `spEsignatureCustom` in das Feld API-Name ein.
   d. Wählen Sie im Feld UI-Typ **Mobile/Service Portal**aus.
   e. Fügen Sie das spEsignatureCustom-Skript in das Feld **Skript** ein.
   f. Wählen Sie **Absenden**.
2. Geben Sie das spAuthCustom-Skript ein.
   a. Erstellen Sie in derselben Tabelle `sys_ui_script.list` ein weiteres neues UI-Skript, indem Sie **Neu**auswählen.
   b. Geben Sie im Formular „UI-Skript “ `spAuthCustom` in das Feld API-Name ein.
   c. Wählen Sie im Feld UI-Typ **Mobile/Service Portal**aus.
   d. Fügen Sie das spAuthCustom-Skript in das Feld **Skript** ein.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
3. Ordnen Sie die UI-Skripts dem JS-Include-Datensatz zu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.
   b. Identifizieren Sie das Service Portal, auf das Sie den E-Signatur-Support anwenden möchten, und wählen Sie das Design aus.
   c. Wählen Sie in den zugehörigen Listen **JS Includes**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.

d. Wählen Sie **Neu**.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

JS-Include-Formular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name für Ihre JS-Einbindung. Geben Sie spEsignatureCustom ein, und ordnen Sie den Datensatz dem von Ihnen erstellten spEsignatureCustom-UI-Skript zu, oder geben Sie spAuthCustom ein, und ordnen Sie den Datensatz dem von Ihnen erstellten spAuthCustom zu.
Quelle	Quelle für Ihren JS-Include-Datensatz. Wählen Sie **UI-Skript aus**.
UI-Skript	UI-Skriptquelle für Ihren JS-Include-Datensatz. Wählen Sie je nach Datensatz, den Sie erstellen, entweder spEsignatureCustom oder spAuthCustom aus.
Anwendung	Anwendung für Ihren JS-Include-Datensatz. Die Standardanwendung ist **Global**.
Aktualisiert	Feld, das anzeigt, wann der Datensatz zuletzt aktualisiert wurde.
Paket	Feld, das das JS-Include-Paket erstellt.

f. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Sie E-Signatur für Genehmigungen verwenden, wird ein neues Fenster geöffnet.

spEsignatureCustom-Skript

Fügen Sie das spEsignatureCustom-Skript in das Skriptfeld sys_ui_script.list ein.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
   };
   return $http({
    method: 'POST',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response);
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}
```

Automatische Übersetzung

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

```
 function openEsignatureWindow(url) {
  w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
 }

 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

};
});
```

spAuthCustom-Skript

Fügen Sie das spAuthCustom-Skript in das Skriptfeld sys_ui_script.list ein.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
    firstName: currentUser.firstName,
```


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

```
  lastName: currentUser.lastName
 };

 // hand off to native clients
 if (cabrillo.isNative()) {
  cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
   deferred.resolve(serializedUser);
  }, function(error) {
   if (error && error.status) {
    deferred.reject({
     error: error
    });
   }
   //TODO: Handle rejection a little more gracefully
   deferred.reject();
  });
  return;
 }

 var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
 if (!loginMethod) {
  // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
  var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
  loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
 }

 if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
  spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
   var modal;
   if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
    // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
    spEsignature.initiateEsignature();
   } else {
    glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
     requestParams.externalLoginURL = url;
     openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
      modal = m;
     });
    });
   }
   $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
    deferred.resolve(serializedUser);
    if (modal)
     modal.close();
   };
  });
 } else {
  spModal.open({
   title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
   message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your username and
password to continue."),
   footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
   widget: 'simpleloginui',
   widgetInput: {},
   shared: requestParams,
   onSubmit: function() {
```


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

```
    return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
   }
  }).then(function(confirm) {
   if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
    deferred.resolve(serializedUser);
   } else {
    deferred.reject();
   }
  });
 }
});

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
```


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

```
  widgetInput: {},
  shared: requestParams,
  buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
 };

 var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
 $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
  options.widget = response.result;
  options.widget.options.shared = options.shared;
  var modal = $uibModal.open({
   templateUrl:'sp-modal.html',
   controller: spModalCtrl,
   size: options.size,
   resolve: {
    options: function() {
     return options;
    }
   }
  });

  deferred.resolve(modal);
 });

 return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```


Aktivieren Sie die Selbstregistrierung externer Benutzer für Serviceportal

Ermöglichen Sie externen Benutzern die Registrierung für ServiceNow-Apps über Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Schließen Sie die vorherigen Aufgaben ab:

1. Aktivieren Sie die Registrierung externer Benutzer
2. Konfigurieren Sie das Registrierungsformular für eine externe Benutzerkonfiguration

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Selbstregistrierung externer Benutzer ermöglicht es einer großen Gruppe von Benutzern, sich ohne die Hilfe eines Administrators bei einer ServiceNow -App zu registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Externen Benutzern die Selbstregistrierung bei Ihrer ServiceNow-Instanz ermöglichen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Öffnen Sie einen Portaldatensatz.
3. Füllen Sie im Formular das Feld **Konfiguration der Registrierung externer Benutzer** aus.

   Wählen Sie eine Benutzerregistrierungskonfiguration aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Anmelde-Widget enthält einen Link zu dem Registrierungsformular, das Sie zuvor konfiguriert haben.

Registrieren Sie Ihre PIV/CAC-Karte für die Anmeldung Serviceportal .

Registrieren Sie Ihre PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-Karte (Common Access Card), damit Sie sich beim Portal Ihrer Organisation anmelden können, ohne ein Passwort eingeben zu müssen.

Vorbereitungen

Um Ihre PIV/CAC-Karte zu registrieren, muss ein Administrator die zertifikatbasierte Authentifizierung aktivieren und dann die PIV/CAC-Authentifizierung einrichten. Weitere Informationen zu diesem Setup-Prozess finden Sie unter Authentifizierung auf Basis der Personal Identity Verification (PIV) oder Common Access Card (CAC) .

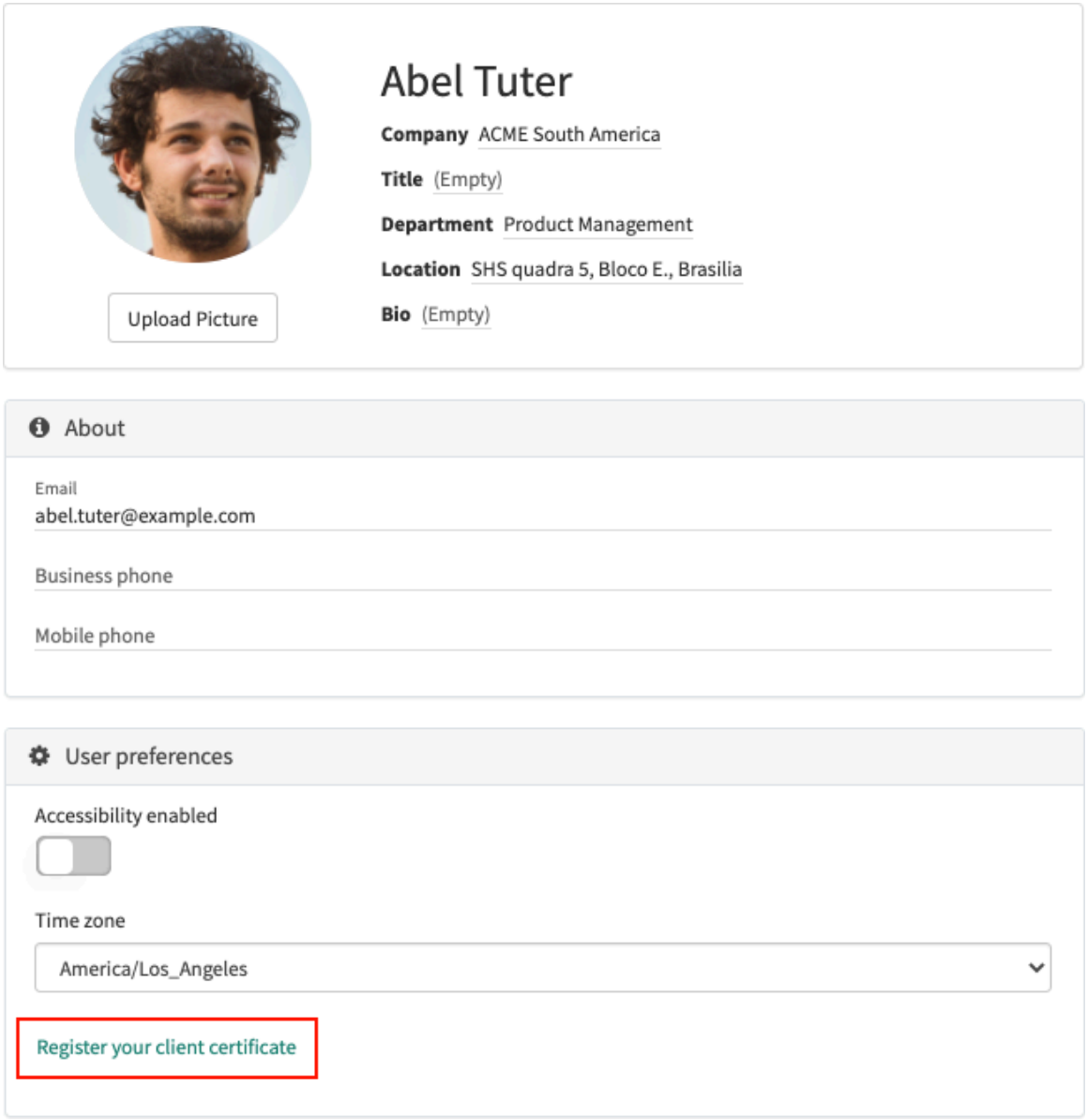
Bei der folgenden Aufgabe wird davon ausgegangen, dass ein Kartenleser mit Ihrem System verbunden ist.

Erforderliche Rolle: keine

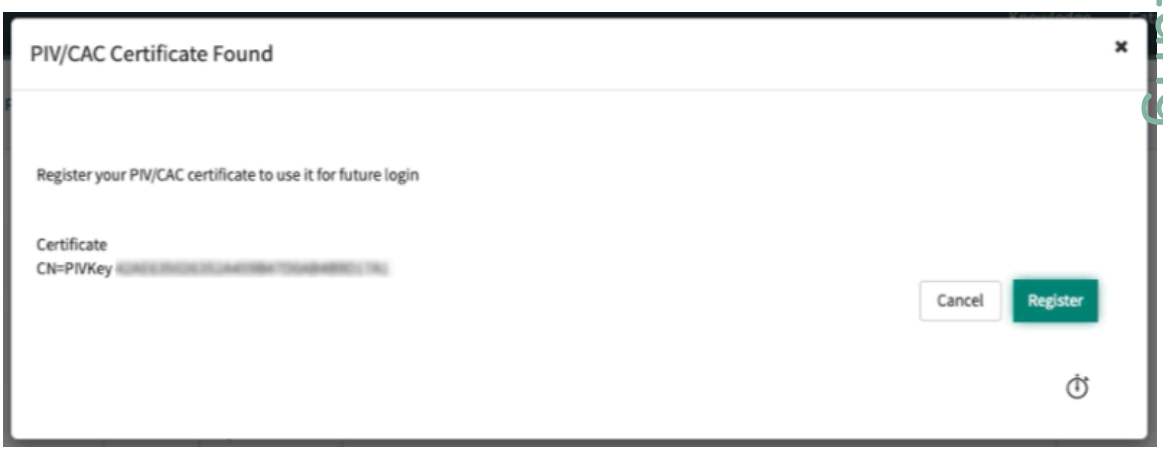
Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort bei einem Portal an.
2. Öffnen Sie im -Portal Ihr Benutzerprofil.
3. Führen Sie Ihre PIV/CAC-Karte in einen Kartenleser ein, und wählen Sie dann **Register your client certificate**(Client-Zertifikat registrieren) 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. Überprüfen Sie im angezeigten Dialogfeld das PIV/CAC-Zertifikat, und wählen Sie dann **Registrieren**aus.



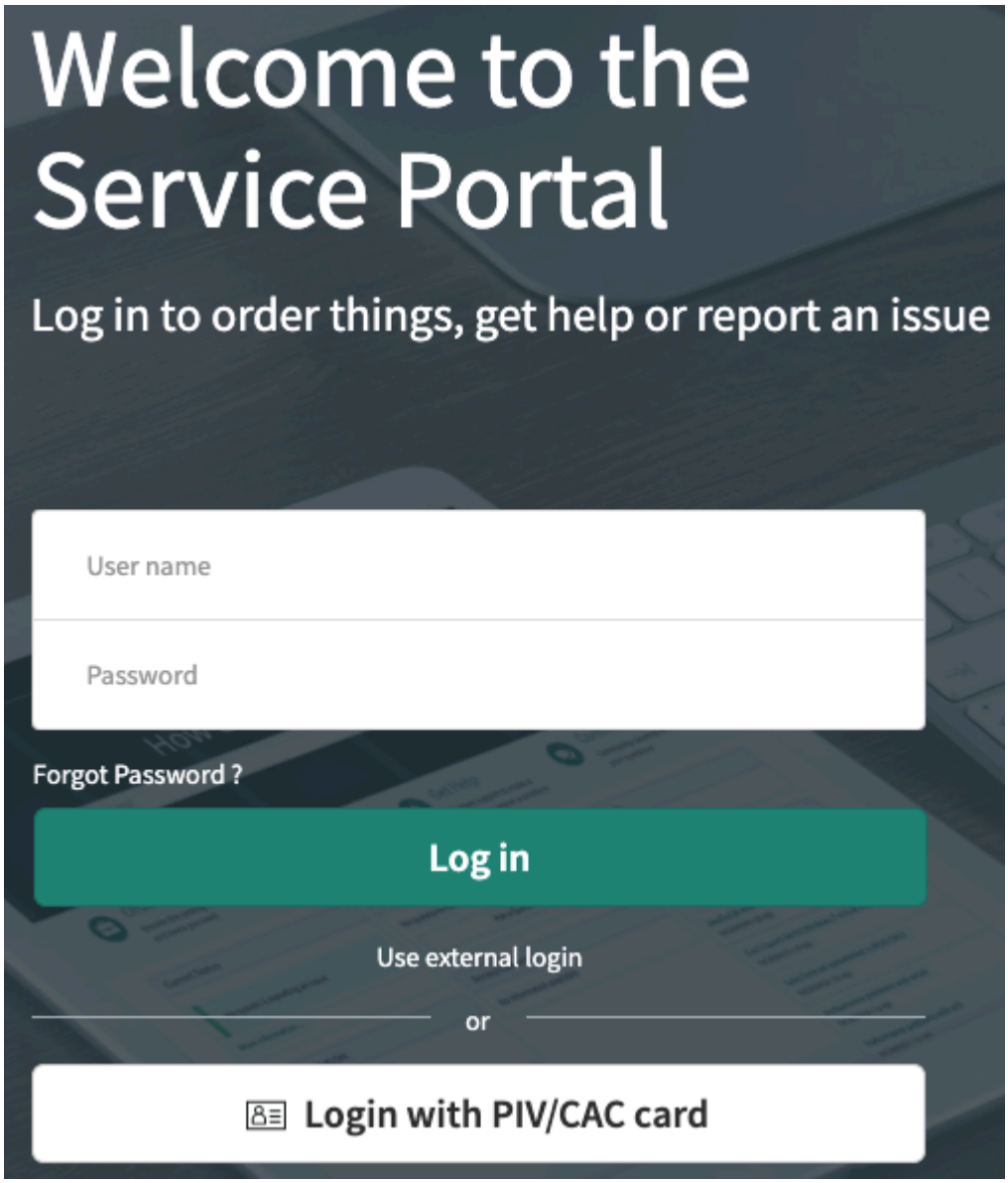
Wenn die Registrierung erfolgreich ist, gibt das System die folgende Warnmeldung aus: Das PIV/CAC-Zertifikat wurde erfolgreich registriert und mit dem Benutzerkonto verknüpft.

Schließen Sie das Dialogfeld, um den Vorgang abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sich das nächste Mal bei Ihrem Portal anmelden, können Sie sich mit Ihrer PIV/CAC-Karte anmelden. Um sich anzumelden, stecken Sie Ihre PIV/CAC-Karte in einen Kartenleser und wählen dann **Mit PIV/CAC-Karte**anmelden aus.



Um sich vom Portal abzumelden, wählen Sie Ihren Avatar und dann **Abmelden**aus. Schließen Sie dann das Browserfenster.

Zugehörige Informationen

Widget „Anmeldung“

Entwicklung benutzerdefinierter Widgets

Entwickeln Sie benutzerdefinierte Widgets für Portale mit AngularJS, Bootstrap und der API ServiceNow.

Bevor Sie beginnen

Um Widgets zu entwickeln, brauchen Sie ServiceNow-API-Erfahrung 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.

- Ausführen von Datensatzabfragen auf dem Server.
- Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen.

Sie benötigen AngularJS-Erfahrung zum:

- Binden Sie Variablen an Client-Controller.
- Zugreifen auf Serverobjekte in einem Widget.
- Sammeln von Benutzereingaben.

Optional können Sie auf der Bootstrap-Vorlage aufbauen, indem Sie auf die Bootstrap-Komponenten zugreifen. Serviceportal verwendet Bootstrap Version 3.3.6.

Teile eines Widgets

Wie Angular-Direktiven führen Widgets ein bestimmtes Verhalten auf einer Serviceportal-Seite aus. Ein Widget enthält obligatorische und optionale Skriptkomponenten.

HTML-Vorlage

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Die HTML-Vorlage erfordert Kenntnis von AngularJS, um Daten anzuzeigen und zu erfassen. Verwenden Sie die HTML-Vorlage zum:

- Rendern der dynamischen Ansicht, die ein Benutzer im Browser sieht, unter Verwendung von Informationen des Modells und des Controllers.
- Binden Sie Clientskriptvariablen an Ihr Markup.
- Sammeln Sie Daten vom Endbenutzer.

Clientskript

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Ein Clientskript erfordert Kenntnis von der ServiceNow-API und AngularJS zum Erstellen eines Client-Controllers. Verwenden Sie das Clientskript zum:

- Zuordnen von Serverdaten von JavaScript- und JSON-Objekten zu Clientobjekten.
- Verarbeiten von Daten, bevor Sie sie rendern.
- Übertragen von Daten an die HTML-Vorlage.
- Übertragen von die Benutzereingaben und Daten zur Verarbeitung an den Server.

Serverskript

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Ein Serverskript erfordert Kenntnis von der ServiceNow-API zum Arbeiten mit Datensatzdaten. Verwenden Sie das Serverskript 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.

- Festlegen des Anfangsstatus des Widgets.
- Senden von Datensatzdaten mit dem Widget-Clientskript, mithilfe der **Daten**-Variablen.
- Ausführen von serverseitigen Abfragen.

Linkfunktion

Eine optionale Widgetkomponente.

Die Link-Funktion erfordert Kenntnisse in AngularJS. Verwenden Sie eine Verknüpfungsfunktion, um DOM direkt zu bearbeiten.

Optionsschema

Eine optionale Widgetkomponente.

Erlaubt einem Serviceportal-Admin das Widget zu konfigurieren. Verwenden Sie das Optionsschema zum:

- Angeben eines Parameters für ein Widget.
- Zulassen des Definierens von Instanzoptionen für eine Widget-Instanz durch Admin-Benutzer.
- Entwickeln eines flexiblen, wiederverwendbaren Widgets.

Angular Provider

Eine optionale Widgetkomponente.

Angular Provider erfordern Kenntnisse über AngularJS. Verwenden Sie Angular Provider zum:

- Aufrechterhalten der Synchronisierung von Widgets, beim Ändern von Datensätzen bzw. Filtern.
- Teilen von Kontext zwischen Widgets.
- Beibehalten und Fortbestehen lassen des Status.
- Erstellen Sie wiederverwendbare Verhaltensweisen und UI-Komponenten, und fügen Sie sie in mehrere Widgets ein.

Abhängigkeiten

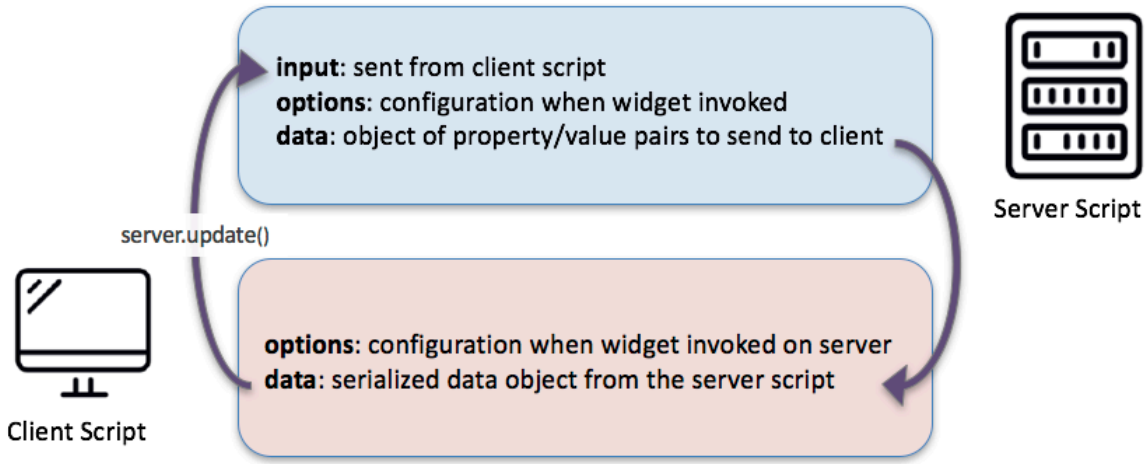
Eine optionale Widgetkomponente.

Eine Widgetabhängigkeit ist eine externe Ressource, die von Ihrem Widget verwendet wird, beispielsweise JavaScript- oder CSS-Dateien.

Globale Objekte in Widgets

Wenn ein Widget zum ersten Mal auf einer Seite gerendert wird, wird das Serverskript zuerst ausgeführt und greift auf drei globale Objekte zu: **Eingabe**, **Optionen** und **Daten**. Weil die **Eingabe**-Variable ein Datenobjekt ist, das vom Clientskript gesendet wird, ist diese Variable bei der Erstinitialisierung nicht definiert.

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



Wenn ein Widget zum ersten Mal instanziiert wird, führt das Serverskript Folgendes durch:

1. Initialisiert ein leeres **Daten**-Objekt.
2. Initialisiert das **Eingabe**-Objekt mit beliebigen Daten, die vom Client-Controller gesendet werden, bzw. das **Optionen**-Objekt mit allen Daten, die zum Initialisieren des Widgets verwendet werden.
3. Sendet das **Daten**-Objekt an den Client-Controller als JSON.

Das Clientskript:

1. Greift auf das Server-**Daten**.Objekt mit `c.data` zu.

   Hinweis:
   Standardmäßig verwenden Widgets die **c**-Variable zur Darstellung der Controller-Instanz mit Syntax `Controller as`. Sie können diese Variable beim Erstellen oder Klonen von Widgets ändern.

2. Verwendet `server.update()` um Änderungen am Datenmodell zu veröffentlichen. Diese Methode aktualisiert das Serverskript mit dem **Eingabe**-Objekt.

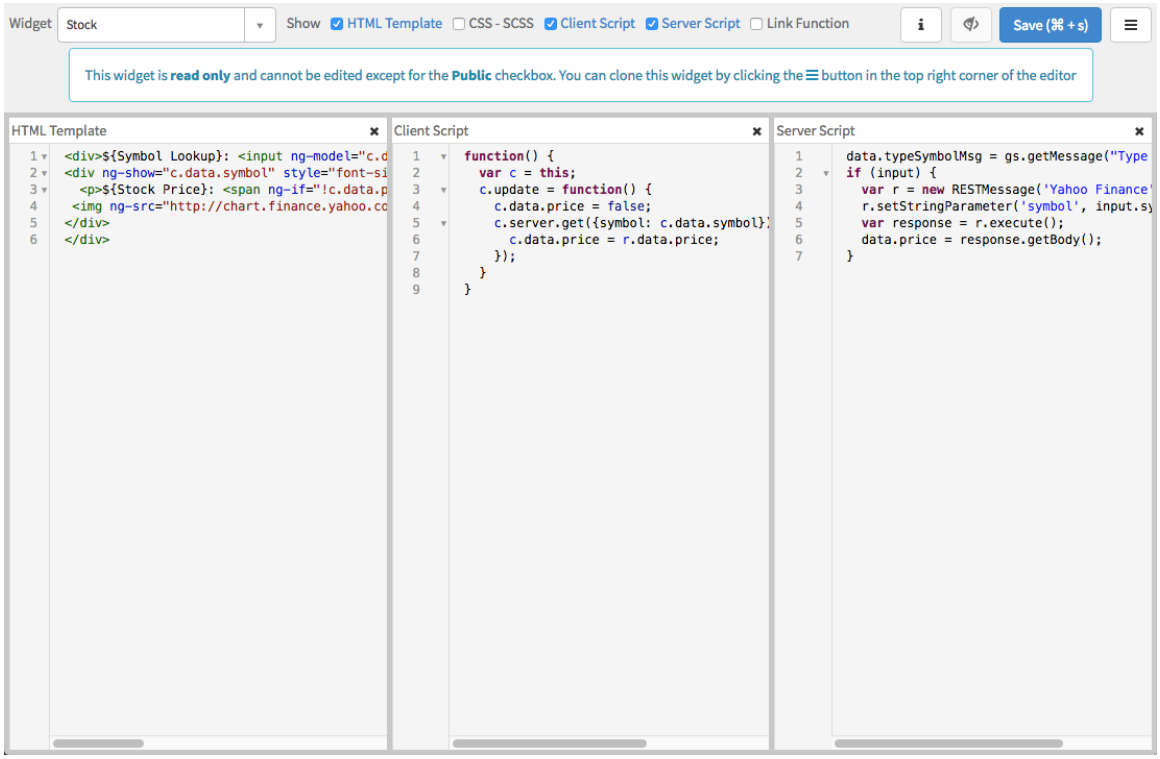
   Hinweis:
   Nach dem Aufruf von `server.update()` wird das Clientskript-**Daten**-Objekt automatisch vom Serverskript-**Daten**-Objekt überschrieben.

3. Verwendet `c.options` zum Zugriff auf die Werte, die zum Aufrufen des Widgets auf dem Server verwendet werden. Dieses Objekt ist schreibgeschützt.

Verwenden des Widget-Editors

Wenn Sie ein Widget erstellen, wird ein Datensatz in der Tabelle sp_widget erstellt. Sie können jedoch den Widget-Editor in der Serviceportal-Konfiguration als Ihre Skriptumgebung verwenden. Der Widget-Editor ist eine ganzseitige Anwendung, die einer IDE ähnelt.
Sie können die zu bearbeitenden Teile des Widgets anzeigen und den Rest ausblenden, während Sie eine Vorschau der Änderungen 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.



Empfehlungen zur Entwicklung von Widgets

Berücksichtigen Sie beim Entwickeln benutzerdefinierter Widgets diese Empfehlungen, um eine optimale Leistung, eine skalierbare Entwicklung und eine gute Benutzererfahrung zu gewährleisten.

Erstellen Sie einen Standardstatus, der dem Endbenutzer ein Beispiel bietet

Für ein Widget sind keine Instanzoptionen definiert, wenn es zu einer Seite hinzugefügt wird. Ein Widget in diesem leeren Zustand kann leer erscheinen und Verwirrung verursachen. Stellen Sie in Situationen, in denen ein Widget eine Erstkonfiguration erfordert, sicher, dass Ihr Widget einen Standardstatus hat, der dem Administrator mitteilt, welche Konfiguration erforderlich ist.

Widgets können auch mit Demo-Daten erstellt werden. Demo-Daten können auch verwendet werden zum:

- Deutlichen Demonstrieren der Widget-Funktionalität für den Benutzer.
- Bereitstellen von Daten, wenn Sie eine Vorschau des Widget im Widget-Editor anzeigen. (Demo-Daten sind im Designer nicht sichtbar).

Erfahren Sie mehr: Tutorial: Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Widget.

Betten Sie ein Widget ein, anstatt es zu klonen

Durch das Einbetten eines vorhandenen Widgets in Ihr benutzerdefiniertes Widget werden bereits vorhandene Funktionen genutzt, ohne dass Code kopiert oder dupliziert wird. Sie können weiterhin Parameter an das eingebettete Widget übertragen, um dessen Verhalten zu steuern.

Weitere Informationen: Ein bestehendes Widget einbetten

Vermeiden Sie die Verwendung großer Datensätze, um die Leistung zu verbessern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abfragen von Daten, das Auswerten von ACLs, das Ausführen von Business Rules und die Datenverarbeitung erfordern Zeit und können die Leistung beeinträchtigen. Bestimmen Sie, wie viele Datenportalbenutzer benötigen, und wenden Sie dann die entsprechenden Grenzwerte und Filter auf Ihre Skripts und Abfragen an. Isolieren Sie Widgets, die wichtige Daten oder Verarbeitung erfordern, auf eigene Seiten im Portal. Vermeiden Sie die Implementierung der folgenden Elemente, die große Datensätze verwenden:

- Geskriptete Menüelemente, die große Datenmengen laden, was dazu führen kann, dass jede Seite im Portal langsam geladen wird.
- Große Dateien und Anhänge, z. B. Mediendateien mit hoher Auflösung oder Schriftarten aus der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment].
- Widgets mit automatischer Aktualisierung. Jedes Mal, wenn der Client-Controller eines Widgets `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()`oder `spUtil.refresh() aufruft`, führt die Anwendung das Serverskript des Widgets aus und sendet ein Datenobjekt an den Client zurück.
- Ungefilterte Datensatzbeobachter. Die Funktion `recordWatch() sucht` nach Aktualisierungen für eine Tabelle oder einen Filter und gibt den Wert aus der Rückruffunktion zurück. Durch das Hinzufügen von Filtern für bestimmte zu beobachtende Felder wird die Anzahl der Aufrufe reduziert, die ein Widget an den Server sendet. Die Angabe, wann Widgets als Reaktion auf einen Datensatzersteller aktualisiert werden sollen, der den Client über eine Aktualisierung der Rückruffunktion informiert, kann die Leistung ebenfalls verbessern.
- Serverseitige Skripts mit GlideRecord-Abfragen ohne die `setLimit-` Funktion. Mit der Funktion `setLimit` kann die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze eingeschränkt und die Antwortzeit bei Abfragen verbessert werden. Um die Flexibilität zu erhöhen, können Sie dieses Limit an eine Instanzoption binden, anstatt einen hartcodierten Wert zuzuweisen (z. B. `gr.setLimit (options.limit || 100)`).

Weitere Informationen:

- Sechs häufige Leistungsprobleme im Service Portal und wie man sie vermeidet [KB0634588]
- spUtil – recordWatch
- GlideRecord setLimit-Funktion

Erstellen Sie eine Direktive, anstatt ein komplexes Widget einzubetten

Wenn ein eingebettetes Widget vom Server aufgerufen wird, werden alle diesem Widget zugeordneten Skripts zurückgegeben. Wenn Sie nur einen Unterabschnitt eines Widgets benötigen, führt das Einbetten des gesamten Widgets zu unnötigem Aufwand. Verwenden Sie stattdessen Direktiven, um einfachen Code zwischen Widgets auszutauschen. Direktiven sind beispielsweise beim Erstellen von UI-Komponenten hilfreich. Komplexe Komponenten mit serverseitiger und clientseitiger Funktionalität lassen sich am besten als Widgets verwenden. Verwenden Sie eine Direktive anstelle eines eingebetteten Widgets 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.

- Freigeben des Gültigkeitsbereichs bzw. des benutzerdefinierten Verhaltens für mehrere Widgets.
- Freigeben eines wiederverwendbaren, leichten Unterabschnitts eines Widgets.
- Freigeben einer gemeinsame Benutzeroberfläche, z. B. einer Liste oder einen Avatar.
- Verhalten des Widget erweitern.

Erfahren Sie mehr: Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers.

Verwenden Sie einen Dienst oder eine Anlage, um Daten freizugeben und den Status zu behalten

Datendienste und Anlagen behalten den Status in einem Widget bei, ohne dass mehrere Aufrufe des Servers erforderlich sind. So können Sie:

- Widgets beim Ändern von Datensätzen oder Filtern synchron halten.
- Daten zwischen Widgets teilen.
- Leistungsfähigere Widgets entwickeln.

Erfahren Sie mehr: Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers.

Ereignisse mit einem Publish-/-Subscribe-Dienst verwalten

Vermeiden Sie das Benutzen von $broadcast in DOM. `$broadcast` sendet den Ereignisnamen an alle untergeordneten Bereiche, die registrierte Listener benachrichtigen. Dies kann ein teurer Auruf sein, für den die Verwendung des globalen Objekts `$rootScope` erforderlich ist.

Verwenden Sie stattdessen einen Publish-/Subscribe-Dienst, um Ereignisse zu verwalten. Wenn Sie einen Publish-/Subscribe-Dienst verwenden, besteht eine klare Beziehung zwischen Ihren Widgets über Callback-Handler. In diesem Modell können Sie den Status Ihrer Ereignisse besser steuern.

Verwenden Sie REST-Aurufe oder `server.get`, um Daten vom Server abzurufen

Wenn Sie `server.update()` aufrufen, wird das gesamte Widget vom Server zurückgegeben. Wenn Ihr Widget abweichende Codepfade enthält, können mehrere Aufrufe zur Aktualisierung des Servers die Leistung beeinflussen. Verwenden Sie als Regel Ihr Serverskript, um den Anfangsstatus Ihres Widgets festzulegen. Verwenden Sie für nachfolgende Aktualisierungen Scripted REST APIs, die in Ihrer Instanz ein Skript enthalten. Diese Übung:

- trennt die Geschäftslogik von den Elementen der Benutzeroberfläche.
- zentralisiert Ihren Code, sodass Änderungen an einer Stelle vorgenommen werden können.

Sie können auch `server.get` nutzen, um Informationen an den Server weiterzuleiten. Verwenden Sie diese Funktion zusammen mit `inpn ut.action` um bestimmte Teile des Serverskripts auszuführen.

Entwicklung im Hinblick auf Lokalisierung, Zugänglichkeit und Benutzeroberfläche

Befolgen Sie diese Richtlinien, um eine optimale Benutzererfahrung 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.

- Berücksichtigen Sie die Auswirkungen Ihres Widgets in einer mobilen Umgebung. Vermeiden Sie beispielsweise die Verwendung von Mouseover- und anderen Ereignissen, die nicht auf ein Mobilgerät übertragen werden können.
- Verwenden Sie SCSS-Variablen, um Elemente wiederzuverwenden. Siehe SCSS-Variablen.
- Verwenden Sie bei der Verwendung von Farben Variablennamen.
- Umbruch von Zeichenfolgen für die Übersetzung in Lokalisierungs-APIs. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Widget internationalisieren.

Entfernen Sie nicht verwendete Angular Provider aus dem Client-Skript

Entfernen Sie zur einfacheren Wartung alle nicht verwendeten Angular Provider, die in die Client-Skript-Funktionsanweisung eingefügt wurden.

Vermeiden Sie die Verwendung von <script> tags in HTML templates

Um die Wahrscheinlichkeit von Produktionsproblemen in zu verringern Serviceportal, vermeiden Sie die Verwendung von Inline-Vorlagen mit <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Tutorial: Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Widget

Folgen Sie diesem Tutorial, um ein benutzerdefiniertes Widget zu erstellen, das Servicekatalog-Elemente anzeigt. Verwenden Sie dieses Tutorial als Modell, um die fortgeschrittenen Skriptfunktionen von Serviceportal zu verstehen.

In diesem Lernprogramm erstellen Sie das Schnellbestellungs-Widget. Dieses Widget:

- zeigt dem Benutzer beliebte Elemente vor einer Suche an.
- Fragt Servicekatalog ab, und zeigt dem Benutzer die verfügbaren Optionen an.
- Enthält ein Widget für eingebettetes SC-Katalogelement, mit dem der Benutzer Elemente im Schnellbestellungs-Widget anzeigen und bestellen kann.
- Verwendet einen Angular Provider, um ein Kategoriesymbol neben jedem abgefragten Element anzuzeigen.

Erstellen Sie ein Widget, und richten Sie eine Vorlage ein

Erstellen Sie das Schnellbestellungs-Widget zum Abfragen von Elementen in Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration** und klicken Sie auf **Widget-Editor**.
2. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.
3. Definieren Sie die folgenden Werte.
   - **Widget-Name**: Schnelle Bestellung
   - **Widget-ID**: quick_order
   - **Erstellen Sie eine Testseite**: Aktiv
   - **Seiten-ID**: quick_order

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

Durch das Hinzufügen eines Widget zu einer Testseite wird in jeder der folgenden Tabellen ein Datensatz erstellt:

- sp_page
- sp_container
- sp_row
- sp_column
- sp_instance
- sp_widget

Hinweis:
Sie können den Seiteneditor in Service Portal Configuration verwenden, um die Hierarchie der Elemente auf Ihrer Testseite anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
6. Fügen Sie dem HTML-Feld die folgende einfache Vorlage hinzu.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Zeigen Sie Ihre Testseite in einer neuen Registerkarte mit der folgenden URL an: `<yourInstanceUrl>/sp?id=quick_order`.

Ihre Widget-Vorlage wird auf der Testseite angezeigt.



Hinzufügen eines Serverskripts zu zum Abfragen einer Instanztabelle

Nachdem Sie Ihr Widget hinzugefügt und eine Basisvorlage erstellt haben, können Sie erweiterte Client- und Serverskripts definieren, mit denen Benutzer Daten aus einer Instanztabelle abfragen können. Sie können das Datenmodell zwischen Client und Server übergeben, indem Sie Daten aus der Datenbank abfragen, sie dem Benutzer anzeigen und Aktualisierungen an den Server zurücksenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
2. Wählen Sie **Serverskript** um das Serverskriptfeld 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. Ersetzen Sie das Standard-Serverskript durch das folgende benutzerdefinierte Skript.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
   results.push(item);
  }
  return results;
 }
})();
```

Dieses Skript führt eine Schlüsselwortsuche für die Tabelle sc_cat_item mithilfe der Abfragemethode 123TEXTQUERY321 durch.

4. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
   <ul class="list-group result-container">
     <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
       <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
     </li>
   </ul>
 </div>
</div>
```

Diese Vorlage fügt ein Suchfeld hinzu und zeigt die Ergebnisse der im Serverskript durchgeführten Abfrage mithilfe der folgenden Angular-Anweisungen an. Weitere Informationen zu diesen Richtlinien finden Sie in der Angular API-Referenz .

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

In der Vorlage verwendete Angular-Richtlinien

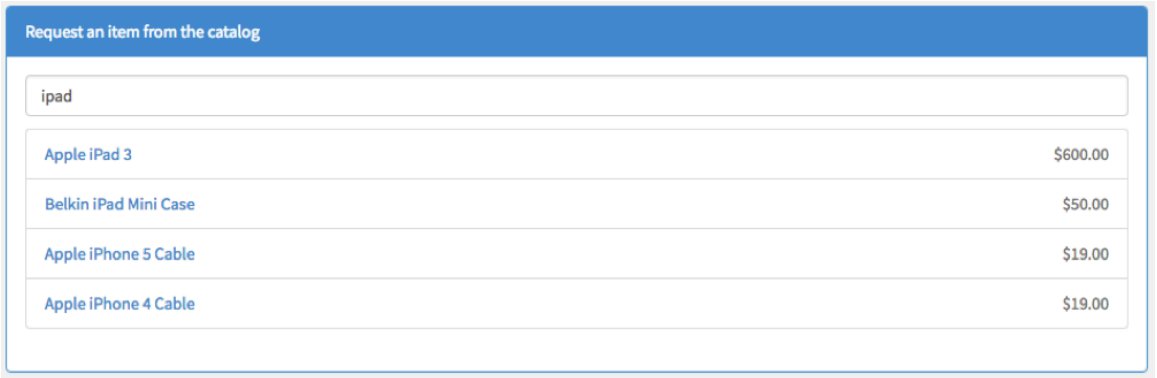
Angular-Richtlinie	Beschreibung
ng-model	Liest und schreibt Wertänderungen automatisch in die Modellvariable c.data.keywords.
ng-model-Optionen	Konfiguriert das Verhalten von ng-Modellen. In dieser Vorlage aktualisiert ng-model das Modell, nachdem ein Benutzer die Eingabe für 250 Millisekunden abgebrochen hat.
ng-change	Führt c.server.update() aus, nachdem sich der Modellwert ändert. Diese Funktion postet das Datenobjekt in das Serverskript. Nachdem das Skript ausgeführt wurde, wird das Datenobjekt automatisch mit den neuen Werten des vom Server generierten Datenobjekts aktualisiert.
ng-repeat	Erstellt eine Vorlage aus dem übergeordneten Element und den untergeordneten Elementen. Für jede Instanz von item in c.data.items wird eine Instanz der Vorlage erstellt und die Ausdrücke {{item.name}} und {{item.price}} werden durch die Werte jedes Elements ersetzt.

5. Fügen Sie das folgende Skript dem Feld **CSS - SCSS** hinzu:

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

Wenn Sie im Suchfeld tippen, werden übereinstimmende Katalogelemente angezeigt. Suchen Sie nach **ipad**.



Verwalten Sie den leeren Status eines Widgets

Zeigen Sie dem Benutzer eine Liste der beliebtesten Elemente an, bevor Sie Suchbegriffe eingeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da bei der Initialisierung des Widgets keine Suche ausgeführt wurde, bleibt die Server-**Eingabe**-Variable undefiniert. Dieser leere Status kann zu Verwirrung führen, wenn ein Benutzer zum ersten Mal mit dem Widget interagiert. Um dieses Problem zu lösen, geben Sie Ihrem Widget etwas zum Anzeigen, wenn die **Eingabe**-Variable leer ist 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.

Anfangsdaten können Ihre Benutzer bei der anfänglichen Interaktion mit Ihrem Widget führen.

Prozedur

1. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
2. Ersetzen Sie das vorhandene Serverskript durch das folgende Skript:

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);
 else data.items = getPopularItems();

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
   results.push(item);
  }
  return results;
 }

 function getPopularItems() {
  var items = [];
  var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
  count.addAggregate('COUNT','cat_item');
  count.groupBy('cat_item');
  count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT IN',
 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
  count.query();
  while (count.next() && items.length < 9) {
   if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
    continue; // user does not have permission to see this item

   var item = {};
   item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
   item.category = count.cat_item.category.toString();
   item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
   item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
   items.push(item);
  }
```

Automatische Übersetzung

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

```
 return items;
 }
})();
```

Dieses Skript führt eine neue Funktion `getPopularItems()` ein, um die Datenbank abzufragen und beliebte Elemente auszugeben, wenn die **Eingabe**-Variable leer ist.

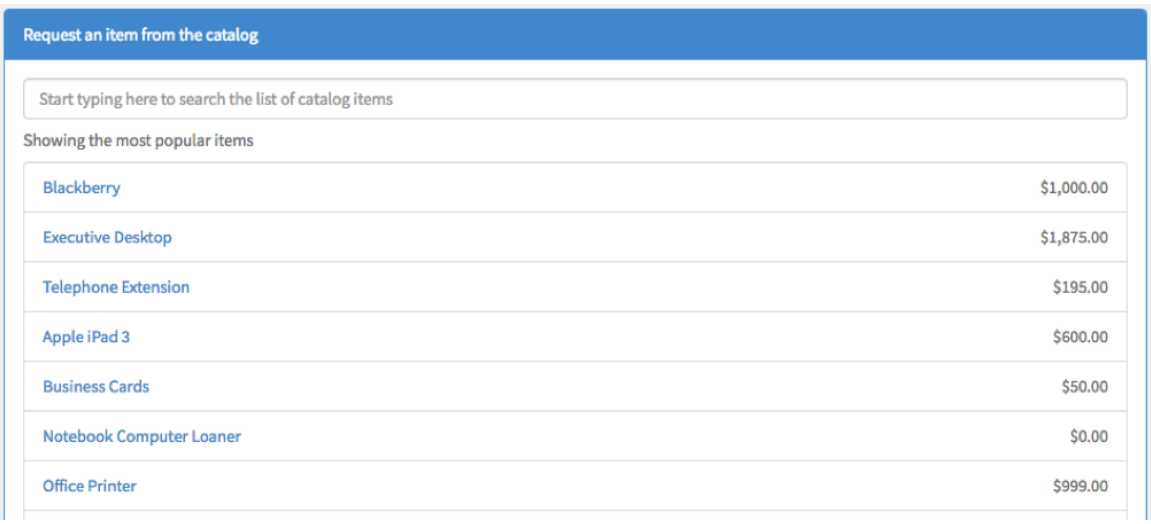
3. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
           when="{'0': 'No items found for ',
              '1': 'One item matching ',
              'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Dieses Skript enthält eine Vorlage zum Anzeigen der vom Serverskript ausgegebenen häufig verwendeten Elemente.

4. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

Das Widget zeigt dem Benutzer vor jeder Sucheingabe beliebte Elemente 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.

Ein bestehendes Widget einbetten

Ermöglichen Sie dem Benutzer das Anzeigen und Kaufen von Servicekatalog-Elementen im Schnellbestellungs-Widget durch Einbetten des Widget „SC Catalog Item.“

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anstatt Code zu duplizieren, können Sie Widgets einbetten, um vorhandene Funktionen zu nutzen. Das Widget „SC Catalog Item“ ist ein Basissystem-Widget, mit dem der Benutzer Servicekatalog-Elemente anzeigen und kaufen kann.

Prozedur

1. Überprüfen Sie das Widget „SC Catalog Item.“
   Überprüfen Sie vor dem Einbetten das SC Catalog Item-Widgets das Widget, um festzustellen, auf welche Daten es zugreifen muss. Möglicherweise müssen Sie Ihren Quick Order Widget-Client oder Ihr Serverskript aktualisieren, um sicherzustellen, dass die korrekten Daten an das eingebettete Widget übergeben werden.

   a. Navigieren Sie zu<yourInstanceURL> `/sp_config?id=widget_editor`.

   b. Öffnen Sie das Widget „SC Catalog.“

   c. Beachten Sie, dass die Widget-ID `widget-sc-cat-item` lautet.
   Mit dieser ID können Sie das Widget-Modell in das Clientskript einbetten.

   d. Prüfen Sie das Serverskript.

   Beachten Sie, dass das **Daten**-Objekt eine sys_id-Eigenschaft enthält, die entweder mit den **Eingabe**- oder **Optionen**-Objekten ausgefüllt wird. Wenn weder **Eingabe** noch **Optionen** eine sys_id enthalten, ruft die Methode $sp.getParameter() die sys_id aus der Anforderungsabfragezeichenfolge 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.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Zum Ausfüllen des **Eingabe**-Objekts können Sie eine Katalogelement-sys_id aus dem Quick Order Widget-Clientskript übergeben.

2. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.

3. Ersetzen Sie das Quick Order Widget-Clientskript durch das folgende Skript.

```
function($location, spUtil) {
 var c = this;

 c.select = function(item_id) {
  if (c.openItem == item_id) {
   c.openItem = null;
   return;
  }

  renderCatalogItemWidget(item_id);
 }

 function renderCatalogItemWidget(item_id) {
  c.catalogItemWidget = null;
  spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: item_id}).then(function(response){
   c.catalogItemWidget = response;
   c.openItem = item_id;
  });
 }
}
```

Dieses Skript verwendet `spUtil.get()` zum Abrufen des Widget-Modells nach ID (`widget-sc-cat-item`) und definieren des `{sys_id: item_id}`-Objekts. Dieses Objekt wird in das Serverskript als **Eingabe** geschrieben.

4. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

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

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
           '1': 'One item matching ',
           'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Diese Vorlage:

- fügt das On-Click-Verhalten mithilfe der Direktaufruf-Direktive hinzu.
- zeigt das Widget für eingebettetes SC-Katalogelement mithilfe der Direktive sp-widget an.

5. ersetzt das CSS durch das folgende Skript:

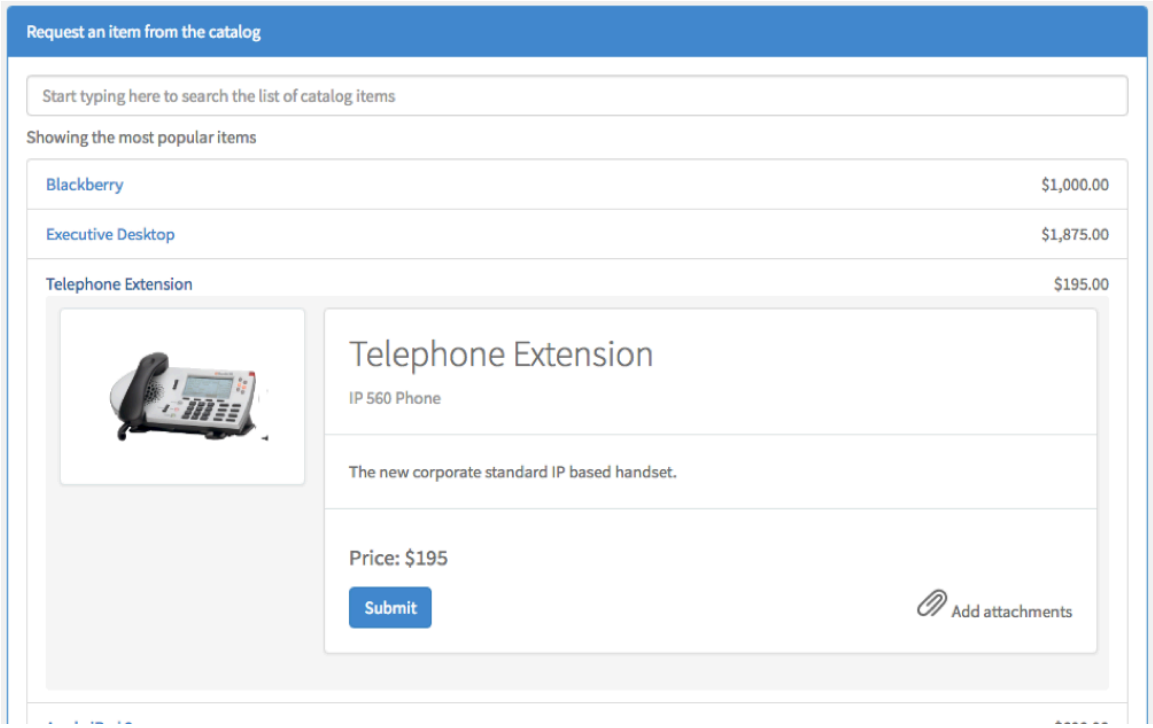
```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
 background-color: #f5f5f5;
 padding: 10px;
 @include border-top-radius($panel-border-radius);
 @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen 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.

Wenn Sie ein Suchergebnis auswählen, wird das Element im eingebetteten SC Catalog Item-Widget geöffnet.



Erstellen Sie eine wiederverwendbare Anweisung und fügen Sie sie einem Widget hinzu

Angular Providers sind wiederverwendbare Komponenten, die mehreren Widgets hinzugefügt werden können. Erstellen Sie mithilfe der Tabelle Widget Angular Providers eine Anweisung, die neben jedem Ergebnis im Quick Order-Widget ein Kategoriesymbol anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Angular Providers können Sie Angular-Anweisungen und -Dienste erstellen, die in Ihren Clientskript-Controller eingefügt werden können. Der Code in einem Provider unterscheidet sich von einer typischen Angular-Anweisung bzw. einem -Dienst, da er anonym sein muss, ohne an ein bestimmtes Modul angehängt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Portal-Tabellen** > **Widget Angular Provider**.
   Die Tabelle Widget Angular Providers wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular aus.

   a. Fügen Sie den Typ und den Namen hinzu.

   - **Typ**: Anweisung
   - **Name**: categoryIcon

Automatische Übersetzung

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

```
function() {
 return {
  template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i
 class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
  restrict: 'E',
  replace: true,
  scope: {
   category: '='
  },
  link: function(scope, element) {

var _iconMap = {
 "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet", /* Tablets */
 "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question", /* Can we help you? */
 "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone", /* Mobiles */
 "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print", /* Office and Print */
 "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print", /* Printers */
 "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug", /* Peripherals */
 "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop" /* Software */
};

 scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
  }
 }
}
```

Dieses Skript verknüpft die sys_id des Category-Datensatzes mit dem Servicekatalog-Element. Das angezeigte Symbol ist das Symbol, das im Kategoriedatensatz in Servicekatalog definiert ist .

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Ordnen Sie die neue Angular-Anweisung dem Quick Order Widget zu.

a. Navigieren Sie zu<yourInstanceURL> `/sp_config?id=widget_editor`.

b. Öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.

c. Unter **Verwandte Listen**, wählen Sie **Angular Providers**.

d. Klicken Sie in der Liste Angular Providers auf **Neu** zum Verknüpfen eines vorhandenen Angular Providers mit dem Quick Order-Widget.

e. Fügen Sie dem Formular die folgenden Werte hinzu.

- **Angular Provider**: categoryIcon
- **Widget**: Quick Order

f. 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.

5. Fügen Sie der Quick Order-HTML-Vorlage die Anweisung categoryIcon hinzu.

a. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.

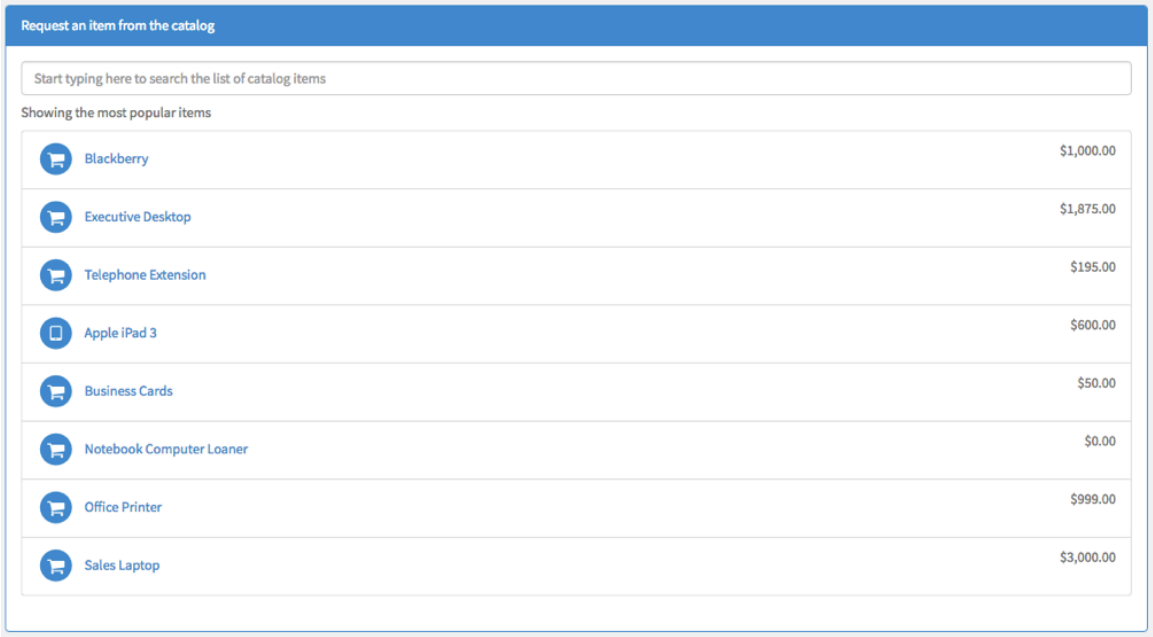
b. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
             '1': 'One item matching ',
             'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen 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.

Neben jedem Ergebnis wird ein Kategoriesymbol angezeigt.



Widget klonen

Nutzen Sie vorhandenen Code, indem Sie ein vorhandenes Widget klonen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

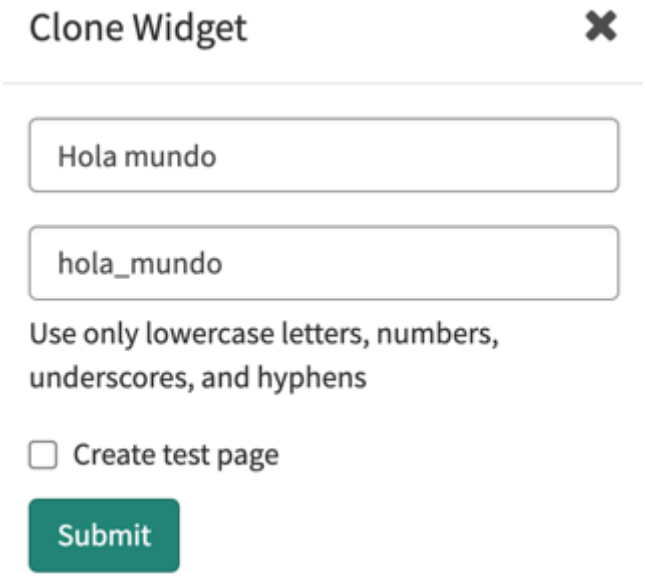
Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Widget-Editor auf der Seite Service Portal-Konfiguration und wählen Sie ein vorhandenes Widget aus der Liste **Wählen Sie ein Widget aus**.
   Wählen Sie beispielsweise **Hallo Welt 2**.
2. Klicken Sie im Listenmenü in der Widget-Kopfzeile auf **„Hallo Welt 2“ klonen**.

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

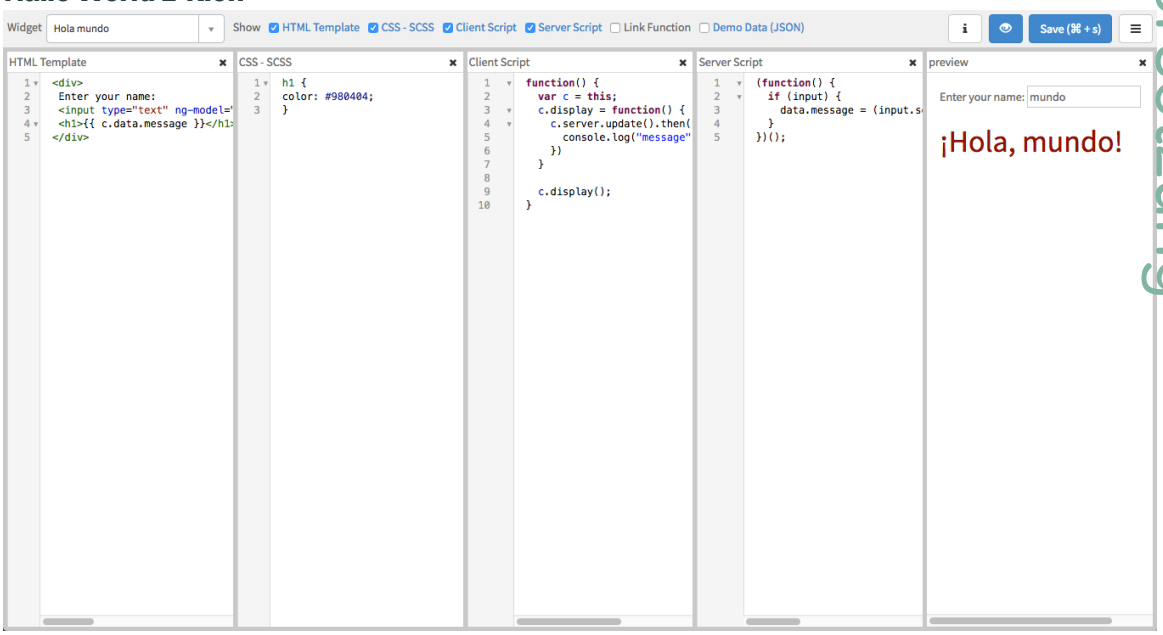
Widget klonen



3. Geben Sie einen Namen für das geklonte Widget ein.
   Die Widget-ID wird basierend auf dem Widgetnamen automatisch erstellt.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Testseite erstellen**, um automatisch eine Seite zu erstellen, die das Widget enthält.
5. Verwenden Sie die Kontrollkästchen, um die verschiedenen Komponenten des Widget-Editors nach Bedarf anzuzeigen oder auszublenden.

   Nehmen Sie Änderungen an der HTML-Vorlage, dem CSS, dem Clientskript, dem Serverskript oder der Linkfunktion vor.

Hallo World 2-Klon



Automatische Übersetzung

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

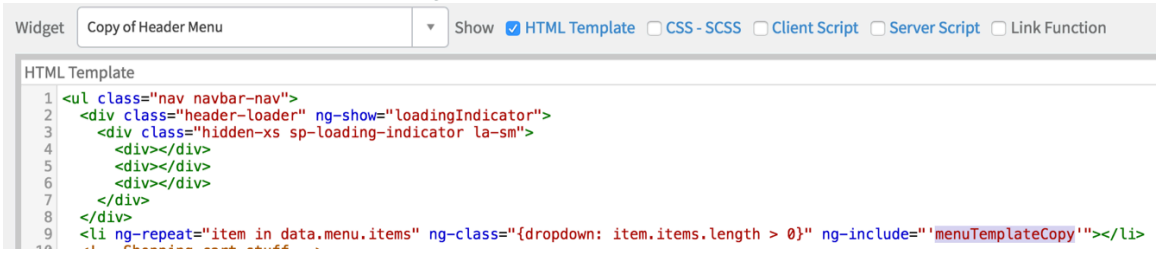
6. Um eine Vorschau Ihres Widgets zu aktivieren, verwenden Sie **Vorschau aktivieren** aus dem Menü. Verwenden Sie das angezeigte Augensymbol, um eine Vorschau Ihres Widgets anzuzeigen oder auszublenden.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein Widget klonen, das die Angular-ng-Vorlage verwendet, müssen Sie die Vorlage manuell klonen und den Namen der Vorlagenreferenz im Widget ändern.

Das Widget für das Kopfzeilenmenü verwendet beispielsweise die Angular-Vorlage `menuTemplate`. Wenn Sie das Widget für das Kopfzeilenmenü klonen, müssen Sie auch die `menuTemplate` klonen und dem Klon einen eindeutigen Namen geben. Wenn Sie den Klon des Kopfmenü-Widgets öffnen, können Sie einen Verweis auf die „menuTemplate“ im HTML-Code anzeigen.

menuTemplate im Kopfmenü-Widget HTML



Neues Widget erstellen

Erstellen Sie ein neues Widget, um ein benutzerdefiniertes Widget von Grund auf zu erstellen.

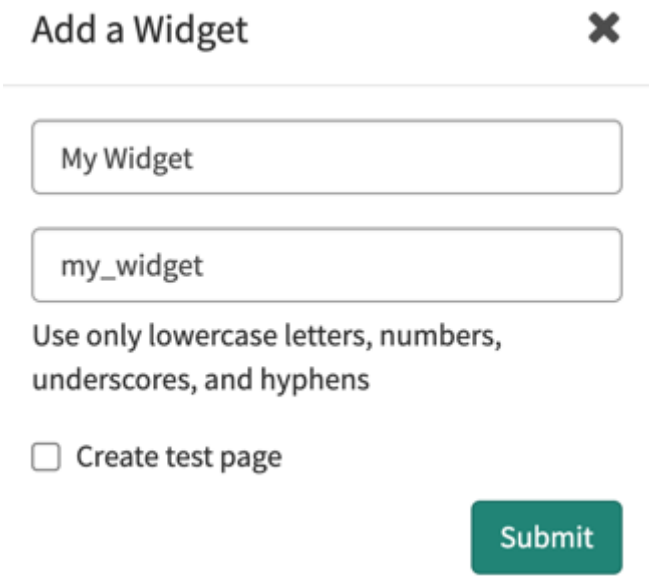
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor aus**.
3. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.
4. Geben Sie einen Namen für das neue Widget ein.
   Die Widget-ID wird basierend auf dem Widgetnamen automatisch erstellt. Sie können dann **Testseite erstellen** auswählen, um automatisch eine Seite zu erstellen, die das Widget 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:
Nachdem Sie die Entwicklung eines Widgets mit einer Testseite abgeschlossen haben, löschen Sie die Testseite. Das Verwalten von Testseiten kann beim Verwalten von Seiten zu Unordnung führen.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Die Widget-HTML-Vorlage, das Clientskript und das Serverskript werden im Widget-Editor angezeigt. Grundlegende Skriptvorlagen sind als Leitfaden enthalten.



Widget-Optionsschema

Widget-Instanzen ermöglichen Benutzern die eindeutige Konfiguration jedes Widgets, das sie einer Seite hinzufügen. Verwenden Sie das Optionsschema, um die Parameter für Ihr Widget zu definieren.

Instanzoptionen speichern

Beim Entwickeln eines Widgets können Sie das Optionsschema bearbeiten, um Parameter für das Widget zu erstellen, oder Sie können eine Tabelle zum Speichern von Instanzoptionen erstellen. Wenn Sie das vorhandene Optionsschema bearbeiten, werden alle definierten Instanzoptionen im JSON-Format im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** in der Tabelle sp_instance gespeichert. Folgende Feldtypen stehen zur Verfügung:

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

- Zeichenfolge
- Boolesche
- Zahl
- Referenz
- Wahl
- Feldliste (abhängig von der Tabelle)
- Feldname (abhängig von der Tabelle)
- Glide_list

Um andere Feldtypen zu verwenden, die im Optionsschema nicht unterstützt werden, erstellen Sie eine Erweiterungstabelle, um Ihr benutzerdefiniertes Widget-Optionsschema zu speichern. Mit einer Tabelle können Sie:

- Einen beliebigen ServiceNow-Feldtyp, einschließlich Felder mit erweiterter Anpassung, zu dem Optionsschema hinzufügen.
- Definieren eines komplexen Optionsschemas.
- Suchen und Filtern von Instanzoptionen

Hinweis:
Durch das Speichern von Optionen in einer Tabelle können Sie komplexere Optionen definieren. Diese Methode ist jedoch schwieriger zu verwalten als das Optionsschema zu bearbeiten. Bearbeiten Sie das vorhandene Optionsschema nach Möglichkeit, um das Erstellen unnötiger Tabellen und das Hinzufügen zusätzlicher Serveraufrufe zu Ihrem Widget zu vermeiden. Speichern Sie Optionen nur dann in einer Tabelle, wenn komplexe oder durchsuchbare Optionen erforderlich sind.

Verwenden von Optionen in einem Widget

Zugriff auf Optionen im Widget sowohl vom Clientskript als auch vom Serverskript aus mit der globalen Variable **Optionen**. Sie können auf jeden Optionswert in Ihrem Widget-Clientskript oder Serverskript mit `options.optionName` zugreifen.

Clientskript

```
function() {
 /* widget controller */
 var c = this;
   console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

Serverskript

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

Standardoptionen definieren

Bevor ein Optionswert für eine Instanz festgelegt wird, erscheint er beim Zugriff auf diese Optionsvariable als undefinierter Wert. Verwenden Sie das Widget-Serverskript, um Standardwerte für Ihre Optionen anzugeben.

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

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Bearbeiten Sie das Widget-Optionsschema

Widget-Instanzen ermöglichen Benutzern die eindeutige Konfiguration jedes Widgets, das sie einer Seite hinzufügen. Bearbeiten Sie das Optionsschema, um grundlegende Parameter für Ihr Widget zu definieren.

Vorbereitungen

Sie müssen ein neues Widget geklont oder erstellt haben.

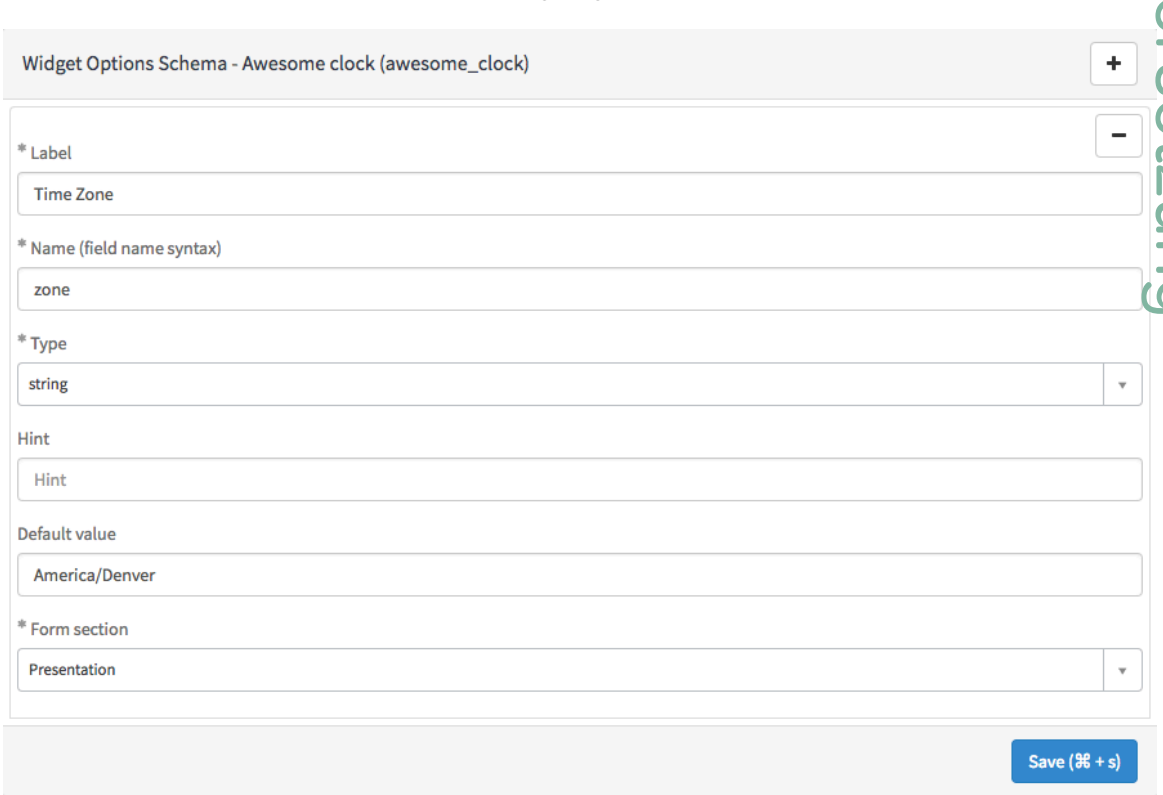
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Widget-Editor**.
2. Wählen Sie das Widget aus, für das Sie das Optionsschema konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol (≡), und wählen Sie **Optionsschema bearbeiten**.
   Diese Option wird nur für Benutzer angezeigt, die das Recht haben, das Widget zu bearbeiten.
4. Klicken Sie auf **+** eine Widget-Option hinzufügen.
5. Definieren Sie eine Bezeichnung, einen Namen, einen Typ, einen Hinweis und einen Formularabschnitt.

   Weitere Felder erscheinen je nach **Typ**, den Sie auswählen.

   Durch das Hinzufügen flexibler Widgetoptionen können Sie wiederverwendbare Widgets erstellen. Sie können Standardwerte hinzufügen, um den Benutzern das Verständnis der einzelnen Widgetoptionen zu erleichtern. Wenn Sie keinen Formularabschnitt auswählen, ist der Standardwert auf **Andere Optionen** festgelegt.



Automatische Übersetzung

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

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das von Ihnen definierte Optionsschema wird im JSON-Format im Feld **Optionsschema** in der Tabelle sp_widget gespeichert. Basierend auf diesem Optionsschema kann jede Instanz des Widgets individuell definierte Instanzoptionen verwenden.
7. Testen Sie das Optionsschema, indem Sie das Widget zu einer Seite im Serviceportal-Designer hinzufügen.-

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Serviceportal-Designer**.

   b. Fügen Sie das Widget zu einer Seite hinzu und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der Widget-Instanz, um die Instanzoptionen anzuzeigen.

   c. Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen.

   d. Zeigen Sie die Konfiguration an, indem Sie zu dem Instanzdatensatz in der Tabelle sp_instance navigieren. Die Instanzoptionen werden im JSON-Format im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** gespeichert.

Speichern Sie Instanzoptionen in einer Tabelle

Erstellen Sie eine Tabelle zum Speichern von Widget-Instanzoptionen, anstatt das vorhandene Optionsschema zu bearbeiten. Wenn Sie eine Tabelle als Widgetoptionsschema verwenden, können Sie benutzerdefinierte Felder mit beliebigen ServiceNow-Feldtypen definieren, Filter zu Feldern hinzufügen und Instanzoptionen suchen bzw. aufrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um ein benutzerdefiniertes Optionsschema zu definieren, fügen Sie Felder zu einer Erweiterungstabelle „sp_instance“ hinzu und legen Sie dann fest, dass das Widget die Erweiterungstabelle als Datenquelle verwendet. Mit einer Erweiterungstabelle können Sie:

- Einen beliebigen ServiceNow-Feldtyp, einschließlich Felder mit erweiterter Anpassung, zu dem Optionsschema hinzufügen.
- Definieren Sie komplexe Widgetoptionen.
- Suchen und Filtern von Instanzoptionen

Hinweis:
Durch das Speichern von Optionen in einer Tabelle können Sie komplexere Optionen definieren. Diese Methode ist jedoch schwieriger zu verwalten als das Optionsschema zu bearbeiten. Bearbeiten Sie das vorhandene Optionsschema nach Möglichkeit, um das Erstellen unnötiger Tabellen und das Hinzufügen zusätzlicher Serveraufrufe zu Ihrem Widget zu vermeiden. Speichern Sie Optionen nur dann in einer Tabelle, wenn komplexe oder durchsuchbare Optionen erforderlich sind.

Prozedur
1. Erstellen Sie eine Tabelle, die eine sp_instance-Tabelle erweitert, um Ihr benutzerdefiniertes Optionsschema zu speichern.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

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

c. Definieren Sie ein Label und einen Namen.

d. Im Feld **Erweitert die Tabelle** wählen Sie eine sp_instance-Tabelle aus, die die erforderlichen Felder enthält.

Instanzentabelle	Beschreibung
Instanz [sp_instance]	Enthält Basisinstanzfelder.
Instanz mit Tabelle [sp_instance_table]	Enthält sp_instance-Felder und Felder zum Anzeigen von Tabellendaten wie Tabelle und Filter.

e. Speichern Sie das Formular.

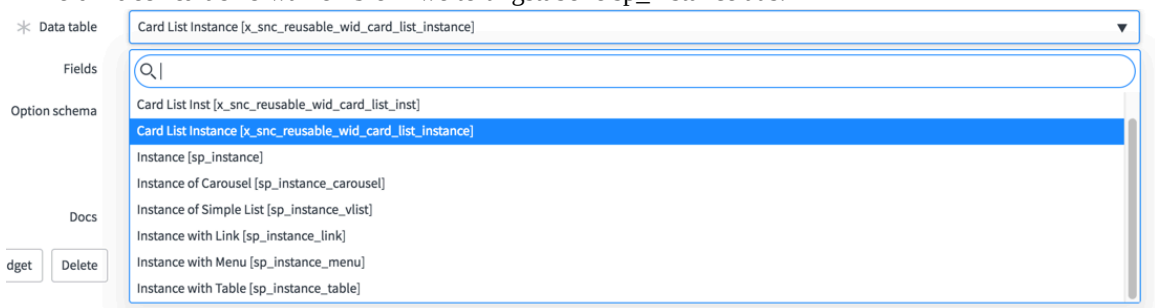
2. Definieren Sie benutzerdefinierte Felder in der Erweiterungstabelle.
Sie können einen beliebigen Feldtyp definieren, der in Ihrem Optionsschema verwendet werden soll, indem Sie neue Spalten in der Liste **Säulen** hinzufügen.

3. Aktualisieren Sie Ihr Widget, um die Erweiterungstabelle als Datenquelle zu verwenden.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**.

b. Öffnen Sie das Widget, für das Sie benutzerdefinierte Optionen erstellen möchten.

c. Im Feld **Datentabelle** wählen Sie Erweiterungstabelle sp_instance aus.



4. Konfigurieren Sie das Erweiterungstabellenformular so, dass die gewünschten Felder angezeigt werden.
Im Formular konfigurierte Felder stehen als Instanzoptionen zur Verfügung.

a. Navigieren Sie zu dem Erweiterungstabellenformular: `<yourInstance>/<your_extenstion_table>.do`.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Header-Menü, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

c. Fügen Sie die Felder zum Formular hinzu.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

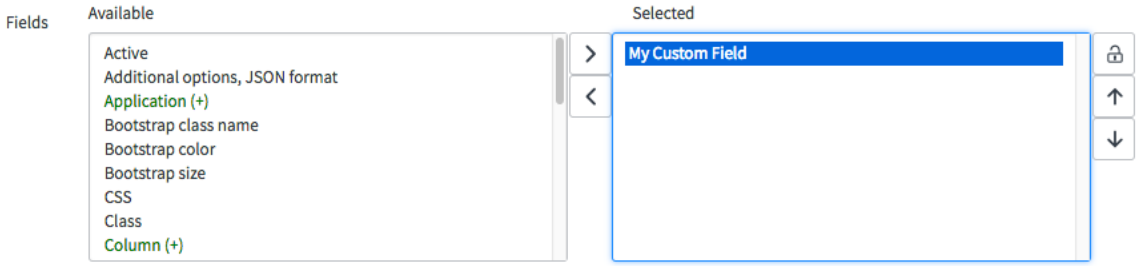
5. Konfigurieren Sie das Widget so, dass die gewünschten Felder als Instanzoptionen angezeigt werden.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**.

b. Öffnen Sie das Widget, dessen Erweiterungstabelle als Datenquelle 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.

c. Verwenden Sie die **Felder** slushbucket, um Felder auszuwählen, die als Instanzoptionen angezeigt werden



d. Speichern Sie das Formular.

Nächste Maßnahme

Testen Sie das Optionsschema, indem Sie das Widget zu einer Seite im Serviceportal-Designer hinzufügen.- Klicken Sie in der Widget-Instanz auf das Bearbeitungssymbol, um die Instanzoptionen anzuzeigen. Nach dem Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen, zeigen Sie die Konfiguration an, indem Sie zum Instanzdatensatz in der Erweiterungstabelle sp_instance navigieren.

Widget-API-Referenz

Serviceportal enthält client- und serverseitige APIs zur Verwendung in Widget-Client- und -Serverskripts.

Serviceportal clientseitige APIs

Dies sind Serviceportal APIs, die Sie in einem Widget-Client-Controller verwenden können.

Ausführliche Informationen zu Klassen und Methoden finden Sie in der API-Referenz.

Klasse	Beschreibung
spAriaUtil	Zeigen Sie Nachrichten in einem Screen Reader an.
spContextManager	Machen Sie Daten aus einem Serviceportal -Widget für andere Anwendungen und Services auf einer Serviceportal -Seite verfügbar. Übergeben Sie beispielsweise Widget-Daten an Mitarbeiterchat, wenn sie auf einer Serviceportal -Seite geöffnet werden.
spUtil	Utility-Methoden zum Ausführen allgemeiner Funktionen in einem Serviceportal -Widget-Client-Skript.
spModal	Zeigen Sie Warnungen, Eingabeaufforderungen und Bestätigungsdialoge in Serviceportal -Widgets an. Die Klasse „spModal“ ist in Service Portal-Client-Skripts verfügbar.

Hinweis:
g_form als globales Objekt kann nicht in einem Widget-Client-Controller oder in einem UI-Skript 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.

Serviceportal serverseitige APIs

Dies sind Serviceportal APIs, die Sie in einem Widget-Serverskript verwenden können.

Klasse	Beschreibung
GlideSPScriptable	Interagieren Sie mit Daten und führen Sie Datensatzvorgänge in Serviceportal -Widgets aus.
GlideSPSearchAnalytics	Generiert Suchanalysen aus benutzerdefinierten ServiceNow Such-Widgets.
SPScriptedFacet - Scoped	Definieren Sie Aspektelemente, Filter oder zugeordnete Abfragen für ein Aspekte-Objekt.
SPScriptedFacetService - Scoped	Generieren Sie ein Aspekte-Objekt mit mehreren oder nur einer Auswahl für eine erweiterte Suchquelle.
SPSEOUtilsSNC - Global	Geben Sie basierend auf der Transaktionsanforderung visuell lesbare URLs für eine bestimmte Seite oder für die aktuelle Seite zurück.
SPWidgetAccessControl - Global	Überprüfen Sie, ob einer bereitgestellten Tabelle Zugriff auf ein Widget gewährt wird, um sicherzustellen, dass eine vorgesehene Zielgruppe sicher auf ein Widget zugreifen kann.

Widget-Eigenschaften

Verfügbare globale Variable und Funktionen in Widget-Client- und -Serverskripts.

Globale Objekte des Serverskripts

Eigenschaft	Beschreibung
Eingabe	Ein Objekt, das clientseitige Eigenschaften enthält, die unter c.data festgelegt sind. Der Wert ist nicht definiert, bis der Client-Controller c.server.update() aufruft.
Daten	Ein Objekt, das Eigenschaften enthält, die während der serverseitigen Ausführung festgelegt wurden.
Optionen	Ein Objekt, das die Schemaoption-Eigenschaften enthält.

Globale Funktionen des Clientskripts

Eigenschaft	Beschreibung
this.server.get([Object])	Ruft den Server auf und sendet benutzerdefinierte Eingaben. Gibt Versprechen 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.

Eigenschaft	Beschreibung
this.server.update()	Ruft den Server auf und postet this.data zum Serverskript. Gibt Versprechen aus.
this.server.refresh()	Ruft den Server auf und ersetzt automatisch die aktuellen Optionen und Daten aus der Serverantwort. Gibt Versprechen aus.

Ein Versprechen repräsentiert das eventuelle Ergebnis einer asynchronen Operation. Weitere Informationen zu Versprechen finden Sie unter https://promisesaplus.com/ oder in der AngularJS-Dokumentation .

Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers

Angular Providers sind wiederverwendbare Komponenten, die in mehrere Widgets eingefügt werden können. Um ein schnelles Laden von Widgets und ein leistungsfähiges Portal sicherzustellen, erstellen Sie Angular Providers, anstatt Ihre Client-Controller mit permanenten Daten und zusätzlicher Logik zu überladen. Mit Angular Providers können Sie Daten für die gesamte Lebensdauer Ihres Serviceportal verwalten und Komponenten und Datenobjekten in mehreren Widgets wiederverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Erstellen eines Angular Providers können Sie:

- Aufrechterhalten der Synchronisierung von Widgets, beim Ändern von Datensätzen bzw. Filtern.
- Teilen von Kontext zwischen Widgets.
- Beibehalten und Fortbestehen lassen des Status.
- Erstellen Sie Verhalten und fügen Sie sie in mehrere Widgets ein.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie Angular Providers .

Tipp:
Entfernen Sie zur einfacheren Wartung und Fehlerbehebung alle nicht verwendeten Provider aus der zugehörigen Liste „Angular Provider“ in der Widget-Tabelle [sp_widget].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Portal-Tabellen** > **Widget Angular Provider**.
   Die Tabelle Widget Angular Providers wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Wählen Sie den Typ des Angular Providers.
   - Richtlinie
   - Werk
   - Service

   Um die Migration zu ECMAScript 6 oder höher zu erleichtern, sollten Sie Services anstelle von Factory verwenden.
4. Einen Namen 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.

Sie verwenden den Namen, um den Provider Ihrem Widget zuzuordnen.

5. Fügen Sie ein Skript im Feld **Clientskript** hinzu.

   Example

   Eine Basisanlage, die eine Zahl in US-Währung formatiert.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Ordnen Sie den Angular Provider einem Widget zu.
   a. Navigieren Sie zu `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_edit`.
   b. Öffnen Sie das Widget, das Sie mit dem Angular Provider verknüpfen möchten.
   c. Unter **Verwandte Listen**, wählen Sie **Angular Providers**.
   d. In der Liste **Angular Providers** klicken Sie auf **Neu**.
   e. Im Feld **Angular Provider** wählen Sie den entsprechenden Provider aus.
   f. Überprüfen Sie das Feld **Widget**, um sicherzustellen, dass Sie den Angular Provider mit dem richtigen Widget verknüpfen
   g. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Aktualisieren Sie die entsprechenden Skripts in Ihrem Widget, um den Angular Provider in das Widget einzufügen.

   Example

   Fügen Sie die Anlage in Ihr Widget-Clientskript ein, indem Sie den Namen der Anlage als Argument in Ihrer Client-Controller-Funktion übergeben. Sie können dann auf das in der Anlage-Funktion definierte Objekt in Ihrem Widget-Clientskript zugreifen.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

   Wenn Sie eine Direktive definieren, verwenden Sie die Direktive in der Widget-HTML-Vorlage.

8. Um den Angular Provider zu bearbeiten, nachdem er mit Ihrem Widget registriert wurde, öffnen Sie das Angular Provider-Clientskript im Widget-Editor.
   a. Navigieren zu **Serviceportal-Konfiguration** > **Widget-Editor**.
   b. Unter **Bearbeiten eines vorhandenen Widgets**, wählen Sie das Widget aus, das Ihrem Angular Provider 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.

c. Öffnen Sie im **Menü** „Anzeigen“ die Liste „ **Abhängigkeiten** “, und wählen Sie den Angular Provider aus.

> **Hinweis:**
> Nur Angular Providers, die dem Widget zugeordnet sind, werden in der Liste **Abhängigkeiten** angezeigt. Diese Liste enthält alle externen Ressourcen, von denen Ihr Widget abhängig ist.

Das Angular Provider-Clientskript wird im Widget-Editor angezeigt. In der Widget-Editor-Oberfläche können Sie Ihr Widget und Ihre Provider-Skripts gleichzeitig bearbeiten und speichern.

Nächste Maßnahme

Um einen Angular Provider mit mehreren Widgets zu verwenden, registrieren Sie Ihren Provider mit jedem Widget, und aktualisieren Sie die entsprechenden Skripts.

Eingebettete Widgets

Betten Sie ein Widget in die HTML-Vorlage, das Serverskript oder das Clientskript ein.

Betten Sie ein Widget in eine HTML-Vorlage ein

Verwenden Sie das Element `<widget></widget>`, um ein Widget in eine HTML-Vorlage einzubetten. Übergeben Sie die ID des Widgets, das Sie als Parameter einbetten möchten.

```
<div>
  <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

Wenn ein Widget über ein Optionsschema verfügt, können Sie Instanzoptionen im JSON-Format definieren.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

Alternativ können Sie Optionen im Widget-Serverskript definieren.

HTML-Vorlage

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

Serverskript

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

Betten Sie ein Widget in ein Clientskript ein

Verwenden Sie spUtil.get() , um ein Widget-Modell im Client-Skript abzurufen.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
   c.catalogItemWidget = response;
});
```

Bei Verwendung der Klasse `spUtil` in einem Widget-Clientskript müssen Sie die Klasse in die Clientskriptfunktion einfügen. Im folgenden Beispiel wird das Cool Clock-Widget eingebettet:

Clientskript

Automatische Übersetzung

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

```
function(spUtil) {
    var c = this;
    spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
            c.myClockWidget = response;
    });
}
```

HTML-Vorlage

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Betten Sie ein Widget in ein Serverskript ein

Verwenden Sie $sp.getWidget() , um ein Widget-Modell im Serverskript abzurufen.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

Im folgenden Beispiel wird das Cool Clock-Widget eingebettet:

Serverskript

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

HTML-Vorlage

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Widget-Modelleigenschaften

Wenn ein Widget-Modell von einem anderen Widget aus aufgerufen wird, werden die HTML-Vorlage, das Clientskript und die Verknüpfungsfunktion genauso wie im Datensatz sp_widget geladen. Die Dateneigenschaft ist das Ergebnis der Ausführung des Widget-Serverskripts. Alles, was Sie dem Datenobjekt auf dem Server hinzufügen, ist im Datenobjekt des Clients verfügbar.

Eigenschaftsname	Typ	Beschreibung
client_script	String	Widget-Clientskriptfeld.
css	String	Kompilierte CSS-Ausgabe aus dem SASS-Feld für das Widget.
Daten	Objekt	Datenobjekt, das Schlüssel und Werte aus dem Widget-Serverskript enthält.
Abhängigkeiten	array	Alle Bibliotheken von Drittanbietern, die geladen werden sollen, bevor das Widget ausgeführt wird.
Optionen	Objekt	Optionen zum Initialisieren des Widgets.
Vorlage	String	HTML-Vorlagenfeld für das Widget.

Betten Sie ein Widget mehrmals mit benutzerdefinierten Optionen ein

Betten Sie das Cool Clock-Widget mehrmals mit benutzerdefinierten Optionen ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

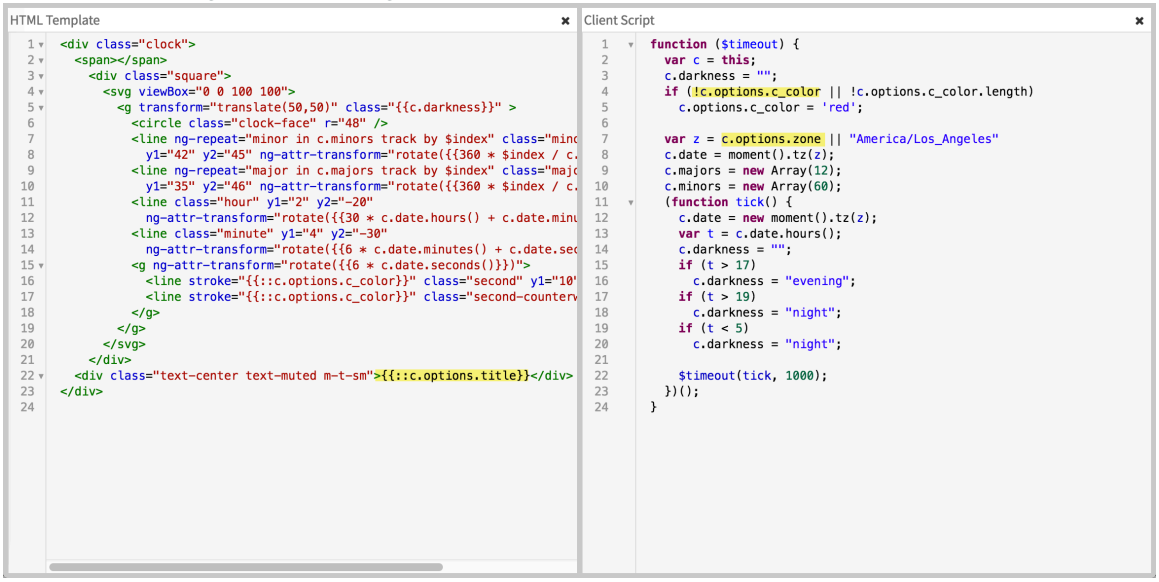
Automatische Übersetzung

© 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

Erstellen Sie ein Widget, das mehrere Instanzen des Cool Clock-Widget mit unterschiedlichen Zeitzonen und Titeln enthält. Öffnen Sie das Widget „Cool Clock“ im Widget-Editor, um Widget-Optionen anzuzeigen, auf die in der HTML-Vorlage und im Clientskript verwiesen wird.

Cool Clock-Widget mit hervorgehobenen Optionen



Prozedur

1. Klonen Sie das Cool Clock-Widget mit dem Namen Eingebettete Uhr.
2. Ersetzen Sie die Codeblöcke durch Folgendes:

HTML-Vorlage

```
<div class="panel panel-default">
 <div class="panel-heading">Time across the US</div>
 <div class="panel-body">
  <div class="row">
   <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
    <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
   </div>
  </div>
 </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
   margin-top: 10px;
}
```

Clientskript

```
function() {
   // nothing to do here...
}
```

Serverskript

Automatische Übersetzung

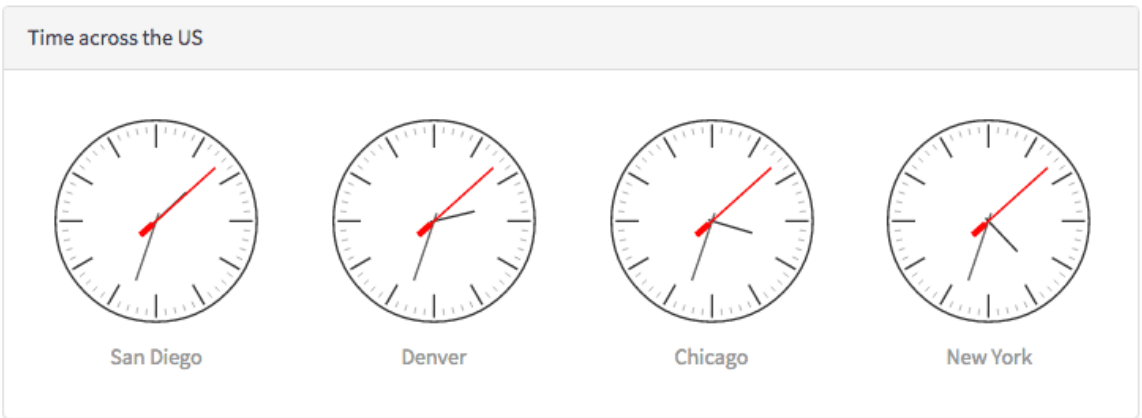
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

```
(function() {
   var options = [
      {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
      {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
      {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
      {zone: "America/New_York", title: "New York"}
   ];

   data.clocks = [];
   for (var i in options) {
      data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
   }
})();
```

Ergebnisse
Jede Instanz der Uhr im eingebetteten Uhr-Widget wird mit einer anderen Zeitzone angezeigt.

Beispiel für Uhroptionen



Erstellen Sie eine Widgetabhängigkeit

In Service Portal können Sie JavaScript- und CSS-Dateien mit Widgets verknüpfen, um Abhängigkeiten zwischen Widgets und Bibliotheken von Drittanbietern, externen Stylesheets und Winkelmodulen zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abhängigkeiten werden bei Bedarf asynchron vom Server geladen.

Widgets können beliebig viele oder wenige Abhängigkeiten haben. Je mehr Sie jedoch hinzufügen, desto mehr Inhalt muss ein Widget herunterladen, um auf der Seite dargestellt zu werden. Halten Sie Abhängigkeiten so gering wie möglich, um Ladezeiten zu optimieren.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Abhängigkeitspaket.

Ein Abhängigkeitspaket ist eine Sammlung von JavaScript- und CSS-Dateien, die dann mit einem Widget verbunden werden können.

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

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten**.

b. Definieren Sie im Abhängigkeitssatz die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Abhängigkeit. (Nützlich zum Auswählen einer Abhängigkeit aus einer Dropdown-Liste.)
Anwendung	Anwendungsbereich für den Abhängigkeitsdatensatz.
In Seitenlast einfügen	Wählen Sie aus, ob Ihre Abhängigkeit beim ersten Laden der Seite von Service Portal auf die Seite geladen werden soll, oder lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Abhängigkeit nur zu laden, wenn das verknüpfte Widget auf einer Seite geladen wird.
Winkelmodulname	Optional. Definieren Sie den Wert, wenn das verknüpfte JavaScript ein Angular-Modul ist. Geben Sie den Namen des geladenen Angular-Moduls an, damit es in die Anwendung Angular von Service Portal eingefügt werden kann.

2. Fügen Sie dem Abhängigkeitspaket Dateien hinzu.

Nachdem Sie die Informationen für Ihr Abhängigkeitspaket gespeichert haben, können Sie in den zugehörigen Listen JS- und CSS-Include-Dateien hinzufügen. Geben Sie für jede Themenliste die folgenden Informationen an:

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Skripts enthält.
Quelle	Wählen Sie abhängig davon, ob Sie ein JS-Include oder ein CSS-Include hinzufügen, eine der folgenden Optionen aus der Liste aus: ○ URL ○ UI-Skript (für ein JS-Include) oder Stylesheet (für ein CSS-Include) Verwenden Sie für eine JS-Einbindung das Feld UI-Skript, um auf ein UI-Skript in zu verweisen **System-UI** > **UI-Skripts**. Verwenden Sie für das CSS-Include das Stylesheet-Feld, um auf einen Datensatz in der Tabelle `sp_css` zu verweisen.

3. Fügen Sie einem Widget ein Abhängigkeitspaket hinzu.
Nachdem Sie ein Abhängigkeitspaket erstellt und Dateien hinzugefügt haben, erstellen Sie eine Beziehung zwischen der Abhängigkeit und einem Widget.

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets** und suchen Sie den Widget-Datensatz, dem Sie die Abhängigkeit hinzufügen möchten.

b. Klicken Sie in der Themenliste Abhängigkeiten auf **Bearbeiten**.

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

c. Suchen Sie im Slushbucket nach der von Ihnen erstellten Abhängigkeit, und doppelklicken Sie, um sie der ausgewählten Elementspalte auf der rechten Seite hinzuzufügen.

d. Speichern Sie die Seite, um zum Widget-Datensatz zurückzukehren.

Fügen Sie ein Zeichensymbol in einem einzelnen Widget ein

Wenn nur ein Widget Zugriff auf ein Zeichensymbol haben soll, schließen Sie das Zeichensymbol in ein einzelnes Widget ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Hinzufügen eines Symbols zu einem bestimmten Widget wird das Symbol beibehalten und verhindert, dass andere CSS auf der Seite beeinträchtigt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Widgets**, und klicken Sie dann auf das Widget, dem Sie ein Symbol hinzufügen möchten.
2. Hängen Sie die einzelne Symboldatei an den Widget-Datensatz an.
3. Fügen Sie in die HTML-Vorlage etwa Folgendes ein:

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   Stellen Sie sicher, dass die Klasse genau mit der im CSS angegebenen Schriftartfamilie identisch ist. Zum Beispiel sollte `<i class='material-icons'>` mit den im CSS enthaltenen `.material-icons` identisch sein. Der `Symbolname` sollte mit dem Namen der angehängten Datei übereinstimmen.

4. Fügen Sie im CSS-Feld für das Widget das CSS für die Definition des Zeichensatzes hinzu.

   Die meisten Zeichensatz-Icons enthalten eine CSS-Datei, die den Material-Icons ähnlich ist, die unten verwendet werden. Verwenden Sie die sys_id des Anhangs als `src` in der CSS. Beispiel:

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
```


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

```
 white-space: nowrap;
 direction: ltr;

 /* Support for all WebKit browsers. */
 -webkit-font-smoothing: antialiased;
 /* Support for Safari and Chrome. */
 text-rendering: optimizeLegibility;

 /* Support for Firefox. */
 -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

 /* Support for IE. */
 font-feature-settings: 'liga';
}
```

Ergebnisse
Ein Symbol, das Sie in der Widget- oder Widget-Instanz auswählen können. Beispiel:

Nächste Maßnahme
Um benutzerdefinierte Zeichensymbole für Widgets zu verwenden, fügen Sie das Symbol einer Seite hinzu, oder machen Sie es zu einer Widgetabhängigkeit.

Zugehörige Informationen

Einfügen von Zeichensatzsymbolen auf einer Seite

Fügen Sie Zeichensymbole als Widgetabhängigkeit ein

Fügen Sie Zeichensymbole als Widgetabhängigkeit ein

Sie können Zeichensymbole überall dort einfügen, wo ein Widget geladen wird, indem Sie sie als Widgetabhängigkeit hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
CSS, das als Widgetabhängigkeit enthalten ist, hat keinen Umfang und kann andere CSS auf einer Seite unterbrechen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **CSS** und erstellen Sie ein neues Stylesheet.
2. Hängen Sie das Schriftartsymbol an den sp_css-Datensatz an, den Sie erstellt haben, und verwenden Sie die sys_id des Anhangs als Quelle für das Schriftartsymbol.

Example
Beispiel:

```
@font-face {
 font-family: 'Material Icons';
 font-style: normal;
 font-weight: 400;
 src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}
```

Automatische Übersetzung

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

```
.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten** und erstellen Sie eine neue Abhängigkeit.
4. Hängen Sie den von Ihnen erstellten CSS-Datensatz mithilfe der zugehörigen Liste „ **CSS** -Einbindungen“ an die neue Abhängigkeit an.

Ein Widget internationalisieren

Verwenden Sie die Syntax ${} oder gs.getMessage() in den Feldern „ **HTML-Vorlage**“, „ **Client-Skript**“ oder „ **Server-Skript** “ eines Widgets, um Zeichenfolgen für die Übersetzung zu kennzeichnen, damit Sie Ihren Serviceportal -Inhalt lokalisieren können.

${} oder gs.getMessage() sucht in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf der Plattform nach der Übersetzung.

Verwenden Sie die HTML-Vorlage, um Zeichenfolgen in einem Widget zu internationalisieren. Geben Sie Folgendes in eine HTML-Vorlage ein.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Text als ${message} zu schreiben ist das Äquivalent des Schreibens von ${gs.getMessage("message")} in anderen Teilen des Systems - aber als lesbareres Kürzel.

Hinweis:
In einigen Fällen enthält die Übersetzung möglicherweise Anführungszeichen oder doppelte Anführungszeichen. Dies kann zu JavaScript-Fehlern führen, wenn Sie die Syntax ${} im Clientskript verwenden. Der sicherste Weg, eine übersetzte Nachricht abzurufen, ist das Serverskript. Weisen Sie dann den Wert einer clientseitigen Angular-Bindung 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.

Zeichenfolgen im Clientskript übersetzen

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

HTML-Vorlage:

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Zeichenketten im Serverskript übersetzen

Verwenden Sie das Serverskript, um Schemaoptionen und andere Werte während der serverseitigen Laufzeit zu übersetzen.

Serverskript

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

HTML-Vorlage

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen

Sie können in Serviceportal Widgets verwenden, um UI-Makros zu ersetzen. Wenn Ihr Servicekatalog-Formular ein UI-Makro enthält, das auf andere Felder oder Variablen im Formular verweist, können Sie ein Widget mit wiederverwendbarem Code erstellen und es in das Servicekatalog-Formular einbetten. Verwenden Sie eine spezielle Syntax, um auf beliebige Variablenfelder im Formular zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Widget, das die Aktion ausführt, die Sie in Katalogelementformularen verwenden möchten. In Schritt 7 finden Sie ein einfaches Beispiel-Widget, das auf eine andere Variable im Formular zugreift.
2. Öffnen Sie ein Katalogelement, das zuvor ein UI-Makro oder eine andere wiederverwendbare Komponente verwendet hat, die in Serviceportal nicht unterstützt wird.
3. Fügen Sie in zugehörigen Listen dem Katalogelement eine neue Variable hinzu.
4. Konfigurieren Sie das Variablenformular so, dass das Feld **Widget** hinzugefügt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Makro** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Widget** ein Widget aus, das die gewünschte Aktion ausführt.

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

7. **Wahlweise:** Verwenden Sie im eingebetteten Widget die Syntax `$scope.page.g_form()` oder `$scope.page.field`, um auf die Katalogelementwerte zuzugreifen.

Example

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie den Wert einer einzeiligen, mit dem Katalogelement verknüpften Textvariable mit dem Namen **color** ändern.

Widget-HTML-Vorlage

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

Widget-Clientskript

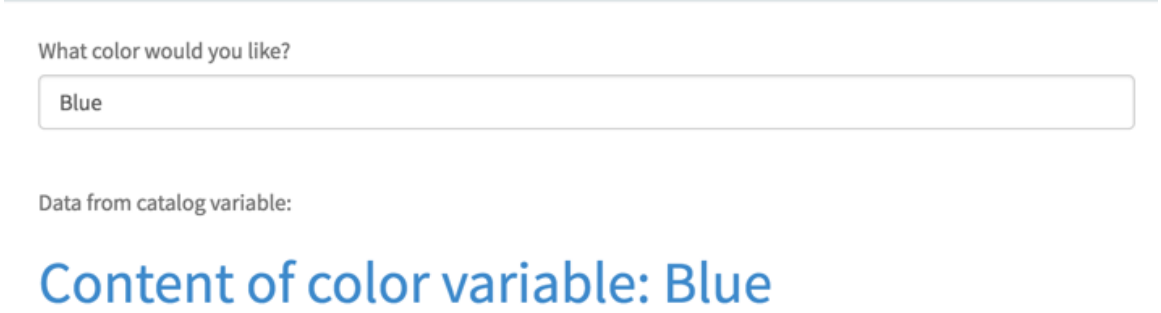
```
function($scope) {
    var c = this;

    //Watch for changes in the color variable
    $scope.$watch(function () {
        return $scope.page.g_form.getValue('color');
    }, function (value) {
    //Update local data object with data from variable
    c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
});
}
```

Verwenden Sie Folgendes, um auf Felder für Variablen oder Katalogelemente zuzugreifen:

- `$scope.page.g_form()`: Die g_form-Instanz im Formular. Sie können alle unterstützten g_form-Methoden verwenden, die unter Service Portal und Client-Skripts beschrieben sind. Zum Beispiel: `g_form.setValue('Variablenname', 'neuer Wert');`.
- `$scope.page.field()`: Das Objekt, das die Variable darstellt.

Wenn Sie das Katalogelement in Serviceportal öffnen, greift das eingebettete Widget auf die Variablenfelder zu, die dem Katalogelement zugeordnet sind.



Widget-Fehlerbehebungsanweisungen

Verwenden Sie die folgenden Tools, um unerwartetes Verhalten in Ihrem benutzerdefinierten Serviceportal-Widgets zu untersuchen und zu beheben.

Enthält Debugging-Tipps zur Behebung von Service Portal-Konfigurationsproblemen.

Komplexität reduzieren

Deaktivieren Sie Widgets, die nicht mit dem Widget zusammenhängen, mit dem Sie das Problem beheben, um Teile der Seite zu isolieren, die Fehler oder unerwartetes Verhalten verursachen

Automatische Übersetzung

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

können. Setzen Sie das aktive Feld in einem Widget-Datensatz auf „falsch“, um das Widget auf der Seite auszublenden und die Ausführung zugehöriger Skripts zu verhindern.

Verwenden Sie die Browser-Entwicklerkonsole

Alle unterstützten Desktop-Browser verfügen über integrierte Tools. Greifen Sie auf die Entwicklertools Ihres Browsers zu, um Konsolennachrichten und Fehler anzuzeigen, die von clientseitigem JavaScript ausgelöst werden. Viele der unten aufgeführten Protokollierungstools geben Informationen an diese Konsole aus.

Wenn Leistungsprobleme auftreten, überprüfen Sie die JavaScript-Konsole auf Fehler, eine große Anzahl von HTTP-Anforderungen oder HTTP-Anforderungen, deren Lösung lange dauert. Sie können die Konsole verwenden, um Widgets zu identifizieren, die langsam geladen werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel How to identify a langsam widget on a page [KB0744521] (Wie man ein langsames Widget auf einer Seite identifiziert) in der Knowledge Base des Now Support.

Bestimmen Sie die Ursache von Leistungsproblemen

Die folgenden Tipps können helfen, die Ursache von Leistungsproblemen in Portalen zu ermitteln:

- Bestimmen Sie, ob das Problem mit dem Portal oder der gesamten Plattform zusammenhängt, indem Sie die Funktionalität in beiden Schnittstellen vergleichen. Weitere Informationen zu Plattformleistungsproblemen finden Sie unter Plattformleistung .
- Stellen Sie fest, ob das Problem das gesamte Portal oder bestimmte Seiten betrifft. Wenn alle Seiten im Portal langsam sind, überprüfen Sie, ob geskriptete Menüelemente im Header-Menü oder Designs mit großen Schrift- oder Bilddateien die Ursache sein könnten. Wenn eine bestimmte Seite langsam ist, verwenden Sie die Browser-Entwicklerkonsole, um zu bestimmen, welches Widget die Ursache sein könnte.
- Überprüfen Sie die Protokolltabelle [syslog] auf Warnungen im Zusammenhang mit großen JSON-Objekten, die zu Verlangsamungen führen. Wenn diese Warnungen mit der Aktion angezeigt werden, die zu Verlangsamung führt, weist dies darauf hin, dass ein Widget zu viele Daten verwendet.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel „Sechs allgemeine Leistungseinschränkungen im Service Portal und wie man sie vermeidet“ [KB0634588] in der Knowledge Base des Now Support.

Verwenden Sie das Widget-Kontextmenü, um auf Informationen und Optionen zuzugreifen

STRG + Rechtsklick auf ein Widget für den Zugriff auf Konfigurationsoptionen für das Widget. Es gibt auch Optionen zur Ausgabe des Bereichs und des Bereichsdatenobjekts an die Browser-Konsole. Weitere Informationen zu diesem Menü finden Sie unter Verwenden von Portal-Widgets.

Verwenden Sie Skriptmethoden, um die Debugging-Ausgabe zu erfassen

Es stehen verschiedene Methoden zur Verfügung, um Debugging-Informationen in Ihrem Server- und clientseitigen Code auszugeben.

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

Skript-Debugging-Methoden

Methode	Verfügbarkeit	Beschreibung
console.log()	Server und Client	Protokolliert die Ausgabe an die Browser-Entwicklerkonsole.
$sp.log()	Server	Ausgabe der Protokolle in der Tabelle Service Portal-Protokolleinträge [sp_log], wenn der angemeldete Benutzer die Rolle `sp_admin` oder `Administrator` hat.
gs.log()	Server	Protokolliert die Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog]. **Hinweis:** gs.log erstellt Datensätze in der Syslog-Tabelle. Übermäßiger Gebrauch kann die Leistung beeinträchtigen.
gs.warn()	Server	Erzeugt eine Warnstufen-Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog].
gs.error()	Server	Erzeugt eine Fehlerstufen-Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog].
gs.addInfoMessage ()	Server	Zeigt eine grüne Informationsmeldung oben im Browserfenster an.
gs.addErrorMessage ()	Server	Zeigt eine rote Fehlermeldung oben im Browserfenster an.
spUtil.addErrorMessage ()	Client	Zeigt eine Fehlermeldung im Browserfenster an.
spUtil.addInfoMessage ()	Client	Zeigt eine Informationsmeldung im Browserfenster an.
spUtil.addTrivialMessage()	Client	Zeigt eine Nachricht an, die nach kurzer Zeit automatisch ausgeblendet wird.
Debugger	Client	Legt einen Haltepunkt in Chrome- und Firefox-Browsern fest, sodass Sie ein Skript Zeile für Zeile in der Browser-Entwicklerkonsole durchgehen können.
{{data|json}}	HTML	Dieser Code kann zum HTML-Code einer Seite hinzugefügt werden, um das Datenobjekt auf der Portalseite im JSON-Format auszugeben.

Prüfen Sie, ob Sicherheitsbeschränkungen vorhanden sind

Häufig werden Probleme bei der Widget-Anzeige durch Zugriffsregeln oder Benutzerkriterien und nicht durch das Widget-Skript verursacht. Überprüfen Sie die Benutzerkriterien für Datensätze, und stellen Sie sicher, dass alle Datensätze, auf die in einem Widget nicht zugegriffen werden kann, über die Plattform-UI zugänglich sind. Verwenden Sie den ACL-Debugger, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer den erwarteten Zugriff auf die von Ihren

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

Widgets verwendeten Datensätze haben. Weitere Informationen zum Debugger finden Sie unter ACL-Debugging-Tools .

Servicekatalog Elemente können auch so eingeschränkt werden, dass sie nicht in Serviceportalangezeigt werden. Wenn die Fehlermeldung Sie sind entweder nicht autorisiert oder der Datensatz ist nicht gültig für ein Widget Servicekatalog angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass das Element nicht in Serviceportalausgeblendet ist.

Überprüfen Sie die zugeordneten Angular Provider

Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Angular Provider den Widgets zugeordnet sind. Das Entfernen der standardmäßigen Angular Providers, die einem Basissystem-Widget zugeordnet sind, kann zu unerwartetem Verhalten führen. Zum Beispiel das Entfernen der Angular Provider scToggleData oder scBindHtmlCompile aus dem Widget „SC-Katalogelement“.

Erstellen Sie einen Verweis auf den Widgets-Bereich in der Konsole

Verwenden Sie den Verweis auf ein Widget, um Bereichsdaten zu bearbeiten, oder führen Sie die Widgets-Client- und -Serverskripts manuell aus. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Referenz zu erstellen.

- 1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Prüfen**.
- 2. Klicken Sie auf der Registerkarte Elemente der Entwicklungswerkzeuge auf das Element mit dem Attribut widget=widget. Sie finden einige Elemente über dem aktuell geprüften Element. Dieses Element zeigt das $0-Skriptwerkzeug des Widgets.
- Führen Sie in der Javascript-Konsole den folgenden Code aus:

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Verwenden Sie den Verweis auf Ihr Widget, um Daten in der Konsole zu ändern. Siehe folgendes Beispiel. Denken Sie daran, AngularJS $apply() im Anwendungsbereich auszuführen, um Änderungen auf der Seite anzuwenden.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Führen Sie eine im Widgets-Client-Controller definierte Funktion über Ihre Referenz mithilfe der folgenden Syntax aus.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Verwenden Sie den Befehl Aktualisieren, um das Widgets-Serverskript manuell auszuführen.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Widget-Diagnose

Beheben Sie Serviceportal-Seitenprobleme, indem Sie Widget-Anpassungsebenen identifizieren und den Widget-Code direkt über eine Portalseite überprüfen.

Wenn eine Portalseite nicht wie erwartet funktioniert, kann dies an einem Fehler im Widget-Code liegen. Um die Seite zu diagnostizieren, versuchen Sie, die Widgets auf der Seite zu diagnostizieren.

Die Diagnose von Widgets umfasst:

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

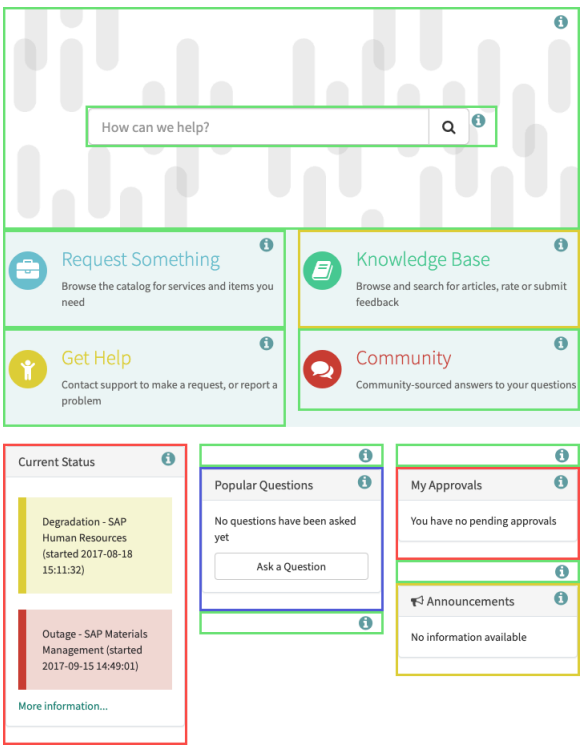
- Identifizieren der Widget-Anpassungsebenen
- Überprüfen des Codes, der in jedem Widget verwendet wird

Anpassungsebenen identifizieren

Anpassungsebenen beschreiben, wie Widgets geändert oder entwickelt wurden. Das Identifizieren der Anpassungsebene eines Widgets kann Ihnen helfen zu wissen, welcher Teil des Widget-Codes am wichtigsten ist. Es gibt vier Ebenen der Widget-Anpassung.

Anpassungsebene	Beschreibung
Basissystem	Basissystem-Widget ohne Änderungen, einschließlich Widgets, für die Sie Instanzoptionen festgelegt haben.
Geklont	Widget, das Sie aus einem Basissystem-Widget geklont haben
Neu	Widget, das Sie erstellt haben.
Angepasst	Basissystem-Widget, das Sie auf eine der folgenden Arten konfiguriert haben: • Widget-Code direkt geändert • Geändertes Widget-Optionsschema • Widget-Abhängigkeiten, ng-Vorlagen oder Angular Provider geändert

Um die Anpassungsebenen von Widgets auf einer Portalseite zu identifizieren, öffnen Sie das Widget-Kontextmenü und wählen Sie **Widget**-Anpassungen anzeigen aus. Widgets sind wie folgt farbcodiert:



- Grün: Basissystem-Widget
- Gelb – geklontes Widget
- Blau – neues Widget
- Rot – angepasstes Widget

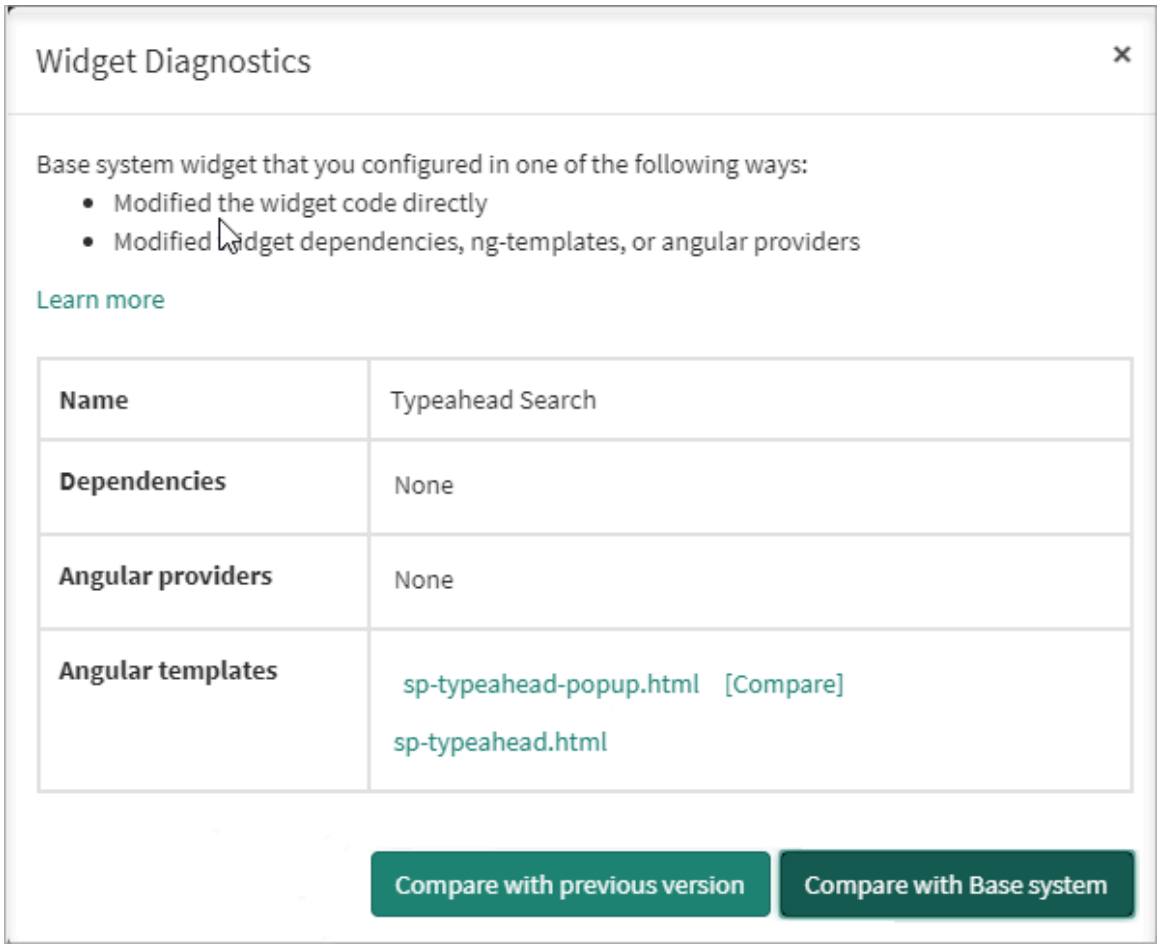
Automatische Übersetzung

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

Der Widget-Code wird überprüft

Nachdem Sie die Anpassungsebenen von Widgets auf einer Portalseite identifiziert haben, überprüfen Sie den Code in jedem Widget.

Um den Widget-Code auf der Portalseite anzuzeigen, klicken Sie in einem Widget auf das Informationssymbol ( ).



Im Widget-Diagnosefenster können Sie den Widget-Code auf verschiedene Arten überprüfen:

- Zeigen Sie einen Widget-Datensatz von einer Portalseite aus an

  Zeigen Sie potenziell problematischen Code im Widget-Datensatz an, und identifizieren Sie ihn, ohne von der Portalseite weg zu navigieren.

- Zeigen Sie zugehörige Datensätze an

  Zeigen und identifizieren Sie potenziell problematischen Code in den Widget-Abhängigkeiten, Winkelanbietern und ng-Vorlagen, die vom Widget verwendet werden.

- Änderungen an zugehörigen Datensätzen vergleichen

  Vergleichen Sie eine Winkelanbieter- oder ng-Vorlage mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

- Änderungen an einem benutzerdefinierten Widget 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.

Vergleichen Sie Ihre neueste Aktualisierung eines benutzerdefinierten Widgets mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

- Vergleichen Sie ein benutzerdefiniertes Widget mit dem Basissystem

  Identifizieren Sie Anpassungen für ein Basissystem-Widget, damit Sie Ihre benutzerdefinierten Widgets wiederherstellen und Probleme auf einer Portalseite beheben können.

Empfehlungen für die Diagnose von Widgets

Von den vier Anpassungsebenen haben benutzerdefinierte Widgets die höchste Priorität. Diese Widgets werden in System-Upgrades nicht unterstützt. Wenn während eines Upgrades Seitenprobleme auftreten, kann dies an einem benutzerdefinierten Widget auf Ihrer Portalseite liegen.

Um Seitenprobleme zu beheben, die durch benutzerdefinierte Widgets verursacht werden können, identifizieren Sie, welche Teile des Widget-Codes angepasst wurden. Setzen Sie dann den Code auf die ursprüngliche Konfiguration zurück. Weitere Informationen zum Erkennen dieser Codeunterschiede finden Sie unter Vergleichen Sie ein benutzerdefiniertes Widget mit dem Basissystem.

Tipp:
Auch wenn ein benutzerdefiniertes Widget derzeit keine Seitenprobleme verursacht, sollten Sie das ursprüngliche Widget wiederherstellen, um Probleme bei späteren Upgrades zu vermeiden.

Wenn nach dem Zurücksetzen benutzerdefinierter Widgets weiterhin Seitenprobleme auftreten, überprüfen Sie als Nächstes Ihre neuen und geklonten Widgets.

Bei einem neuen Widget verursachen Ihre letzten Codeänderungen wahrscheinlich Probleme auf Ihrer Portalseite. Führen Sie die Schritte in Änderungen an zugehörigen Datensätzen vergleichenaus, um Ihre letzten Änderungen zu identifizieren, damit Sie Ihren Code debuggen können.

Wenn Sie ein Widget vor einem System-Upgrade geklont haben, hat das geklonte Widget wahrscheinlich nicht den gleichen aktualisierten Code wie das Basissystem-Widget erhalten. In diesem Fall wird empfohlen, das Widget erneut zu klonen und dem Klon Ihre Anpassungen hinzuzufügen.

Ein Basissystem-Widget verursacht am wenigsten Seitenprobleme. Wenn Sie bereits andere Widgets überprüft haben und weiterhin Seitenprobleme auftreten, entfernen Sie Basissystem-Widgets von der Seite, und fügen Sie sie erneut hinzu, ohne Widget-Optionen festzulegen. Sie können stattdessen auch versuchen, Basissystem-Widgets zu einer anderen Seite hinzuzufügen.

Einschränkungen

Bei der Verwendung der Widget-Diagnose über eine Portalseite sind mehrere Einschränkungen bekannt:

- Sie können zwar Widget-Code anzeigen und vergleichen, aber Sie können Code nicht direkt korrigieren oder rückgängig machen. Navigieren Sie vom Portal weg, um den Code zu ändern.
- Wenn Sie während der Widget-Diagnose zu einer anderen Portalseite navigieren, deaktiviert das System das Tool.
- Da das Tool Farben zur Kategorisierung von Widgets verwendet, ist es für sehbehinderte Benutzer möglicherweise nicht zugänglich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Widget-Abhängigkeiten, die auf der Portalseite aufgelistet werden, spiegeln nur die Abhängigkeiten der ersten Ebene wider. Jede Abhängigkeit, die tiefer als die erste Ebene verschachtelt ist, wird nicht berücksichtigt. Um weitere Probleme mit dem Widget zu beheben, überprüfen Sie die verschachtelten Abhängigkeiten im Widget-Datensatz.
- Es gibt keine Möglichkeit für das System, eine Widget-Abhängigkeit nachzuverfolgen, nachdem Sie sie gelöscht haben.

Zeigen Sie einen Widget-Datensatz von einer Portalseite aus an

Zeigen Sie potenziell problematischen Code im Widget-Datensatz an, und identifizieren Sie ihn, ohne von der Portalseite weg zu navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

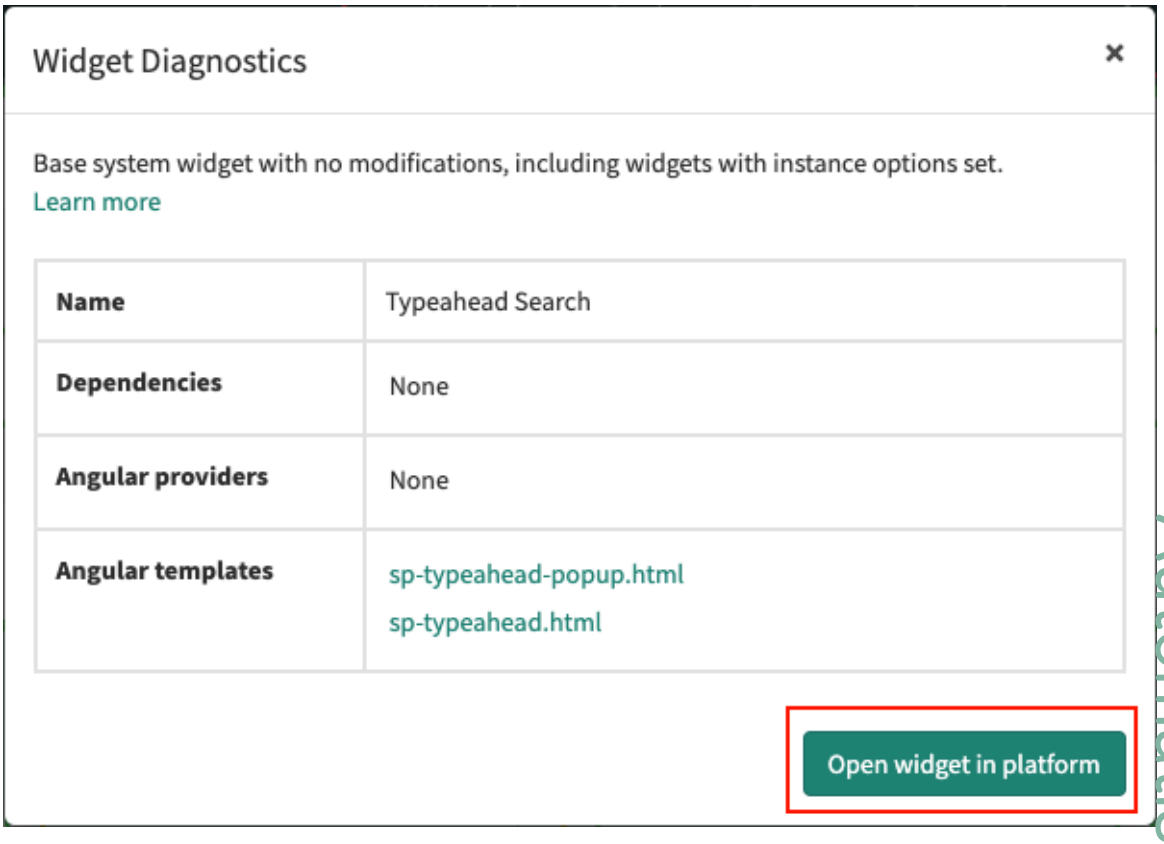
1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Widgets auf **Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Benutzerdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem beliebigen Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Fenster auf **Widget in Plattform 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:
Die Schaltfläche **Widget in Plattform öffnen** wird nicht für alle benutzerdefinierten Widgets angezeigt. Die Schaltfläche wird für benutzerdefinierte Widgets nur angezeigt, wenn Sie eine oder mehrere Widget-Abhängigkeiten, Angular Provider oder ng-Vorlagen geändert haben.

Ergebnisse
Ein neues Fenster mit einer schreibgeschützten Ansicht des Widget-Datensatzes wird geöffnet.

Zeigen Sie zugehörige Datensätze an

Zeigen und identifizieren Sie potenziell problematischen Code in den Widget-Abhängigkeiten, Winkelanbietern und ng-Vorlagen, die vom Widget verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Widget verwendet möglicherweise potenziell problematischen Code aus einem der folgenden Datensätze:

- Widget-Abhängigkeiten
- Angular Providers
- Angular ng-Vorlagen

Sie können diese zugehörigen Datensätze direkt auf Ihrer Portalseite anzeigen, um den Code in jedem Datensatz zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Widgets auf **Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

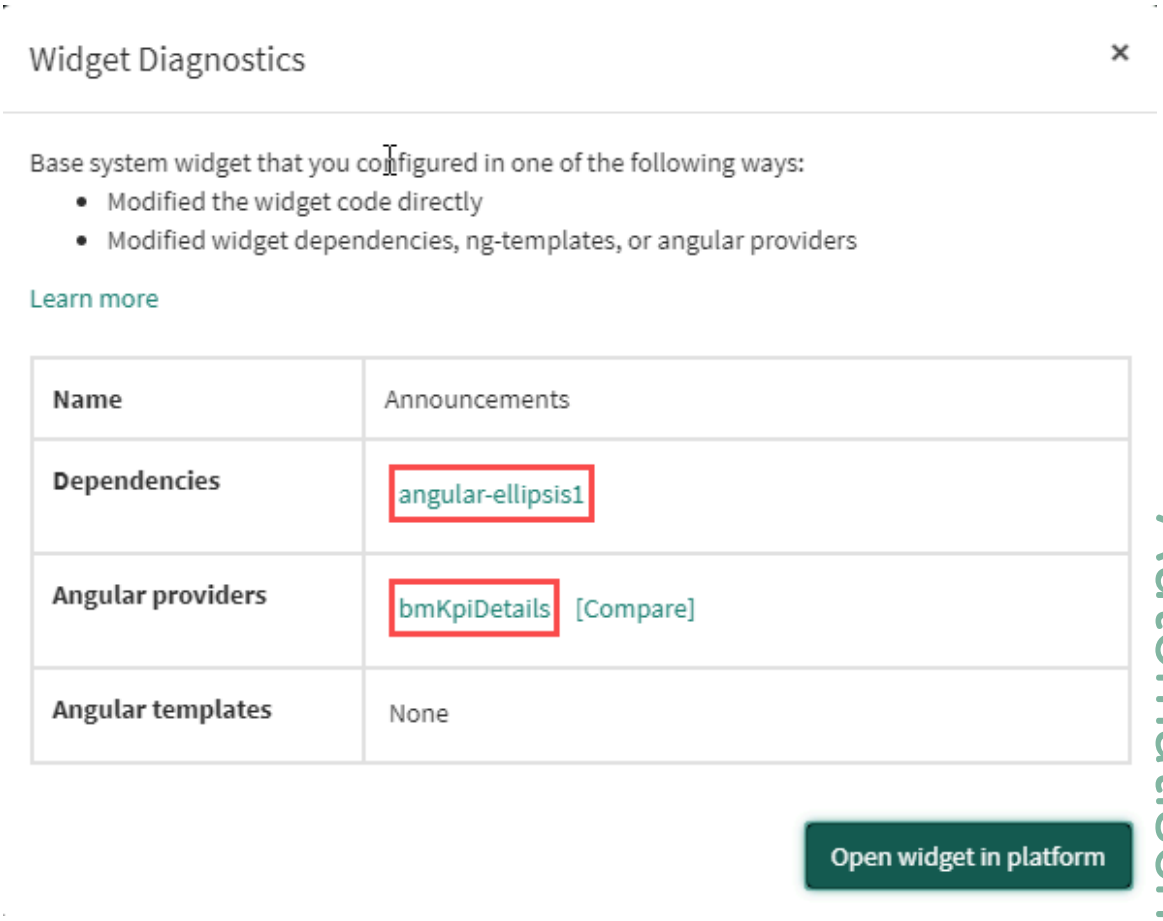
Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Benutzerdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem beliebigen Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Öffnen Sie im Fenster Links zu den folgenden zugehörigen Datensätzen:

Feld	Beschreibung
Abhängigkeiten	JavaScript- und CSS-Dateien, die das Widget aus der Tabelle „Widget-Abhängigkeiten“ [sp_dependency] verwendet. **Hinweis:** Die in diesem Fenster aufgelisteten Widget-Abhängigkeiten spiegeln nur die Abhängigkeiten der ersten Ebene wider. Jede Abhängigkeit, die tiefer als die erste Ebene verschachtelt ist, wird nicht berücksichtigt. Um weitere Probleme mit dem Widget zu beheben, überprüfen Sie die verschachtelten Abhängigkeiten im Widget-Datensatz.
Angular Providers	Angular Provider, die das Widget aus der Tabelle „Widget Angular Providers“ [sp_angular_provider] verwendet.
Angular-Vorlagen	Angular ng-Templates, die das Widget aus der Tabelle Angular ng-Templates [sp_ng_template] verwendet.

   Zugehörige Datensätze, die Sie geändert oder entwickelt haben, sind rot umrandet.

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



Sie können jeden zugehörigen Datensatz öffnen, indem Sie auf den Datensatznamen klicken.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie das Widget immer noch nicht diagnostizieren können, sollten Sie verschachtelte Abhängigkeiten oder URL-Abhängigkeiten überprüfen.

Änderungen an zugehörigen Datensätzen vergleichen

Vergleichen Sie eine Winkelanbieter- oder ng-Vorlage mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Widget verwendet möglicherweise potenziell problematischen Code aus einem der folgenden Datensätze:

- Widget-Abhängigkeiten
- Angular Providers
- Angular ng-Vorlagen

Sie können Versionen für diese zugehörigen Datensätze direkt auf Ihrer Portalseite vergleichen, um Codeänderungen für jeden zugehörigen Datensatz zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen für Widget-Abhängigkeitsdatensätze. Außerdem gibt es keine Option zum Vergleichen von Versionen für zugehörige Datensätze, die Sie erstellt haben. Sie können nur Versionen eines Basissystemdatensatzes vergleichen, die Sie geändert haben.

Prozedur

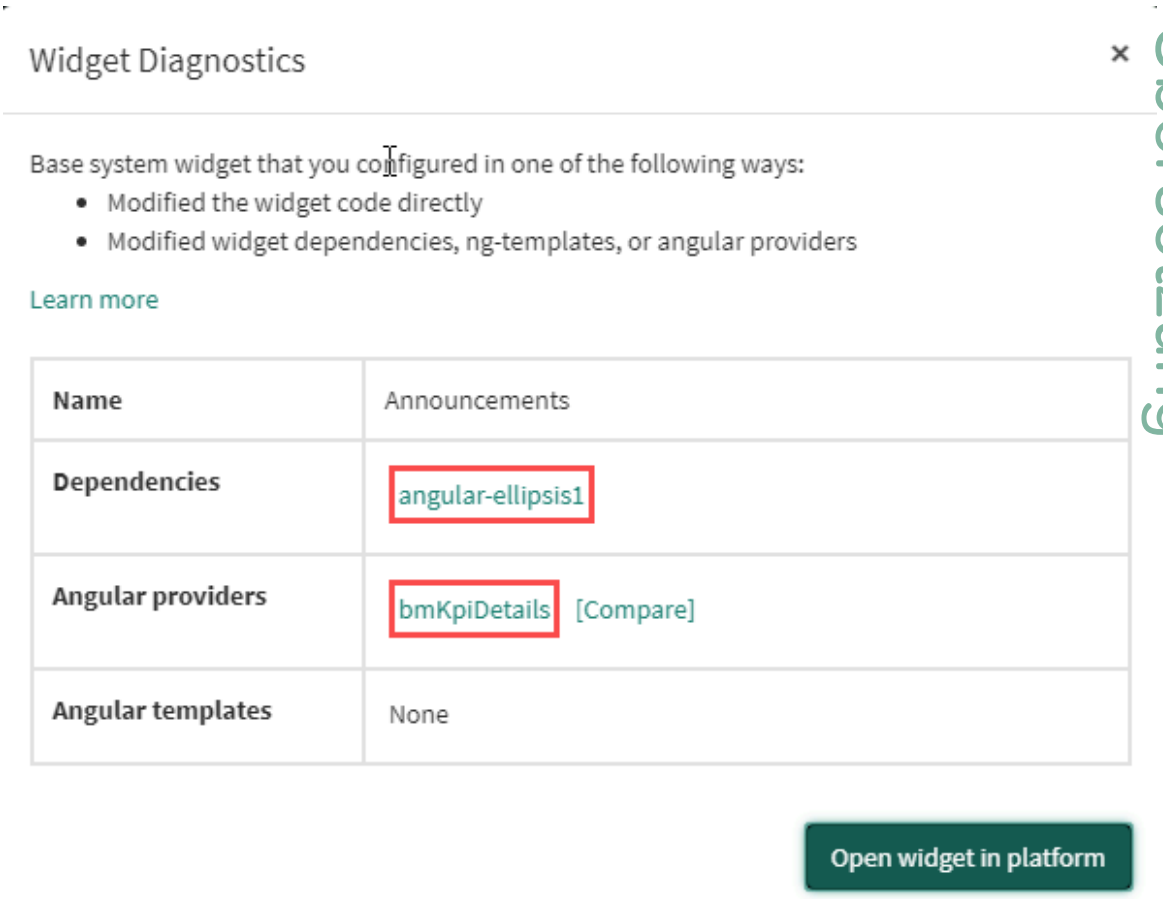
1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Widgets auf **Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Benutzerdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem Widget auf das Informationssymbol ( ).

   Zugehörige Datensätze, die Sie geändert oder entwickelt haben, sind rot umrandet.

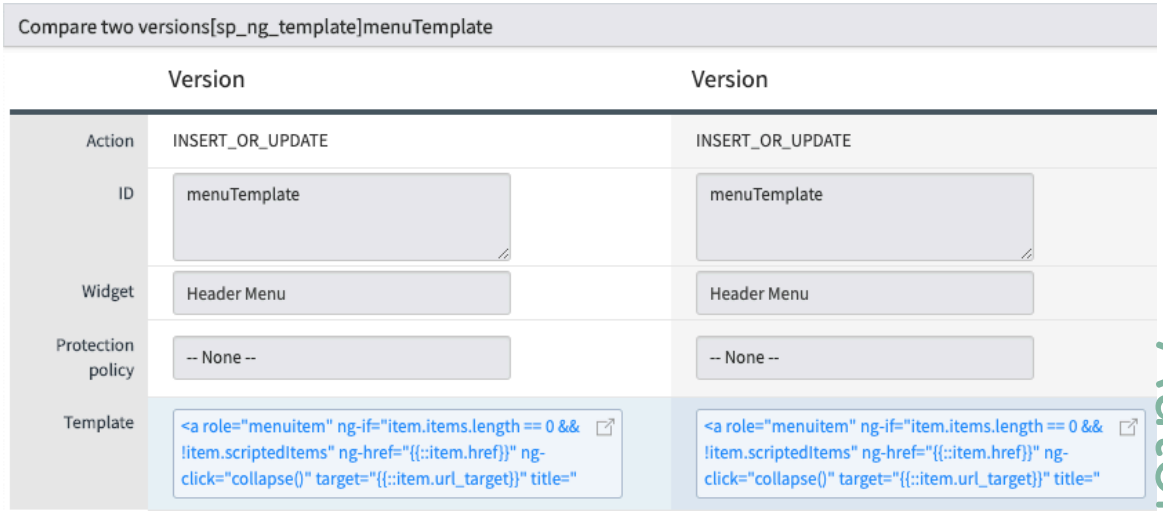


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neben einem Angular Provider- oder ng-Template-Datensatz auf **Vergleichen**.

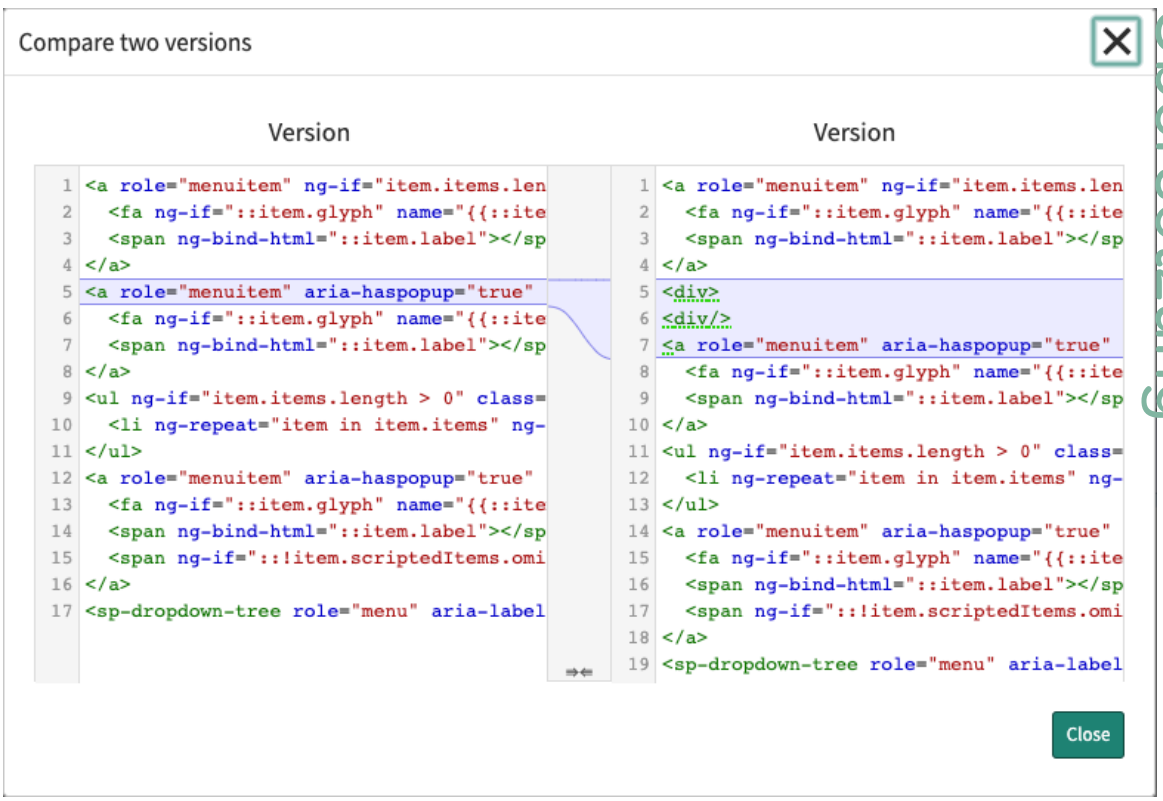
   Das System zeigt die Datensätze der aktuellen und vorherigen Versionen nebeneinander an.



   Obwohl beide Seiten mit **Version**gekennzeichnet sind, stellt der Datensatz auf der linken Seite die vorherige Version und der Datensatz auf der rechten Seite die aktuelle Version dar.

6. Klicken Sie für jedes Feld, in dem es angezeigt wird, auf das Fenstersymbol (zu öffnen.

   Ihre letzten Änderungen am Widget-Code werden im Codevergleich hervorgehoben.



Automatische Übersetzung

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

Änderungen an einem benutzerdefinierten Widget vergleichen

Vergleichen Sie Ihre neueste Aktualisierung eines benutzerdefinierten Widgets mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option zum Vergleichen von Versionen ist nur für benutzerdefinierte Widgets verfügbar, die Sie direkt geändert haben. Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen eines benutzerdefinierten Widgets, für das Sie nur die Widget-Abhängigkeiten, Angular Provider oder ng-Vorlagen geändert haben.

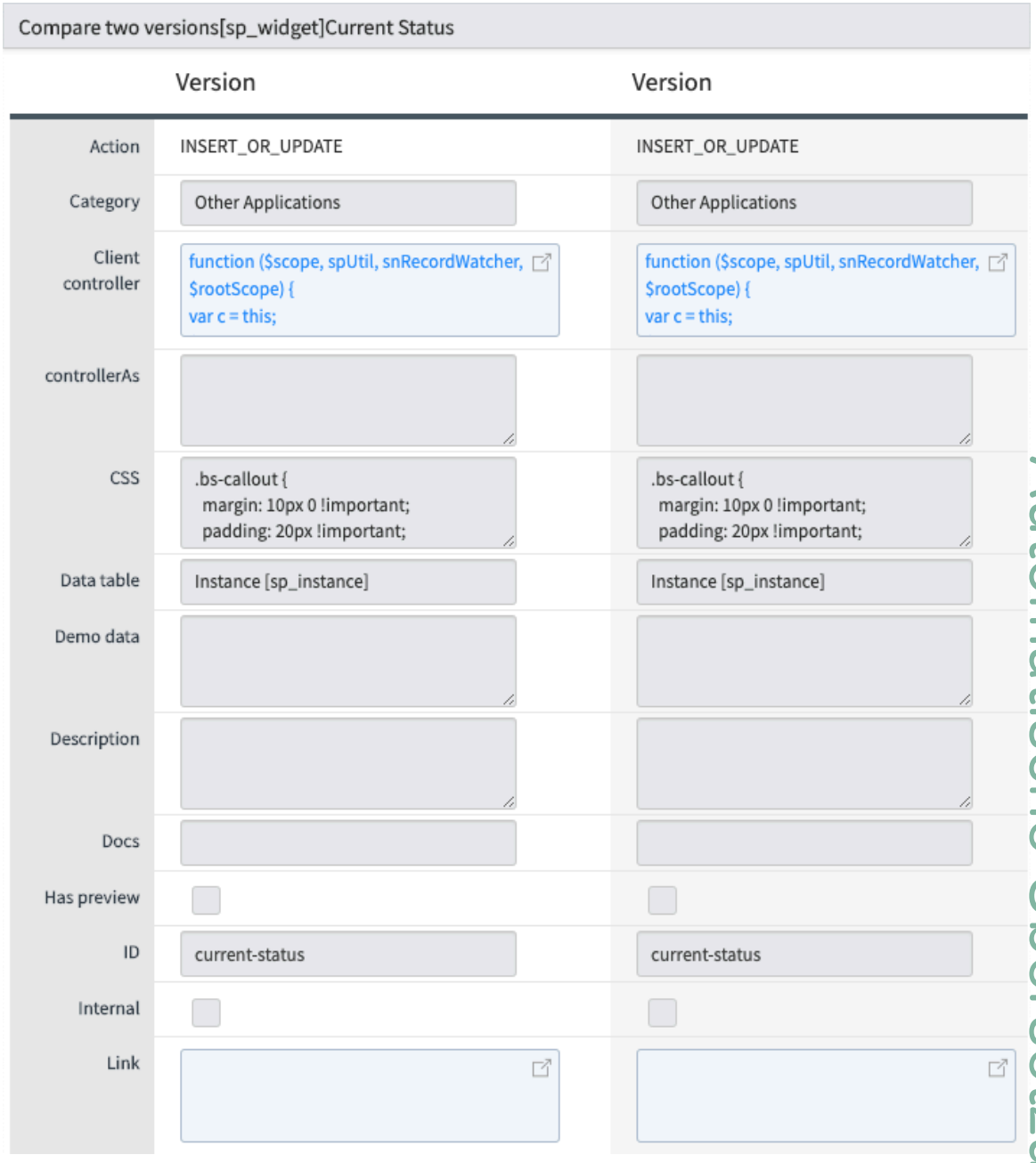
Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen für neue, geklonte oder Basissystem-Widgets.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Widgets auf **Widget-Anpassungen anzeigen**.
   Benutzerdefinierte Widgets sind rot umrandet.
4. Klicken Sie in einem benutzerdefinierten Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Fenster auf **Mit vorheriger Version vergleichen**.

   Das System zeigt die Widget-Datensätze der aktuellen und vorherigen Widget-Versionen nebeneinander 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.



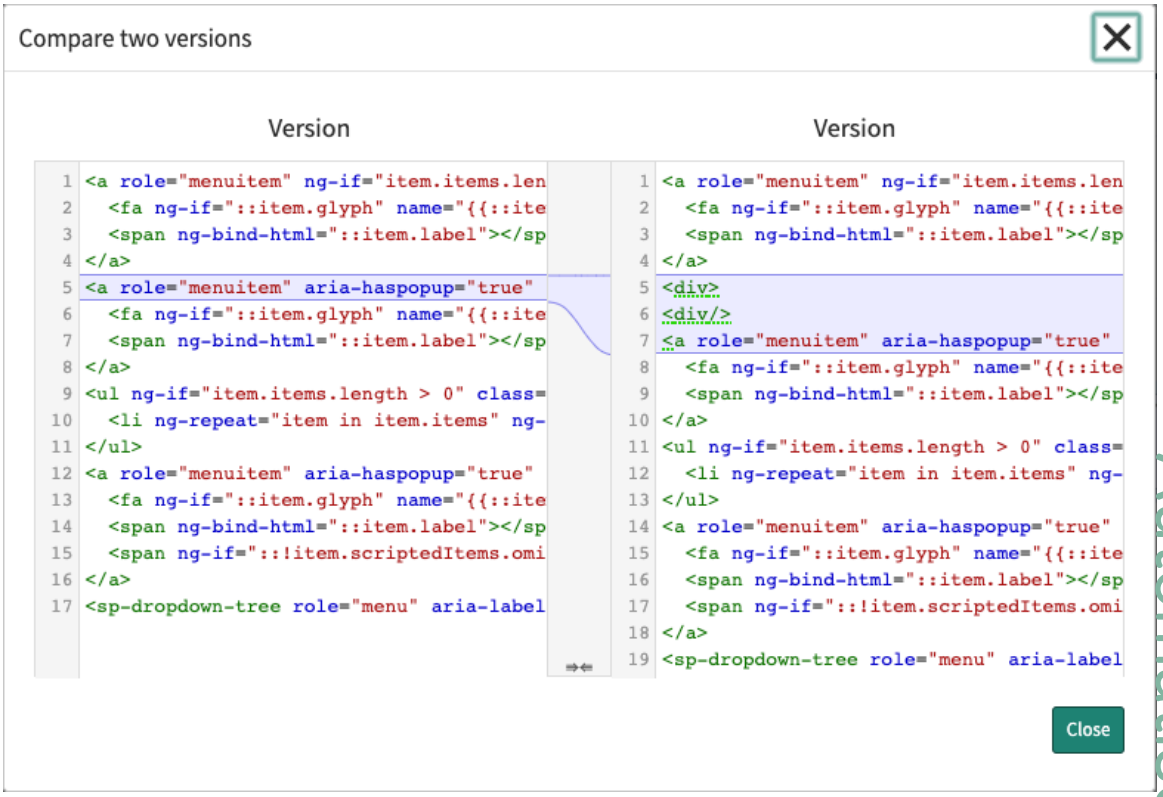
Obwohl beide Widget-Datensätze mit **Version**gekennzeichnet sind, stellt der Datensatz auf der linken Seite die vorherige Version und der Datensatz auf der rechten Seite die aktuelle Version dar.

6. Klicken Sie für jedes Feld, in dem es angezeigt wird, auf das Fenstersymbol (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.

Ihre letzten Änderungen am Widget-Code werden im Codevergleich hervorgehoben.



Vergleichen Sie ein benutzerdefiniertes Widget mit dem Basissystem

Identifizieren Sie Anpassungen für ein Basissystem-Widget, damit Sie Ihre benutzerdefinierten Widgets wiederherstellen und Probleme auf einer Portalseite beheben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option zum Vergleichen eines Widgets mit der Basissystemversion ist nur für benutzerdefinierte Widgets verfügbar. Es gibt keine Möglichkeit, ein geklontes Widget mit dem Widget zu vergleichen, aus dem Sie es geklont haben.

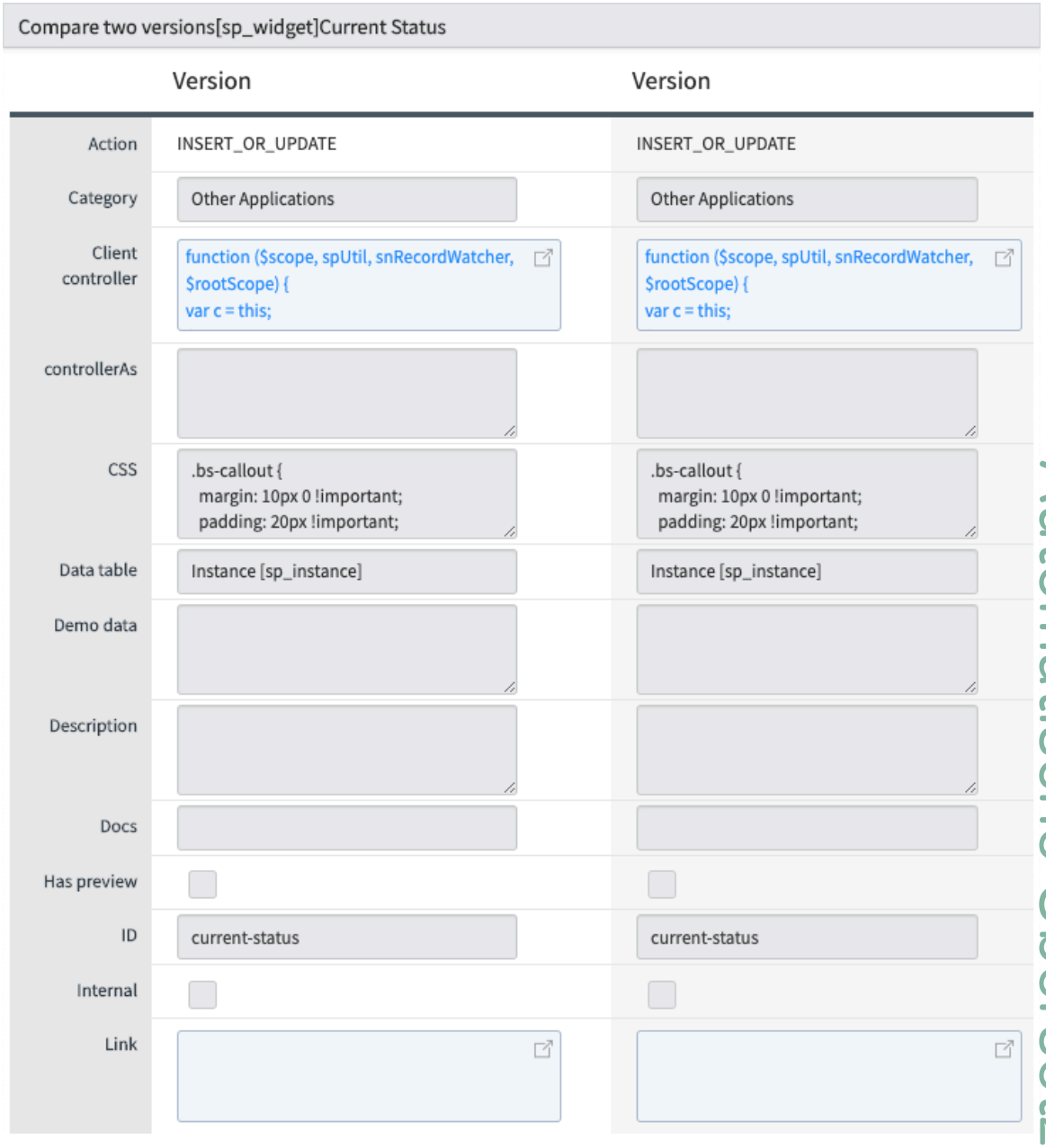
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Kontextmenü des Widgets auf **Widget-Anpassungen anzeigen**.
   Benutzerdefinierte Widgets sind rot umrandet.
4. Klicken Sie in einem benutzerdefinierten Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Fenster auf **Mit Basissystem-Widget vergleichen**.

   Das System zeigt die Widget-Datensätze des Basissystems und der benutzerdefinierten Widgets nebeneinander 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.



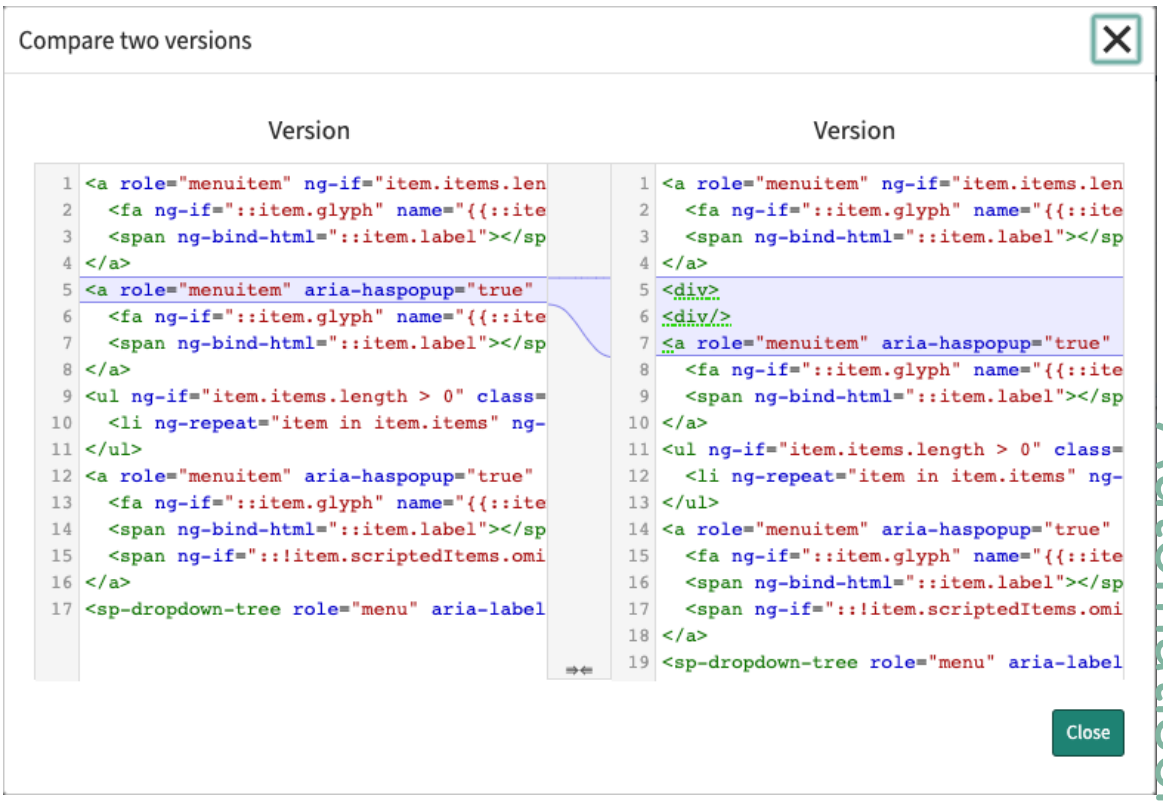
Obwohl beide Widget-Datensätze mit **Version**gekennzeichnet sind, stellt der Datensatz auf der linken Seite das Basissystem-Widget und der Datensatz auf der rechten Seite das benutzerdefinierte Widget dar.

6. Klicken Sie für jedes Feld, in dem es angezeigt wird, auf das Fenstersymbol (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.

Unterschiede zwischen dem Code der aktuellen und vorherigen Widget-Versionen werden hervorgehoben.



Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung für Portale

Die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) hilft Portalbenutzern, die benötigten Informationen zu finden und stärker mit Ihrem Portal zu interagieren. Durch das Hinzufügen von SEO-Informationen zu Ihren öffentlichen Portalseiten wird die Indexierung und Rangfolge von Seiten durch externe Suchmaschinen verbessert, sodass sie leichter auffindbar sind.

Sie können Serviceportal Seiten die folgenden Arten von Informationen hinzufügen, um die SEO zu verbessern:

- Visuell lesbare Stichwörter in URLs.
- Meta-Tags, die Informationen zur Seite oder zum Portal im Abschnitt `<head>` einer Seite enthalten.
- Dynamische Seitentitel, die den Seiteninhalt beschreiben.
- *`hreflang`* -Tags, die alle verfügbaren Sprachen einer Seite angeben.
- Kanonische URLs, die angeben, welche Seiten aus Sätzen doppelter URLs indiziert werden sollen.

Um die SEO für Ihr Portal weiter zu verbessern, können Sie auch XML-Sitemaps für Suchmaschinen definieren und automatisch generieren, die mit der Anwendung Sitemap Generator indiziert werden sollen.

Einige Portalseiten laden Daten aus einem Datensatz, der durch einen Parameter in der URL angegeben wird. Für diese Seiten können Sie dynamische Seitenvariablen verwenden, um Meta-Tags, Seitentitel und für Menschen lesbare URL-Stichwörter hinzuzufügen, die je nach auf der Seite geladenem Datensatz variieren.

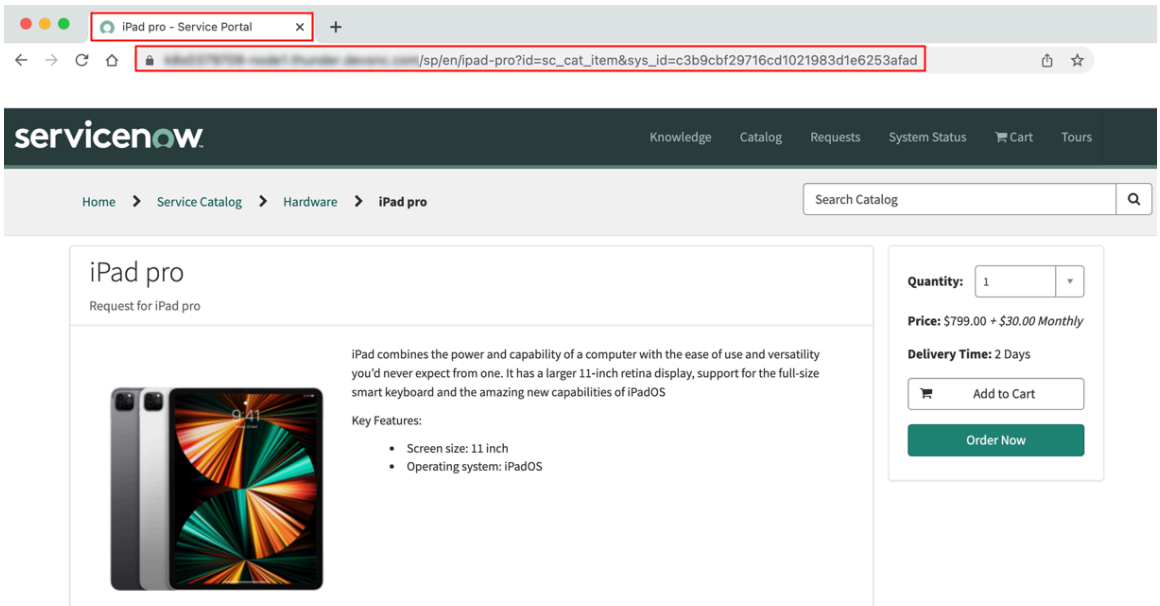
Automatische Übersetzung

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

Am Beispiel einer Servicekatalog -Seite enthält die folgende URL zusätzlich zur Seiten-ID einen sys_id-Parameter. Abhängig vom Wert des Parameters sys_id, der einen Katalogelementdatensatz angibt, werden unterschiedliche Inhalte auf der Seite geladen.

https://<instance> /sp?id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad

In diesem Beispiel gilt die sys_id für das iPad Pro-Katalogelement. Die Seite sc_cat_item wurde so konfiguriert, dass basierend auf dem Feld **Name** des Katalogelementdatensatzes ein dynamischer Titel und dynamische Stichwörter in der URL generiert werden.



Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu

Fügen Sie den URLs von Portalseiten visuell lesbare Stichwörter hinzu, um die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickraten zu verbessern und den Benutzern zu helfen, zu verstehen, was sie auf der Seite erwartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Visuell lesbare Stichwörter werden URLs im folgenden Format hinzugefügt:

https://<instance> /<portal suffix> /<guest language> /<keywords> ?id=<page id> &<page parameters>

Stichwörter können mit statischen Inhalts- oder dynamischen Seitenvariablen ausgefüllt werden und einen einzelnen Schrägstrich (/) enthalten. Dynamische Seitenvariablen laden Stichwörter, die auf Daten in einem Datensatz basieren. Die Seitenparameter in der URL geben an, welcher Datensatz verwendet werden soll. In den folgenden Beispielen werden die Kategorie und die Kurzbeschreibung eines Wissensartikels sowie die Kategorie und der Name eines Katalogelements als Stichwörter hinzugefügt:

- https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
- https://<instance> /sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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 visuell lesbare URLs für eine Instanz zu deaktivieren, fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` die Eigenschaft [] hinzu, und legen Sie den Wert auf `false`fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Wählen Sie eine Seite aus.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie Stichwörter, die basierend auf dem Seiteninhalt dynamisch sind, indem Sie der Seite eine dynamische Seitenvariable hinzufügen.

   a. Wechseln Sie zur Registerkarte Dynamische Seitenvariablen der zugehörigen Liste.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für dynamische Seitenvariablen

Feld	Beschreibung
Name	Die Variable, die Stichwörter in der Seiten-URL aus Datensatzdaten lädt. Der Variablenname muss mit % beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Beispiel: `%short_descr`.
Reihenfolge	Die Prioritätsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten, wenn mehrere dynamische Seitenvariablen mit demselben Namen unterschiedliche URL-Abfrageparameter aufweisen.
Seite	Die Seite, die die dynamische Seitenvariable verwendet, um Stichwörter in die URL aufzunehmen.
URL-Abfrageparameter	Der Parameter in der Seiten-URL, der bestimmt, welcher Datensatz angezeigt wird.
Relevante Tabellenspalte	Die Spalte in der angegebenen Tabelle, die die Werte des URL-Abfrageparameters enthält. Der Standardwert ist **Sys-ID**.
Tabelle	Die Tabelle, die die Datensätze enthält, die zum Ausfüllen von Stichwörtern in der URL und der Spalte mit den Werten des URL-Abfrageparameters verwendet werden.
Tabellenfeld	Ein Feld aus Datensätzen in der angegebenen Tabelle, das die Stichwörter in der URL ausfüllt.
Abfragebedingung	Bedingungen, die die Datensätze in der Tabelle filtern. Ein Datensatz muss die Abfragebedingungen erfüllen, damit die Variable angewendet wird.

Example

(Optional) Dieses Beispiel zeigt die Werte für eine Variable, die auf die Kurzbeschreibung eines Knowledge Base-Artikels verweist, der durch seine Nummer für einen veröffentlichten Workflow identifiziert 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.

Dynamische Seitenvariable

Feld	Wert
Name	%short_descr
Seite	kb_article_view
Reihenfolge	100
URL-Abfrageparameter	sysparm_article
Relevante Tabellenspalte	Nummer
Tabelle	Wissen [kb_knowledge]
Tabellenfeld	Kurzbeschreibung
Abfragebedingung	[Workflow][ist][veröffentlicht]

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Geben Sie im Feld **Visuell lesbare URL-Struktur** des Seitendatensatzes die Stichwörter an, die in die Seiten-URL mit statischem Inhalt, dynamischen Seitenvariablen oder einer Kombination ausgefüllt werden sollen.

   Stichwörter können alphanumerische Zeichen, Bindestriche (–), ein Schrägstrich (/) und Prozentzeichen (%) für Variablen enthalten.

   Example

Für Menschen lesbare URL-Struktur	Beispielwert
Statischer Inhalt	FAQ/Was ist ein Cookie?
Dynamische Seitenvariablen	%category/%short_descr
Statischer Inhalt und dynamische Seitenvariable	faq/%short_descr

   Stichwörter werden automatisch so formatiert, dass nur Kleinbuchstaben verwendet werden, Leerzeichen durch Bindestriche ersetzt werden und alle unzulässigen Sonderzeichen entfernt werden, die durch dynamische Seitenvariablen hinzugefügt wurden. Wenn die Stichwörter in der URL 75 Zeichen überschreiten, werden sie auf maximal 75 Zeichen gekürzt.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Benutzer über die URL ohne visuell lesbare Stichwörter auf die Seite zugreifen, wird die Seiten-URL auf eine der folgenden Arten aktualisiert:

- Beim ersten Laden der Seite durch einen Gastbenutzer wird die Seite zur visuell lesbaren URL umgeleitet.
- Beim ersten Laden der Seite durch einen authentifizierten Benutzer wird die URL so aktualisiert, dass sie die visuell lesbaren Stichwörter ohne Umleitung enthält.
- Beim nachfolgenden Laden der Seite für alle Benutzer wird die URL so aktualisiert, dass sie die visuell lesbaren Stichwörter ohne Umleitung 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.

Example: Wissensartikelseite mit visuell lesbaren Stichwörtern in der URL

In diesem Beispiel wird auf der Seite kb_article_view der Wissensartikel KB0000007 angezeigt. Der Wissensartikeldatensatz verfügt über die folgenden Felder und Werte:

- **Kategorie** ist **„FAQ“.**
- **Kurzbeschreibung** : Was ist ein Cookie?

Die Seite wurde so konfiguriert, dass Stichwörter basierend auf diesen Feldwerten der URL mithilfe dynamischer Seitenvariablen wie %category/%short_descr hinzugefügt werden. Das Fragezeichen in der Kurzbeschreibung ist kein zulässiges Zeichen in den URL-Schlüsselwörtern und wird daher automatisch aus der URL entfernt. Das Fragezeichen in der URL ist der Abfrageparameter, der immer vor der Seiten-ID enthalten ist.

Die im Browser angezeigte URL wird wie folgt angezeigt: http://<instance> .com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 .

Nächste Maßnahme

Für Seiten mit kanonischen URLs müssen Sie die visuell lesbaren Stichwörter in die kanonische URL aufnehmen. Verwenden Sie in der SEO-Skripteinbindung, die kanonische URLs für Seiten zurückgibt, eine der *`getHumanReadableUrl-`* Methoden in der Klasse *`SPSEOUtilsSNC`*, um die für Menschen lesbaren Stichwörter in Seiten-URLs zurückzugeben und in die kanonischen URLs aufzunehmen.

Weitere Informationen zum Einbeziehen von für Menschen lesbaren Stichwörtern in kanonische URLs finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Konfigurieren Sie benutzerdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel
- SPSEOUtilsSNC – Global

Meta-Tags zu einer öffentlichen Seite hinzufügen

Verbessern Sie die Durchsuchbarkeit von Serviceportal Seiten, indem Sie Meta-Tags hinzufügen. Sie können den Metanamen und die Beschreibungsattribute einer Seite hinzufügen, das Robots-Attribut definieren oder dynamische Meta-Tags für Seiten erstellen, die Datensatzdaten basierend auf einem URL-Parameter laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie eine Seite.
3. Stellen Sie sicher, dass **Öffentlich** ausgewählt ist.
   Nicht öffentliche Seiten werden von externen Suchmaschinen nicht indiziert.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte der zugehörigen **Meta-Tags**-Liste.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Meta-Tag zu erstellen.
6. Füllen Sie das Formular aus.

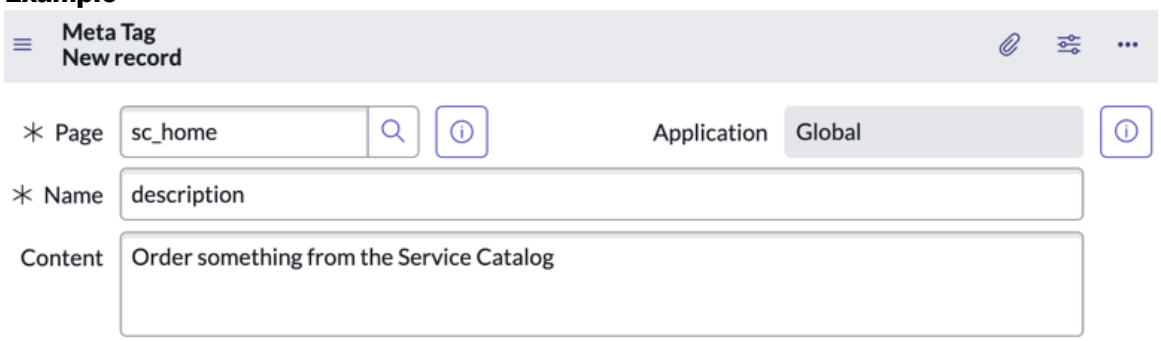
Feld	Beschreibung
Seite	Seite, auf die das Meta-Tag angewendet werden soll.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Name	Attributsname des HTML-Meta-Elements. Fügen Sie **ROBOTS** hinzu, um das Meta-Attribut „robots“ zu definieren.
Inhalt	Attribut des HTML-Meta-Elements „description“. Wird **ROBOTS** im Feld **Name** definiert, können die folgenden Werte für „content“ angegeben werden: ○ **INDEX, FOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite in den Suchergebnissen an und vertraut allen Links auf der Seite. Dies ist die Standardeinstellung. ○ **NOINDEX, FOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite nicht in den Suchergebnissen an, vertraut jedoch allen Links auf der Seite. ○ **INDEX, NOFOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite in den Suchergebnissen an, vertraut jedoch nicht den Links auf der Seite. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite nicht in den Suchergebnissen an und vertraut den Links auf der Seite nicht. Alternativ kann in dieses Feld eine Variable übergeben werden, die auf Daten eines Datensatzes basiert. Beispielsweise können Sie in diesem Feld eine `%description`-Variable definieren und so eine Inhaltsvariable erstellen, die dem „Content“-Tag Werte aus einem Datensatz übergibt.

Example



7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Metainformationen werden dem Seitenkopf hinzugefügt. Beispiel:

```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

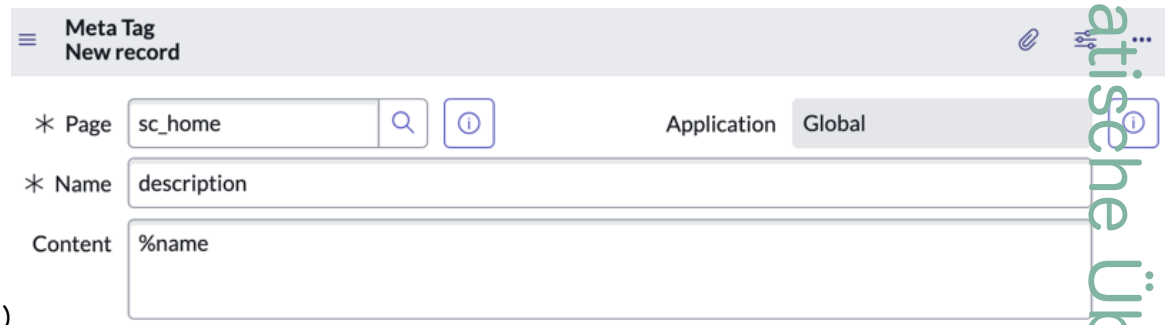
8. **Wahlweise:** Erstellen einer Inhaltsvariable, um das „Content“-Tag mit Werten aus einem Datensatz zu füllen.
   Wenn die Seite basierend auf einem oder mehrerer URL-Parameter Daten aus einem Datensatz lädt, können Sie Meta-Tags aus den Daten des Datensatzes generieren.

© 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.

a. Öffnen Sie einen Meta-Tag-Datensatz und prüfen Sie, ob das **Content**-Feld eine Variable enthält bzw. fügen Sie eine Variable hinzu.
Abhängig von den verfügbaren URL-Parametern und dem Meta-Tag, den Sie definieren möchten, können Sie die folgenden Werttypen hinzufügen:

Werttypen	Beschreibung	Beispielwert
Eine URL-Parametervariable	Übergibt dem „Content“-Tag einen Wert, der im zugehörigen Datensatz der Inhaltsvariablen definiert ist.	`%description`
Mehrere URL-Parametervariablen	Übergibt dem „Content“-Tag Werte, die im zugehörigen Datensatz der Inhaltsvariablen definiert sind.	`%description %price`
Statische Werte und URL-Parametervariablen	Übergibt dem „Content“-Tag einen statischen Wert und den zugehörigen Datensatz für die Inhaltsvariablen.	`Katalogelement: %description`

Example



(Optional)

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für **Inhaltsvariablen** auf **Neu**.
Die zugehörige **Inhaltsvariablen**-Liste ist erst verfügbar, nachdem der Meta-Tag-Datensatz gespeichert wurde.

c. Füllen Sie das Formular aus.
Verknüpfen Sie ein Feld mit einem URL-Abfrageparameter. Wenn der Wert des Abfrageparameters verwendet wird, um Inhalte anzuzeigen, wird ein Feld aus demselben Datensatz verwendet, um das „Content“-Tag zu generieren. Sie können über das Feld **Tabellenfeld** festlegen, welches Feld das „Content“-Tag generieren soll.

Feld	Beschreibung
Name	Die Variable zum Speichern des Werts. Muss mit **%** beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Dieser Wert muss mit einer der Variablen übereinstimmen, die im **Content**-Feld des Meta-Tag-Datensatzes definiert wurde.
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Meta-Tag	Das Meta-Tag, auf das die dynamische Variable angewendet werden soll.
URL-Abfrageparameter	URL-Parameter, der den angezeigten Datensatz angibt. Sie können eine beliebige Zeichenfolge eingeben.

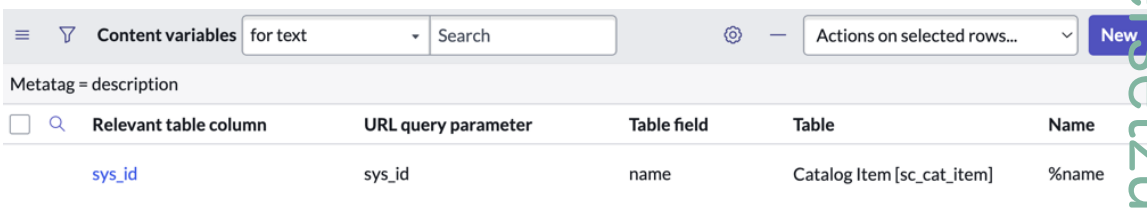
Automatische Übersetzung

© 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
	Tipp: Um einen aussagekräftigen und leicht identifizierbaren URL-Parameter zu erstellen, verwenden Sie einen Feldnamen aus dem Datensatz. Um beispielsweise auf einen Wissensartikel zu verweisen, können Sie Nummer eingeben, um den Artikel anhand seiner Nummer zu referenzieren.
Relevante Tabellenspalte	Tabellenfeld, das dem URL-Abfrageparameter entspricht. Wenn Sie beispielsweise Nummer eingegeben haben, um anhand seiner Nummer auf einen Wissensartikel zu verweisen, wählen Sie **Nummer**aus. Wenn das Feld leer gelassen wird, verwendet das System die sys_id des Datensatzes.
Tabelle	Die Quelltabelle des Datensatzes für den URL-Abfrageparameter.
Tabellenfeld	Wählen Sie ein Feld aus der Tabelle, die im Feld **Tabelle** definiert wurde. Dieses Feld bestimmt den Wert des „Content“-Tags. **Wichtig:** Um SEO zu unterstützen, stellen Sie sicher, dass das referenzierte Tabellenfeld öffentlich ist. Weitere Informationen zum Gewähren des Zugriffs auf ein Tabellenfeld finden Sie unter ACL-Regeln erstellen .

Wenn mehr als eine Inhaltsvariable mit einer Variablen übereinstimmt, die im **Content**-Feld des Meta-Tag-Datensatzes definiert wurde, wird der Datensatz mit dem frühesten Erstellungsdatum verwendet.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.



Das „Content“-Tag lädt Daten aus einem Datensatz. Beispiel:

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Dynamische Titel zu einer Seite hinzufügen

Erstellen Sie Variablen, um Titel zu generieren, die den Inhalt beschreiben, der in eine Seite geladen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die dynamischen Titel gelten nicht für die Wissensartikel-Ansichtsseite im Wissensmanagement-Service Portal.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie eine Seite.
3. Fügen Sie eine oder mehrere Variablen zum Feld **Dynamischer Seitentitel** hinzu.
   Abhängig von den verfügbaren URL-Parametern und dem dynamischen Titel, den Sie definieren möchten, können Sie die folgenden Werttypen hinzufügen:

Werttypen	Beschreibung	Beispielwert
Eine URL-Parametervariable	Erzeugt einen Seitentitel aus dem zugehörigen Datensatz eines URL-Parameters.	%first_name
Mehrere URL-Parametervariablen	Erzeugt einen Seitentitel unter Verwendung der zugehörigen Datensätze mehrerer URL-Parameter.	%first_name %last_name
Statische Werte und URL-Parametervariablen	Erzeugt einen Seitentitel aus einem statischen Wert und dem zugehörigen Datensatz eines URL-Parameters.	Mitarbeiter: %first_name

   Geben Sie die Variablen in der beabsichtigten Syntax des Titels ein. Beispiel: Um den Namen und den Titel eines Mitarbeiters durch einen Bindestrich zu trennen, geben Sie %first_name - %titleein. Im Seitentitel würde diese Syntax so etwas wie „Beth – Systemadministrator“ darstellen.

4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Dynamische** Seitenvariablen.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Verknüpfen Sie ein Feld mit einem URL-Abfrageparameter. Wird der Wert des Abfrageparameters verwendet, um Inhalte anzuzeigen, dann wird ein Feld aus demselben Datensatz verwendet, um den Titel zu generieren. Sie können über das Feld **Tabellenfeld** festlegen, welches Feld den Titel generieren soll.

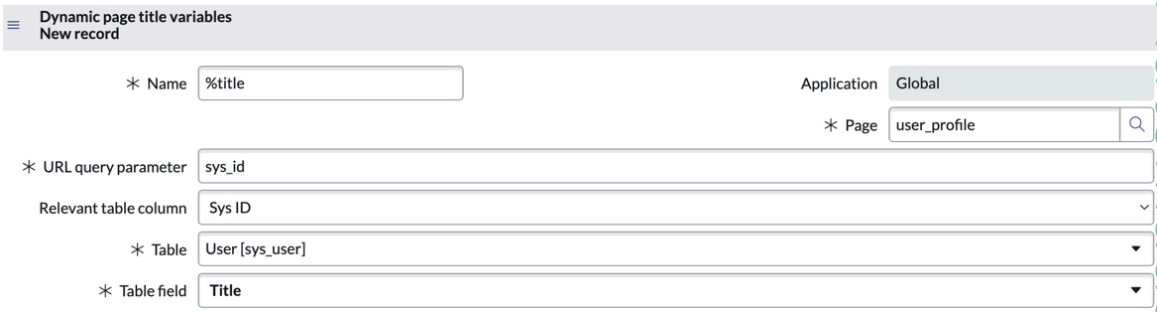
Feld	Beschreibung
Name	Variable zum Speichern des Werts. Muss mit **%** beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Dieser Wert muss mit einer der Variablen übereinstimmen, die im Feld **Dynamischer Seitentitel** definiert wurden.
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Seite	Seite, auf die die dynamische Variable angewendet werden soll.
URL-Abfrageparameter	URL-Parameter, der den angezeigten Datensatz angibt. Sie können eine beliebige Zeichenfolge eingeben. **Tipp:** Um einen aussagekräftigen und leicht identifizierbaren URL-Parameter zu erstellen, verwenden Sie einen Feldnamen aus dem Datensatz. Um beispielsweise auf einen Wissensartikel zu verweisen, können Sie Nummer eingeben, um den Artikel anhand seiner Nummer zu referenzieren.
Relevante Tabellenspalte	Tabellenfeld, das dem URL-Abfrageparameter entspricht. Wenn Sie beispielsweise Nummer eingegeben haben, um anhand seiner Nummer 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.

Feld	Beschreibung
	einen Wissensartikel zu verweisen, wählen Sie **Nummer**aus. Wenn das Feld leer gelassen wird, verwendet das System die sys_id des Datensatzes.
Tabelle	Die Quelltabelle des Datensatzes für den URL-Abfrageparameter.
Tabellenfeld	Feld aus der im Feld Tabelle definierten **Tabelle**. Mit diesem Feld wird der dynamische Seitentitel generiert.

Wenn mehrere dynamische Seitenvariablen mit einer im Feld **Dynamischer** Seitentitel definierten Variablen übereinstimmen, wird der Datensatz mit dem letzten Aktualisierungsdatum verwendet.

Variablen mit demselben Namen werden nicht unterstützt und werden nicht mehrmals erstellt. Jede Variable muss eindeutig sein.



In diesem Beispiel wird der Seitentitel mit dem Wert des Titelfelds in der Benutzertabelle [sys_user] ausgefüllt. Die Variable `%title` muss auch im Feld **Dynamischer Seitentitel** im Seitendatensatz definiert werden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Beim Laden der Seite wird der im URL-Abfrageparameter definierte Datensatz angezeigt. Das Feld, das im **Tabellenfeld** definiert wurde, bestimmt den Seitentitel.

Konfigurieren Sie das Haupt-Tag auf einer Seite

Geben Sie den Hauptinhalt einer Seite an, der in das Tag <*main*> aufgenommen werden soll, um die Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

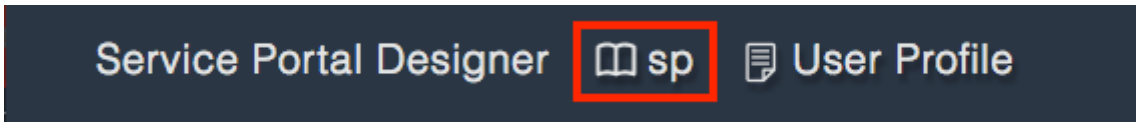
Das Tag <*main*> ist ein semantisches HTML-Element, das den Hauptinhalt der Seite enthält. Das Tag <*main*> sollte auf Inhalte angewendet werden, die für die Seite eindeutig sind, und sollte nur für ein Element auf der Seite konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie eine Seite aus.
4. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile 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.



5. Wählen Sie einen Container, eine Zeile oder eine Spalte auf der Seite aus, die den Hauptinhalt der Seite enthält.

   Sehen Sie sich die Breadcrumbs im Header an, um sicherzustellen, dass Sie das richtige Element ausgewählt haben. Sie können das Tag *<main>* nicht zu einem Widget hinzufügen.

6. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol [ ].
7. Wählen Sie im Feld **Semantisches Tag** die Option **Haupt**aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Im HTML-Code der Seite enthält das Tag *<main>* den Container, die Zeile oder die Spalte. In Serviceportal Designer wird ein *<main>* -Tag in der rechten unteren Ecke des Elements angezeigt.



Aktivieren Sie SEO für lokalisierte Versionen einer Portalseite

Ermöglichen Sie Benutzern das Erkennen von Portalseiten in ihrer bevorzugten Sprache, indem Sie Tags *hreflang* hinzufügen.

Vorbereitungen

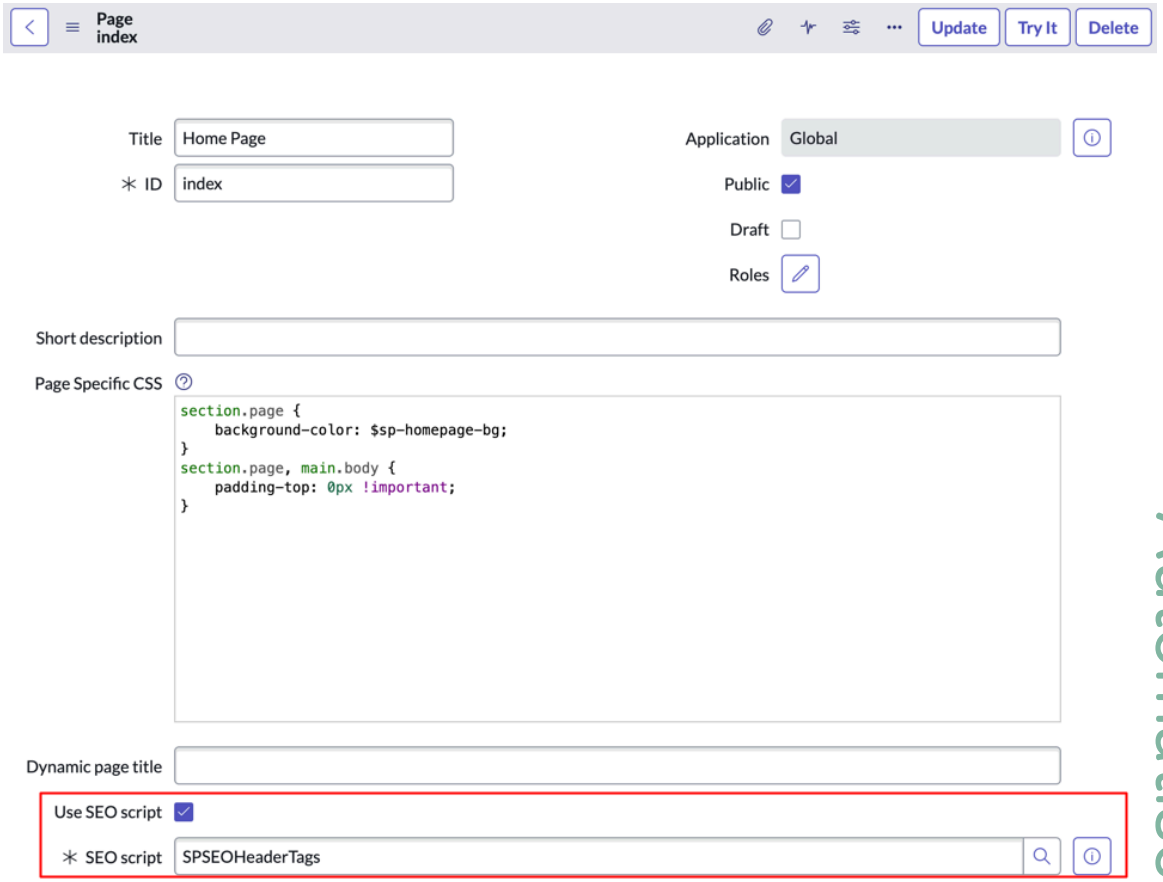
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** und öffnen Sie einen Seitendatensatz.
   Stellen Sie sicher, dass **Öffentlich** für die Seite ausgewählt ist. Nicht öffentliche Seiten werden von externen Suchmaschinen nicht indiziert.
2. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **SEO-Skript** verwenden.

   Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, wird das **SEO-Skriptfeld** angezeigt. Standardmäßig verwendet das System die Skripteinbindung SPSEOHeaderTags. Sie können eine andere Skripteinbindung verwenden, indem Sie dieses Feld aktualisieren.

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



3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System fügt Standard-Tags *hreflang* für jede aktive Sprache in Ihrer Instanz hinzu.

Nächste Maßnahme

Sie können die Standard-Tags *hreflang* überschreiben, eine kanonische URL hinzufügen oder benutzerdefinierte Header-Tags hinzufügen, indem Sie die Skripteinbindung aktualisieren, auf die im **SEO** -Skriptfeld verwiesen wird. Dies muss vom Seiten- oder Inhaltsautor festgelegt werden.

Um eine kanonische URL für die Seite anzugeben, aktualisieren Sie die Funktion generateCanonicalURL in der Skripteinbindung.

Um benutzerdefinierte Header-Tags für die Seite anzugeben, aktualisieren Sie die Funktion generateCustomTagsForSEO in der Skripteinbindung.

Ein Beispiel für das Einfügen von benutzerdefinierten SEO-Tags in die Ansichtsseite für Wissensartikel finden Sie unter Benutzerdefinierte SEO- Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel konfigurieren .

Sitemap Generator

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Sitemap Generator, um XML-Sitemaps zu definieren und automatisch zu generieren, um die Suchmaschinenoptimierung öffentlicher Portalseiten zu verbessern.

Automatische Übersetzung

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

Aktivierungsinformationen

Sie können die Anwendung Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) über Ihre Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sitemap Generator aktivieren.

Sie können Sitemap Generator auch über ServiceNow Store] aktivieren. 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 .

Sitemap-Anforderungen

Die Sitemap wird aus einem Skript oder statischem XML generiert. Beim Erstellen einer Sitemap müssen Sie sicherstellen, dass der Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt, da die Validierung nicht automatisch erfolgt:

- Enthält nur Seiten mit nicht authentifiziertem Benutzerzugriff.

  Sitemap Generator schließt Portal-URLs, die nicht öffentlich zugänglich sind, automatisch aus Sitemaps aus. Dies gilt jedoch nicht für URLs mit benutzerdefinierten Domänen anstelle der Domäne ServiceNow. URLs, die von der Sitemap ausgeschlossen werden, werden in der Tabelle „Anwendungsprotokoll“ [syslog_app_scope] aufgelistet.

- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Weiterleitung antworten.
- Schließt Seiten mit dem NOINDEX-Meta-Tag aus, z. B. stillgelegte oder abgelaufene Seiten. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, fügen Sie eine ähnliche Logik hinzu wie die SEO-Skripteinbindung, die Sie zum Hinzufügen von NOINDEX-Meta-Tags zu Seiten verwendet haben, um diese Seiten aus der Sitemap auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel konfigurieren .
- Für alle Seiten mit kanonischen URLs oder *`hreflang`* -Tags enthält die Sitemap die kanonischen URLs oder URLs mit *`hreflang`* -Tags, die von der SEO-Skripteinbindung für diese Seite zurückgegeben werden. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, fügen Sie eine ähnliche Logik ein wie die SEO-Skripteinbindung, die Sie verwendet haben, um kanonische URLs oder URLs mit Tags *`hreflang`* zurückzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln .
- Für alle Seiten mit für Menschen lesbaren Stichwörtern in URLs enthält die Sitemap diese URLs mit für Menschen lesbaren Stichwörtern. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, verwenden Sie eine der *`getHumanReadableUrl-`* Methoden in der Klasse *`SPSEOUtilsSNC`*, um die für Menschen lesbaren Stichwörter zurückzugeben und in die Sitemap-URLs aufzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.

Hinweis:
Anleitungen zur Erfüllung dieser Anforderungen sind in den Codevorlagen in den Feldern „ **Skript“** und **„Statische XML** “ enthalten, in denen die Sitemap-Inhalte definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren von XML-Sitemaps für die SEO-Indexierung.

Weitere Informationen zu Sitemap-Anforderungen für SEO finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Erstellen und übermitteln Sie eine Sitemap in der Google -Dokumentation
- XML-Schema für das Sitemap-Protokoll auf der Website sitemaps.org

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

Sitemap Generator aktivieren

Sie können das Plugin Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) für Serviceportal aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geplante Aufgaben und Tabellen werden mit Sitemap Generatorinstalliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Sitemap Generator installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap).

   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>.

Mit Sitemap Generator installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Sitemap Generator-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Sitemap-Planer	Aktualisiert die Sitemap-Inhalte täglich um Mitternacht.
SitemapPürgeScheduler	Löscht die vorherige Version der Sitemap.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
UX-Sitemap-Konfiguration [sys_ux_seo_sitemap_config]	Für die Instanz konfigurierte Sitemaps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
UX-Sitemap-Definition [sys_ux_sitemap_definition]	Definitionen, die den Inhalt angeben, der in eine Sitemap aufgenommen werden soll.

Generieren von XML-Sitemaps für die SEO-Indexierung

Erstellen Sie XML-Sitemaps für Webcrawler, um Ihre öffentlichen Portalseiten zu indizieren und die Suchmaschinenoptimierung für Ihre Portale zu verbessern.

Vorbereitungen

Fügen Sie Portalseiten SEO-Informationen hinzu, z. B. Meta-Tags, die die Durchsuchbarkeit von Serviceportal Seiten verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung für Portale.

Überprüfen Sie den Abschnitt „Sitemap-Anforderungen“ des Dokumentationsthemas Sitemap Generator, um zu bestimmen, welche Inhalte in der Sitemap enthalten sein sollen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap Generator** > **Sitemap-Konfiguration**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_sitemap_config] die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UX-Sitemap-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Sitemap-Name	Ein eindeutiger Name für die Sitemap.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Sitemap-Inhalte.
Aktiv	Option, ob die Sitemap automatisch generiert wird.

4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Sitemap** -Konfigurationsdefinition“ die Option **Neu**aus.

Wichtig:

- Sie müssen sicherstellen, dass der Inhalt Ihrer Sitemap die Sitemap-Anforderungenerfüllt.
- Sie müssen die Kopf- und Fußzeile der Sitemap-XML nicht hinzufügen. Diese werden automatisch hinzugefügt, wenn die Sitemap generiert wird.

6. Wählen Sie im Feld **Typ** des Formulars „UX-Sitemap-Definition“ eine der folgenden Optionen aus, um den Inhalt der Sitemap entweder mit einem Skript oder durch Angabe statischer URL-Elemente zu definieren.
7. Wählen Sie **Aktiv** und dann **Absenden**aus.
8. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um zusätzliche Inhalte zu definieren, die in die Sitemap aufgenommen 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.

Sie können mehrere Sitemap-Definitionen mit einer beliebigen Kombination von Typen erstellen, die zusammen die Sitemap erstellen. Sie können beispielsweise sowohl statische XML- als auch dynamische Inhalte aus einem Skript einbeziehen, oder Sie können Inhalte aus mehreren Skripts einbeziehen.

9. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Anzahl der URL-Elemente, die pro Sitemap-Seite enthalten sein sollen, um zu steuern, wie viele Seiten sich in Ihrer Sitemap befinden.
   Standardmäßig sind pro Sitemap-Seite 750 URLs enthalten. Bei URLs mit Tags *`hreflang`* sollten Sie die Anzahl der URLs pro Seite auf den Standardwert von 750 URLs beschränken.

   a. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.

   b. Öffnen Sie die Eigenschaft *`glide.sitemap.page.count`*, und legen Sie den Wert auf die Anzahl der URLs fest, die pro Seite enthalten sein sollen.
   Der Höchstwert beträgt 5.000.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

10. Wählen Sie im Datensatz „UX-Sitemap-Konfiguration“ die **Option Sitemap generieren aus**.

    Wenn eine Sitemap mehr als die mit der Systemeigenschaft *`glide.sitemap.page.count`* angegebene Anzahl von URL-Elementen enthält, wird eine Sitemap-Indexdatei generiert, die die URLs der Sitemap-Seiten angibt. Die Benennungsstruktur der Sitemap-Indexdatei lautet sitemap- <sitemap-config-sysid> .xml und die Benennungsstruktur der Sitemap-Seite ist sitemap-<page> – .xml .

11. Wählen Sie **Sitemap-URL kopieren aus**, und fügen Sie die Sitemap-URL in der Google Suchkonsole oder Ihrer Datei „ robots.txt “ mit der Integration der benutzerdefinierten Suche Google hinzu.

    Hinweis:
    Diese URL greift auf die aktuelle Sitemap oder, wenn die Sitemap paginiert ist, auf den aktuellen Sitemap-Index zu. Es werden keine Skripts im laufenden Betrieb ausgeführt, um die Sitemap neu zu generieren.

    Weitere Informationen zur Verwendung der Suchkonsole [] finden Sie unter Sitemaps mit dem Sitemaps-Bericht verwalten Google in der Dokumentation Google. Weitere Informationen zur Integration der benutzerdefinierten Suche von Google finden Sie unter Von ServiceNow bereitgestellte Integrationen .

12. **Wahlweise:** Überprüfen Sie alle Portal-URLs, die aus der Sitemap ausgeschlossen wurden, da sie nicht öffentlich zugänglich sind.

    a. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Anwendungsprotokolle**.

    b. Geben Sie im Bedingungsgenerator den Filter **[App Scope] [ist] [Sitemap Generator] UND [Nachricht] [beginnt mit] [Die angegebene URL] ein**.
    Das Feld **Nachricht** enthält die ausgeschlossenen URLs. Beispiel: „Die angegebene URL https:// <instance> /kb?id=kb_article_view ist nicht öffentlich.

Ergebnisse

Alle aktiven Sitemaps werden einmal täglich automatisch neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen. Vorherige Versionen der Sitemap werden gelöscht. Sie können den Status der täglichen Aufgabe unter überprüfen **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Anwendungsprotokolle** mit dem Filter **[App Scope] [ist] [Sitemap Generator]**.

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

Veröffentlichen von Ankündigungen für Portalbenutzer

Ankündigungen übertragen Nachrichten an Serviceportal Benutzer. Sie werden in einem Ankündigungsbanner oder einer Ankündigungs-Widget-Instanz angezeigt.

Ankündigungen sind in neuen Instanzen aktiv. Um Ankündigungen nach dem Upgrade zu aktivieren, können Sie das Serviceportal Ankündigungs-Plugin (com.glide.service-portal.announcements) aktivieren.

Beim Erstellen von Ankündigungen können Sie festlegen, wie eine Ankündigung angezeigt wird.

Sortierreihenfolge

Ankündigungen werden abhängig von der Reihenfolge angezeigt, die definiert ist in:

- der Systemeigenschaft `glide.service_portal.announcement.default_sort_order`. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften.
- Dem Feld **Zuerst anzeigen** im Ankündigungsdatensatz.

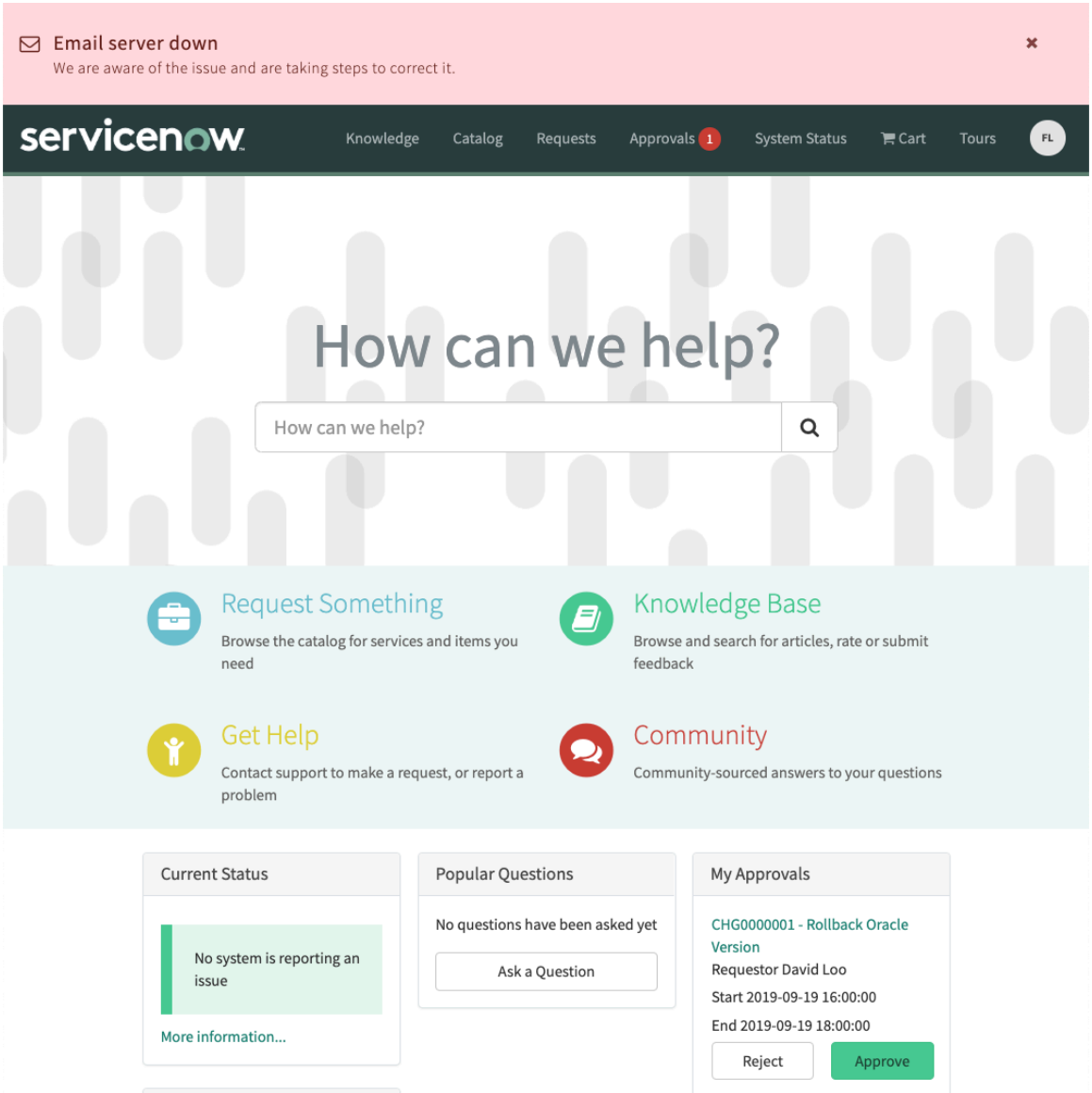
Wenn für zwei Datensätze die Option **Zuerst anzeigen** ausgewählt ist, wird die in der Systemeigenschaft definierte Sortierreihenfolge berücksichtigt.

Anzeigeort

Ankündigungen können an folgenden Orten angezeigt werden:

- Ankündigungs-Banner
- Instanzdes Ankündigungs-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.



Um den Anzeigeort der Ankündigung festzulegen, definieren Sie den Ankündigungstyp im Ankündigungsdatensatz.

Anzeigestil

Mit Anzeigestilen können Sie:

- Ein benutzerdefiniertes Farbschema erstellen.
- Die Textausrichtung ändern.

Ankündigungen, die in einem Banner angezeigt werden, verwenden standardmäßig den im Ankündigungsdatensatz definierten Anzeigestil. Um den Anzeigestil in einer Instanz des Ankündigungs-Widgets zu verwenden, können Sie die Option **Anzeigestil verwenden** auswählen.

Benutzerkriterien

Wenn Benutzerkriterien für Serviceportal eingerichtet sind, können Sie festlegen, wer eine Ankündigung anzeigen kann und wer nicht. Mithilfe von Benutzerkriterien können Sie Ankündigungen erstellen, die nur für bestimmte Benutzer, Gruppen, Rollen, Organisationen usw. sichtbar sind.

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

Ankündigungen erstellen

Eine Ankündigung wird als Banner in Serviceportal oder im Ankündigungs-Widget angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder announcement_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
   In der Ankündigungstabelle [announcement] werden alle Ankündigungen angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Interner Titel, der nicht in der Ankündigung angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ankündigung. Um eine Ankündigung auszublenden, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
Titel	Titel, der in der Ankündigung angezeigt werden soll.
Von	Datum und Uhrzeit, zu der die Ankündigung angezeigt wird.
Bis	Datum und Uhrzeit, zu der die Ankündigung endet. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Ankündigung weiterhin angezeigt, bis sie deaktiviert wird.
Zusammenfassung	Text, der in der Ankündigung angezeigt werden soll.
Anzeigestil	Definiert die Hintergrundfarbe, Textfarbe und Textausrichtung von Bannerankündigungen. Basissystemstile umfassen: ○ **Normal**: Blauer Hintergrund und linksbündiger weißer Text. ○ **Dringend**: Roter Hintergrund und linksbündiger weißer Text. Ankündigungen, die in einem Banner angezeigt werden, verwenden standardmäßig den im Ankündigungsdatensatz definierten Anzeigestil. Um den Anzeigestil in einer Instanz des Ankündigungs-Widgets zu verwenden, können Sie die Option **Anzeigestil verwenden** auswählen.
Typ	Legt fest, wo eine Ankündigung angezeigt wird. Standardmäßig werden Ankündigungen an den folgenden Stellen angezeigt: ○ **Banner**: Ankündigungsbanner über dem Banner-Frame im Serviceportal. ○ **Widget**: Instanz des Ankündigungs-Widget. Sie können einen Ankündigungstyp erstellen, um andere Widget-Instanzen zum Anzeigen einer Ankündigung zu definieren.
Glyphe	Glyphe, die links vom Titel in Bannerankündigungen angezeigt wird.
Glyphe-Alt-Text	Alternativer Text für das Glyphe-Symbol für Sprachausgabe.
Öffentlich	Option zum Anzeigen der Ankündigung für Benutzer vor und nach der Anmeldung.

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

Feld	Beschreibung
Zuerst anzeigen	Wenn dies ausgewählt ist, wird die Ankündigung vor allen anderen Ankündigungen angezeigt. Wenn zwischen zwei Datensätzen, die auf „**Zuerst anzeigen**“ festgelegt sind, ein Gleichstand besteht, wird die in der Systemeigenschaft *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* definierte Sortierreihenfolge berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften.
Rollen	Wenn **Öffentlich** nicht ausgewählt ist, können Sie die Rollen definieren, für die die Ankündigung sichtbar ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, ist die Ankündigung für alle Rollen sichtbar. **Hinweis:** Alternativ können Sie stattdessen Benutzerkriterien für die Ankündigung definieren. Richten Sie dazu Benutzerkriterien für Service Portal ein, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. Ankündigungen werden nur für die Benutzer angezeigt, die die Zugriffskriterien erfüllen.
Nur ohne Authentifizierung	Option, um die Ankündigung nur für Benutzer anzuzeigen, die sich nicht angemeldet haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Öffentlich** ausgewählt ist.
Auf Ziel klicken	Erzeugt einen Link unterhalb des Ankündigungstextkörpers, der zu einer Zielseite oder URL führt. ○ **Keine**: Ankündigung enthält keinen Link. ○ **Seite**: Öffnet eine Serviceportal-Seite in der aktuellen Browser-Registerkarte. ○ **URL in der aktuellen Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in der aktuellen Browser-Registerkarte. ○ **URL in neuer Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in einer neuen Browser-Registerkarte.
Detailseite	Die Seite, die in der aktuellen Browser-Registerkarte geöffnet wird. Verfügbar, wenn das **Klickziel Seite** ist.
Details-URL	Die URL, die in der aktuellen oder neuen Browser-Registerkarte geöffnet wird. Verfügbar, wenn das **Klickziel URL in der aktuellen Browser-Registerkarte** oder **URL in neuer Browser-Registerkarte** ist.
Details-Link-Text	Verknüpfungstext für das Seiten- oder URL-Klickziel. Wenn Sie dieses Feld leer lassen und ein Klickziel definieren, lautet der Titel der Ankündigung „Weitere Informationen“.
Optionen schließen	Legt fest, ob der Benutzer die Ankündigung abweisen kann. Verfügbare Optionen: ○ Benutzer kann verwerfen – keine erneute Anzeige ○ Benutzer kann nur für die aktuelle Sitzung schließen ○ Benutzer kann nicht schließen

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

Feld	Beschreibung
Portale	Portale, auf denen die Ankündigung angezeigt wird. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Ankündigung in allen Portalen angezeigt.

4. Speichern Sie den Datensatz, oder senden Sie ihn ab.

Nächste Maßnahme
Wenn für den **Typ Banner** festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu dem im Feld **Portale** definierten Portal navigieren. Wenn für den **Typ Widget** oder ein benutzerdefinierter Typ festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu der Seite mit der zugehörigen Widget-Instanz navigieren.

Anzeigestil für Ankündigungen erstellen

Definieren Sie die Hintergrundfarbe, die Vordergrundfarbe und die Textausrichtung einer Ankündigung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder announcement_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Ankündigung, oder erstellen Sie eine neue Ankündigung.
3. Klicken Sie im Feld **Anzeigestil** auf das Referenz-Suchsymbol, um die referenzierte Tabelle zu öffnen. Die Listenansicht Ankündigungsstile [announcement_style] wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Anzeigestil zu erstellen.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Interner Name des Anzeigestils.
Anwendung	Der Anwendungsbereich der Ankündigung. Dieser Wert ist schreibgeschützt.
Hintergrundfarbe	Farbname oder HEX-Wert im Format #000000 für den Ankündigungshintergrund.
Vordergrundfarbe	Farbname oder HEX-Wert im Format #000000 für den Ankündigungstext.
Ausrichtung	Textausrichtung. Verfügbare Optionen: ○ Links ausrichten ○ Zentriert ausrichten

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Standardmäßig wird die Ankündigung sowohl im Portalbanner als auch im Ankündigungs-Widget angezeigt, aber nur das Banner verwendet Ihren neuen Anzeigestil. Sie können das Widget so konfigurieren, dass auch der Anzeigestil verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter den Instanzoptionen in Widget „Ankündigungen“.

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

Ankündigungstyp erstellen

Durch Ankündigungstypen wird festgelegt, wo eine Ankündigung angezeigt wird. Ankündigungen umfassen zwei Basissystemtypen: Banner und Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder announcement_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ähnlich wie beim Erstellen eines Kategorie-Tags können Sie alternative Typen zum Definieren benutzerdefinierter Orte erstellen. Um beispielsweise eine Ankündigung nur in einer bestimmten Widget-Instanz anzuzeigen, können Sie einen Ankündigungstyp für diese Widget-Instanz erstellen. Mit diesem Typ gekennzeichnete Ankündigungen werden nur in der gewünschten Widget-Instanz angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Ankündigung-Verbraucher-Typ**.
   Die Ankündigung-Verbraucher-Typ-Tabelle [announcement_consumer_type] wird geöffnet.
2. Klicken Sie im Spaltenbereich des Formulars auf **Neu**.
3. Legen Sie einen **Namen** fest.
   Der Name wird verwendet, um eine Ankündigung einer Widgetinstanz zuzuordnen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Fügen Sie den benutzerdefinierten Typ zu einer Ankündigung hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
   b. Öffnen Sie eine vorhandene Ankündigung, oder erstellen Sie eine neue Ankündigung.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den benutzerdefinierten Typen aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wenn Sie den Typ in einem Widget verwenden, definieren Sie den Typ als Widget-Instanzoption.
   Das Ankündigungs-Banner zeigt nur Ankündigungen, die mit dem **Bannertypen** gekennzeichnet sind.
   a. Navigieren Sie zu einer Instanz des Ankündigungs-Widget.
   b. Halten Sie Strg gedrückt und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Instanz und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den benutzerdefinierten Ankündigungstyp aus.

Ergebnisse
Die mit dem Typ verknüpfte Widget-Instanz zeigt alle Ankündigungen an, die mit demselben Typ gekennzeichnet sind.

Verwenden von Portalanalysen

Portalanalysen liefern Informationen und Metriken über Ihre Implementierung eines Portals und darüber, wie Portalbenutzer es erleben. Mit diesen Analysetools können Sie Einblicke sammeln, um die Leistung und Nutzung Ihres Portals zu verbessern.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Serviceportal

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorverpackte Performance Analytics- und Reporting-Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform-Produkten. Diese Platform Analytics-Lösung bietet Metrikvisualisierungen, um die Benutzer-Experience des Service Portals besser zu verstehen und zu identifizieren, wie sie verbessert werden kann.

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

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Weitere Informationen zu zusätzlichen Rollen finden Sie unter User Experience Analytics Rollen.

Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

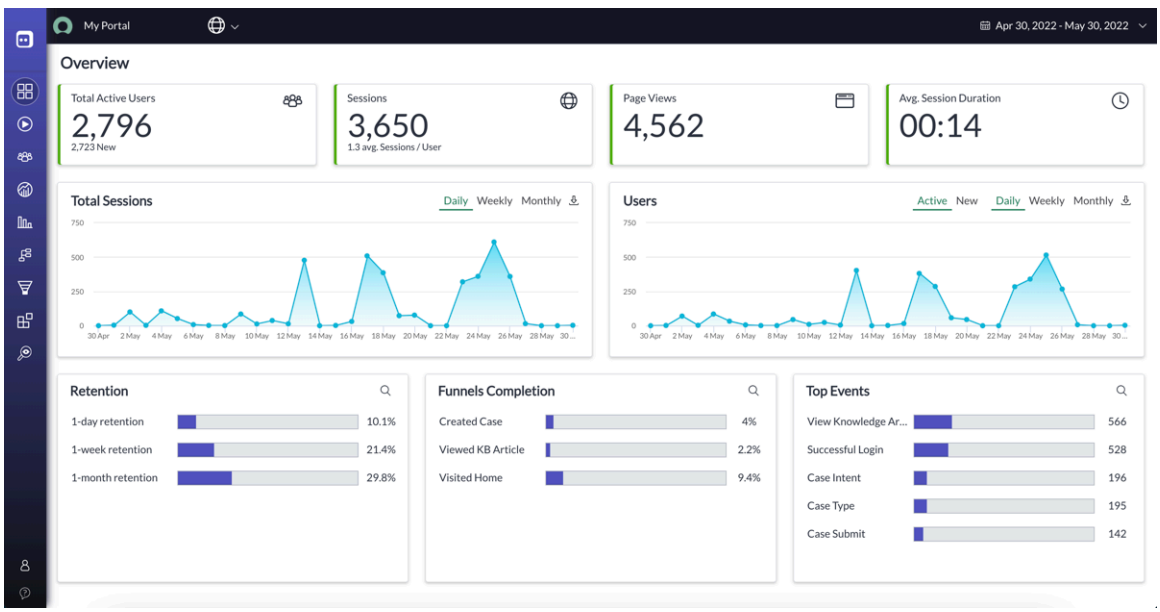
User Experience Analytics für Serviceportal

Visualisieren Sie Metriken und Interaktionen, um die Benutzer-Experience in Serviceportal besser zu verstehen und zu ermitteln, wie sie verbessert werden kann.

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.

Sie können die Nachverfolgung von Benutzeranalysen für das Portal im Dashboard User Experience Analytics anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über das Dashboard „User Experience Analytics“ .



User Experience Analytics für Serviceportal bietet Dashboard-Ansichten für die Überwachung der Leistungskennzahlen (KPIs) von Webanwendungen, die auf Serviceportalbasieren. Sie können diese Einblicke verwenden, um Ihr Portal zu optimieren.

Beispielsweise verfolgt User Experience Analytics, wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt oder einen Wissensartikel anzeigt. Sie können diese Daten verwenden, um abzuleiten, welche Elemente oder Artikel bei Benutzern am beliebtesten sind. Weitere

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

Informationen zu vom Benutzer ausgelösten Events, die automatisch nachverfolgt werden, finden Sie unter Serviceportal Events.

Hinweis:
User Experience Analytics Die Nachverfolgung ist standardmäßig für alle Portale aktiviert. Ab Release Tokyo müssen Sie die Nachverfolgung für ein Portal nur dann aktivieren, wenn Sie in einer früheren Version die Nachverfolgung für einige Portale aktiviert haben, für andere jedoch nicht. Weitere Informationen finden Sie unter User Experience Analytics in Serviceportalnachverfolgen.

Hinweise zur Benutzereinwilligung

Benutzereinwilligungsbenachrichtigungen müssen dem Datenverarbeitungszusatz ServiceNow entsprechen. Überprüfen Sie die Benutzereinwilligungsbenachrichtigungen für die Vorlage ServiceNow. Sie können die Optionen anpassen, wie diese Hinweise Benutzern angezeigt werden, einschließlich der Formulierung. Weitere Informationen finden Sie unter Defining texts for Notice and Explicit Opt-in user consent management policies .

Auf User Experience Analytics-Daten zugreifen

Sie können folgendermaßen auf User Experience Analytics-Daten zugreifen:

- Über das Dashboard User Experience Analytics, siehe User Experience Analytics verwenden .
- Durch Exportieren von Daten in UI Builder, siehe UIB-Setup für Datenvisualisierung .

Zugehörige Informationen

User Experience Analytics

User Experience Analytics in Serviceportalnachverfolgen

Verfolgen Sie User Experience Analytics für Serviceportal, um Leistungskennzahlen mit dem User Experience Analytics -Dashboard zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portal_analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Nachverfolgung für alle Portale aktiviert. Ab Release Tokyo müssen Sie die Nachverfolgung für ein bestimmtes Portal nur dann aktivieren, wenn Sie in einer früheren Version die Nachverfolgung für einige Portale aktiviert haben, für andere jedoch nicht.

Portale, die für die Nachverfolgung konfiguriert wurden, werden in der Tabelle User Experience Analytics Einstellungen [sys_analytics_bucket] aufgelistet. Informationen zum Verwalten vorhandener Analytics-Einstellungen für ein Portal finden Sie unter User Experience Analytics-Einstellungen konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie den Portaltitel aus.
3. Wählen Sie im **Portalformular Analytics-Einstellungen erstellen**aus.

Hinweis:
Wenn bereits ein Portal für die Nachverfolgung konfiguriert wurde, lautet der Name der Schaltfläche **Analytics-Einstellungen anzeigen**.

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

4. Geben Sie im Formular „Einstellungen für Benutzer-Experience-Analysen“ an, welche Benutzer nachverfolgt werden sollen.
   - Um Analysen nur für authentifizierte Benutzer **nachzuverfolgen**, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktivieren.
   - Um Analysen für nicht authentifizierte und authentifizierte Benutzer nachzuverfolgen, aktivieren Sie die **Checkbox Nachverfolgung** nicht authentifizierter Benutzer aktivieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktiviert haben, sind Sie möglicherweise gesetzlich verpflichtet, nicht authentifizierte Benutzer darüber zu informieren, dass Sie ihre Nutzung zur Analyse nachverfolgen. Um einen rechtlichen Hinweis anzuzeigen, aktivieren Sie die standardmäßig inaktive Datenschutzerklärung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Datenschutzhinweis für nicht authentifizierte Benutzer.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie können jetzt die Nachverfolgung von Benutzeranalysen für das ausgewählte Portal anzeigen, indem Sie zu navigieren **User Experience Analytics** > **Dashboard**. Weitere Informationen zur Verwendung des Dashboards finden Sie unter Übersicht über das Dashboard .

Zugehörige Informationen

Deaktivieren Sie die Nachverfolgung von User Experience Analytics

Aktivieren Sie den Datenschutzhinweis für nicht authentifizierte Benutzer

Wenn Sie die Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer in Ihrem Portal aktiviert haben, sind Sie möglicherweise gesetzlich verpflichtet, nicht authentifizierte Benutzer darüber zu informieren, dass Sie ihre Nutzung zur Analyse nachverfolgen. Sie können rechtliche Hinweise anzeigen, indem Sie die Datenschutzerklärung aktivieren.

Vorbereitungen
Standardmäßig ist die Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer für Portale deaktiviert. Informationen zum Ändern der Analytics-Einstellungen für ein Portal finden Sie unter User Experience Analytics-Einstellungen konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sp_admin

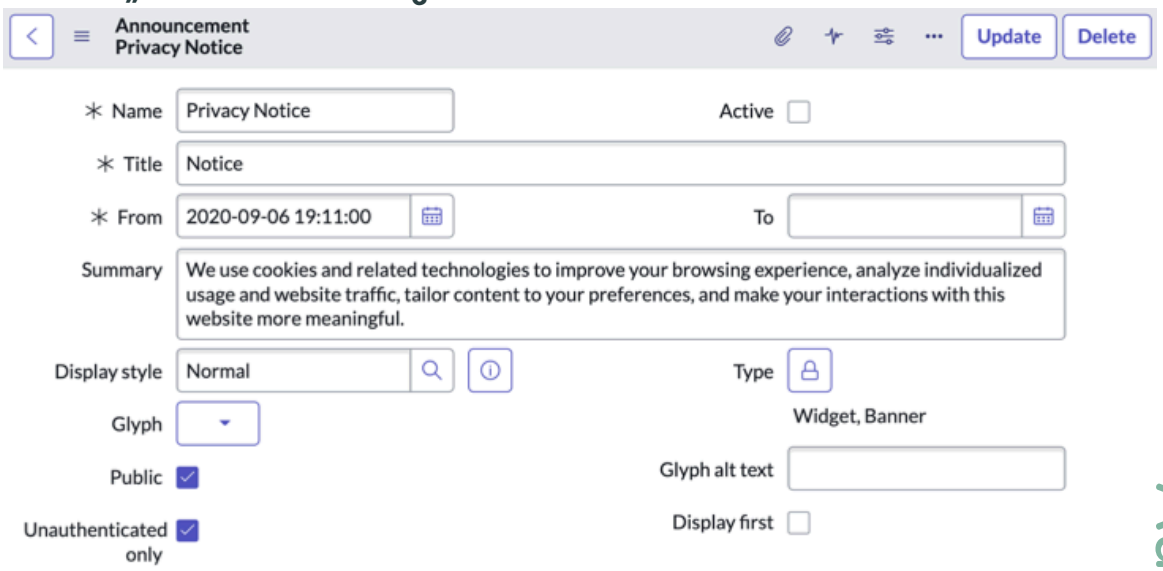
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen** und öffnen Sie den inaktiven Datensatz mit dem Namen **Datenschutzhinweis**.
2. Überprüfen Sie das Formular.

   Sie können den Standardtext des Felds **Zusammenfassung** ändern oder unverändert lassen.

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

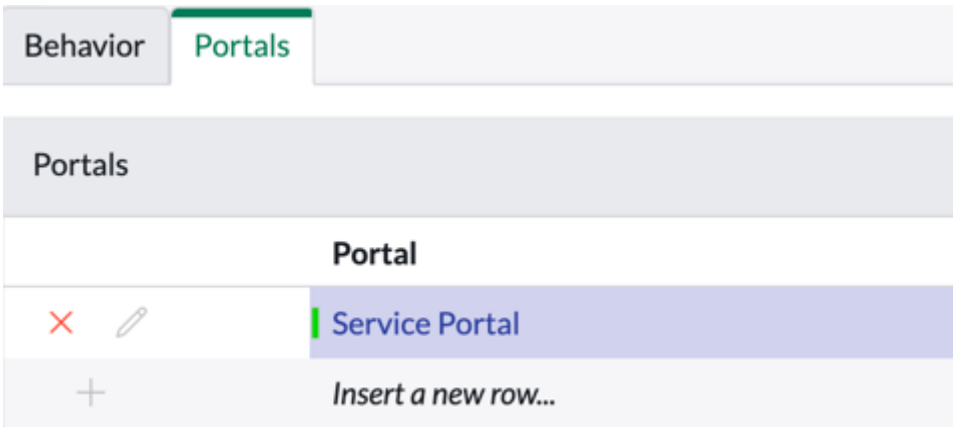
Formular „Datenschutzerklärung“



Standardmäßig ist die **Option Nur** nicht authentifiziert ausgewählt, um die Ankündigung nur für Benutzer anzuzeigen, die sich nicht beim Portal angemeldet haben. Die Ankündigung wird ausgeblendet, nachdem sich der Benutzer angemeldet hat.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Portale“ ein Portal aus, in dem die Ankündigung angezeigt werden soll.

Abschnitt „Portale“.



Hinweis:
Die Datenschutzerklärung wird nur in Portalen angezeigt, für die über User Experience Analytics-Einstellungen verfügt.

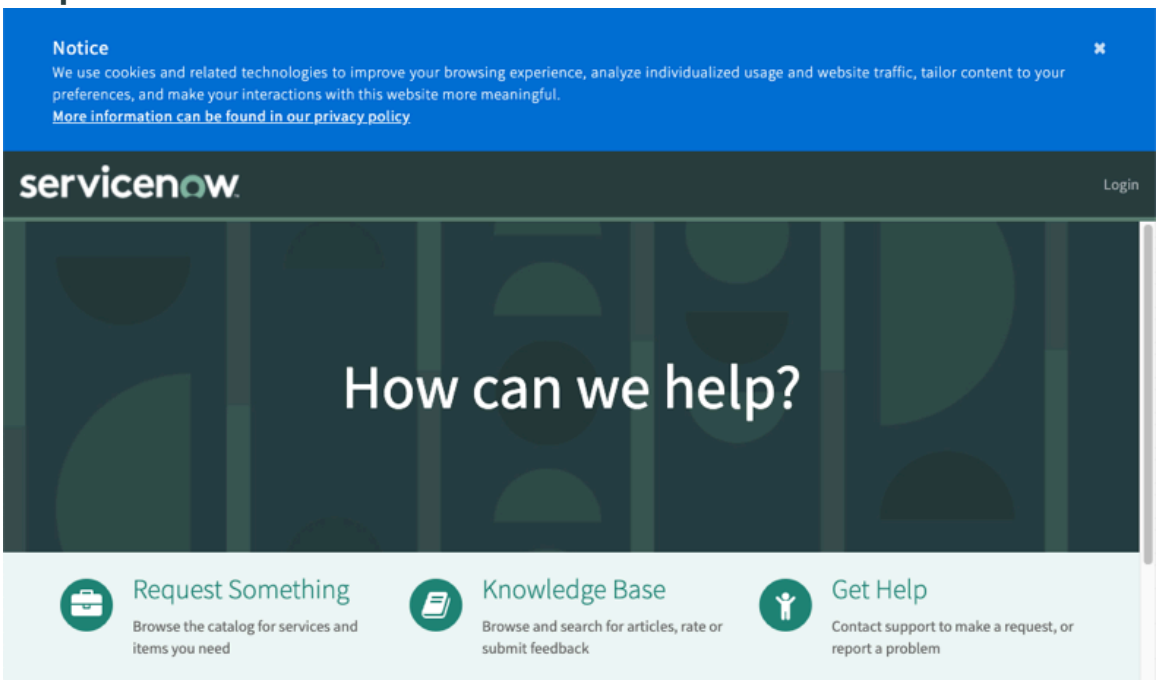
4. Aktivieren Sie die Ankündigung, indem Sie die Option **Aktiv** auswählen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Datenschutzerklärung wird nicht authentifizierten Portalbenutzern angezeigt.

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

Beispiel für Datenschutzhinweis



Zugehörige Informationen

Ankündigungen erstellen

Serviceportal Events

Zeigen Sie Serviceportal Events an, um Einblicke in die Verwendung eines Portals in Ihrer Organisation zu erhalten.

User Experience Analytics erkennt automatisch die Gesten und Aktionen von Portalbenutzern. Sie können jedes Vorkommen dieser *Events* im Analytics-Dashboard anzeigen.

Ereignis	Beschreibung
Kataloganforderung übermitteln	Verfolgt nach, wenn ein Benutzer eine Anforderung über das Widget „SC-Katalogelement“ sendet. Sie können die Anforderungs-ID und die Anzahl der Elemente in jeder Anforderung anzeigen. Verwenden Sie diese Analysen, um Servicekatalogzu optimieren.
Katalogelement bestellen	Verfolgt nach, wenn ein Benutzer ein Katalogelement über das Widget „SC-Katalogelement“ bestellt. Sie können den Namen und die ID jedes bestellten Artikels anzeigen. Sie können auch die zugehörige Anforderungs-ID anzeigen. Verwenden Sie diese Analysen, um Servicekatalogzu optimieren.
Datensatzerstelleranforderung übermitteln	Verfolgt nach, wenn ein Benutzer eine Anforderung über einen Datensatzersteller sendet. Verwenden Sie diese Analysen, um Servicekatalogzu optimieren.

Automatische Übersetzung

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

Ereignis	Beschreibung
Wissensartikel anzeigen	Verfolgt nach, wenn ein Benutzer einen Wissensartikel anzeigt. Sie können den Namen, die ID und die Sprache jedes angezeigten Artikels anzeigen. Verwenden Sie diese Analysen, um die Knowledge Base zu optimieren.
Initiieren Sie die Suche	Verfolgt, wenn ein Benutzer das Portal mithilfe der Widgets „Aspektsuche“ und „Typeahead-Suche“ durchsucht. Sie können die von Benutzern eingegebenen Stichwörter anzeigen. Sie können auch die Nutzung der beiden Such-Widgets vergleichen. Verwenden Sie diese Analysen, um die Suche in Serviceportalzu verbessern.
Suchergebnis ausgewählt	Verfolgt, wenn ein Benutzer ein Suchergebnis auswählt, wenn er das Widget „Aspektsuche“ verwendet. Sie können den Klickrang und die sys_id des ausgewählten Suchelements anzeigen. Verwenden Sie diese Analysen, um die Suche in Serviceportalzu verbessern.
Erfolgreiche Anmeldung	Verfolgt, wenn sich ein Benutzer bei Serviceportalanmeldet. Verwenden Sie diese Analysen, um die Anmeldeaktivität innerhalb eines bestimmten Zeitraums zu überwachen.
PortalPageLoad	Verfolgt, welche Seiten Benutzer besuchen und in welchen Sprachen. Verwenden Sie diese Analysen, um Ihre Benutzerbasis und die Seiten, mit denen sie interagieren, zu verstehen.
SP-Dateianhang	Verfolgt, wie Benutzer Dateien an Datensätze von Portalseiten anhängen: durch Navigieren im Dateisystem, Einfügen von Dateien aus der Zwischenablage oder Drag-and-Drop von Dateien. Verwenden Sie diese Analysen, um zu optimieren, wie Benutzer Dateien über Portalseiten an Datensätze anhängen können.

Sie können benutzerdefinierte Events erstellen, die ausgelöst werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter SNAnalytics – Client

Zugehörige Informationen

SC-Katalogelement-Widget.

Widget „Aspektsuche“

Widget „Typeahead-Suche“

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

User Experience Analytics Rollen

Legen Sie fest, welche Personen in Ihrem Unternehmen User Experience Analytics für Serviceportal verwenden und konfigurieren sollen.

Die Rollen portal_analytics_admin und portal_analytics_viewer werden mit dem Plugin „Service Portal Analytics“ (com.glide.service-portal.analytics) installiert.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
User Experience Analytics-Administrator [analytics_admin]	Administratoren: • kann den **Dashboard-** Link und die Einstellungen in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen. • kann die User Experience Analytics-Einstellungen für jede mobile Anwendung und jedes Portal steuern. • verfügen über **Administratorrollenberechtigungen**, um Trichter- und Kohortenberichte aus dem User Experience Analytics-Dashboard erstellen zu können.	• web_analytics_admin • mobile_analytics_admin • Analytics_viewer
User Experience Analytics-Betrachter [analytics_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können den **Dashboard-** Link in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen und verfügen über die Berechtigungen der Betrachterrolle für User Experience Analytics.	• web_analytics_viewer • mobile_analytics_viewer
Mobile Analytics-Administrator [mobile_analytics_admin]	Administratoren: • kann den **Analytics-Dashboard-** Link und die Einstellungen in Mobile Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen. • kann die Mobile Analytics-Einstellungen für jede Mobile-Anwendung steuern. • haben Berechtigungen der Rolle **Administrator** und können über das Analytik-Dashboard Trichter- und Kohortenberichte erstellen.	mobile_analytics_viewer
Mobile Analytics-Betrachter [mobile_analytics_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können den **Analytics-Dashboard-** Link in Mobile Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen und verfügen über die Berechtigungen der Betrachterrolle für Mobile Analytics.	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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Webanalytik-Administrator [web_analytics_admin]	Administratoren: • kann den **Analytics-Dashboard-** Link und die Einstellungen in User Experience Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen. • kann die User Experience Analytics-Einstellungen für jede Webanwendung steuern. • haben Berechtigungen der Rolle **Administrator** und können über das Analytik-Dashboard Trichter- und Kohortenberichte erstellen.	• web_analytics_viewer • portal_analytics_admin
Webanalyse-Betrachter [web_analytics_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können den **Analytics-Dashboard** -Link innerhalb von User Experience Analytics im Anwendungsnavigator anzeigen und verfügen über Viewer-Rollenberechtigungen für Webanwendungsanalysen.	portal_analytics_viewer
Portalanalytik-Administrator [portal_analytics_admin]	Administratoren: • kann den **Analytics-Dashboard-** Link und die Einstellungen in anzeigen **Serviceportal** > **Analysen** im Anwendungsnavigator. • kann User Experience Analytics-Einstellungen für Service Portal erstellen.	portal_analytics_viewer
Analytics-Betrachter des Portals [portal_analytics_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können den **Analytics-Dashboard-** Link und die Einstellungen in anzeigen **Serviceportal** > **Analysen** im Anwendungsnavigator und verfügen über Viewer-Rollenberechtigungen für Portalmetriken im User Experience Analytics-Dashboard.	Keine

User Experience Analytics Zugehörige Eigenschaften für Serviceportal

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um User Experience Analytics für Serviceportalzu konfigurieren.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

Deaktiviert das Popup „Benutzereinwilligung“ für angegebene Portale. 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

Automatische Übersetzung

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

`glide.analytics.tracking.restricted.portals`

Deaktiviert die Nachverfolgung von Anwenderanalysen für angegebene Portale. 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

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id)

Portalanalyse

Rufen Sie eine Zusammenfassung aller Widgets ab, die auf Serviceportal-Seiten angezeigt werden. Mit diesen Daten können Sie die Widget-Anpassungen und die Seitennutzung besser verstehen.

Die Portalanalyse ist eine regelmäßige Aufgabe, die bei Bedarf ausgeführt wird. Nachdem Sie die Portalanalyseaufgabe ausgeführt haben, erstellt das System eine Liste der einzelnen Widgets und die Seite, auf der sie angezeigt werden.

Die Liste enthält auch die folgenden Informationen:

- Anpassungsebene der einzelnen Widgets
- Anzahl der Ansichten auf jeder Seite
- Anzahl der Benutzerbesuche auf jeder Seite

Sie können die Liste als CSV-, Excel-, XML-, JSON- oder PDF-Datei exportieren. Verwenden Sie die exportierte Liste, um zu überlegen, auf welche Seiten und Widgets Sie sich bei der Neugestaltung Ihres Portals konzentrieren sollten. Sie können beispielsweise eine Seite mit weniger Benutzerbesuchen entfernen oder ein benutzerdefiniertes Widget durch ein geklontes Widget ersetzen.

Die Portalanalyse ist standardmäßig in Ihrer Instanz aktiv.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

Führen Sie die Portalanalyse aus

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um eine Zusammenfassung aller Widgets zu erhalten, die auf Seiten angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Portalanalyse.
3. Wählen Sie im Header des Formulars **Jetzt ausführen**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

Das System erstellt eine Liste aller Widgets auf jeder Seite in Ihrer Instanz. Sie können diese Liste anzeigen, indem Sie sp_portal_analyzer.list im Anwendungsnavigator eingeben.

Nächste Maßnahme

Exportieren Sie die Liste als CSV-, Excel-, XML-, JSON- oder PDF-Datei, um sie während eines System-Upgrades zu referenzieren. Weitere Informationen zum Exportieren von Listendaten finden Sie unter Listenexport.

Serviceportal – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Rollen, Konfigurationseigenschaften, SCSS-Variablen, Domänentrennung und mehr.

Serviceportal Rollen

Serviceportal installiert die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management . Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Besondere Überlegungen

Portalanalyse-Betrachter [portal_analytics_viewer]

Benutzer mit dieser Rolle können den **Analytics-Dashboard-** Link und die Einstellungen in anzeigen **Serviceportal** > **Analysen** im Anwendungsnavigator und verfügen über Viewer-Rollenberechtigungen für Portalmetriken im Dashboard User Experience Analytics.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein

Besondere Überlegungen

Schreibgeschützter Zugriff auf Analysen. Verwenden Sie die Rolle „Portalanalytik-Administrator“ [portal_analytics_admin], um Analysen zu verwalten.

Serviceportal -Administrator [sp_admin]

Verwaltet die Konfiguration von Portalen, die von Serviceportalerstellt wurden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen 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.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Ankündigungsadministrator [ankündigung_admin]

Verwaltet die Veröffentlichung von Ankündigungen in Portalen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator für Portalanalysen [portal_analytics_admin]

Kann User Experience Analytics Einstellungen für das Serviceportal erstellen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen: portal_analytics_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

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

Serviceportal -Eigenschaften

Serviceportal -Eigenschaften steuern Aspekte der Portal-Experience für Administratoren und Endbenutzer.

Die am häufigsten verwendeten Service Portal-Eigenschaften werden auf der Eigenschaftenseite Serviceportal festgelegt. Einige seltener verwendete Eigenschaften sind nur in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar.

Sie können auf die in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Service Portal** > **Eigenschaften**.

Serviceportal Seiteneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
404-Standardseite (Seiten-ID oder sp_page sys_id) für Serviceportal *glide.service_portal.default_404_page*	Legen Sie die Standardseite fest, die Ihren Benutzern angezeigt wird, wenn eine Seite nicht ordnungsgemäß geladen werden kann. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 404 • Weitere Informationen: Standardfehlerseite zuweisen Die Zeichenfolge muss genau mit dem Namen der Seite übereinstimmen.
Zeigen Sie Admin-Benutzern in Serviceportal-Seiten eine Nachricht, wenn ein Browserfehler auftritt. *glide.sp.show_console_error*	• Typ: true | false • Standardwert: wahr
Maximale Anzahl von Streameinträgen, die in Serviceportal angezeigt werden (Aktivitäts-Widget, Konversations-Widget, usw.). *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Begrenzen Sie die Anzahl der Einträge, die Benutzer im Widget für die Ticketkonversation sehen können. Benutzer sehen nur die neuesten Einträge und können im Verlauf nur die maximal zulässige Anzahl anzeigen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Dauer (in Sekunden), für die Informations- und Fehlermeldungen in Serviceportal angezeigt werden, bevor sie automatisch verworfen werden. *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	Die Dauer in Sekunden, in der nicht kritische Benachrichtigungen auf dem Bildschirm angezeigt werden, bevor sie automatisch geschlossen werden. Wenn der Wert auf 0 gesetzt ist, werden Nachrichten nicht automatisch verworfen und ein Benutzer muss sie schließen. festlegen • 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.

Serviceportal Seiteneigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Kritische Benachrichtigungen sollten mit dem HTML-Klassenattribut `sn-sticky-notification` gekennzeichnet werden, um zu verhindern, dass sie automatisch verworfen werden. Wenn die Einstellung „glide.ui.accessibility“ aktiviert ist, werden Nachrichten nicht automatisch verworfen, unabhängig von dem Wert der Systemeigenschaft. Informationen zum Festlegen dieser Einstellung finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren.
Standardsortierreihenfolge für Ankündigungen *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	Definieren Sie die Sortierreihenfolge für Banner-Ankündigungen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Startdatum absteigend Verfügbare Optionen: • Startdatum aufsteigend: Das älteste Startdatum wird zuerst angezeigt. • Startdatum absteigend: Das jüngste Startdatum wird zuerst angezeigt. • Enddatum aufsteigend: Das älteste Enddatum wird zuerst angezeigt. • Enddatum absteigend: Das jüngste Enddatum wird zuerst angezeigt.
Debug-Laufzeit-Informationen aktivieren *glide.sp.debug*	Steuert, ob die Angular.js-Kennzeichnung *$compileProvider.debugInfoEnabled* auf „true“ oder „false“ festgelegt ist. Diese Option ermöglicht Debug-Laufzeit-Informationen im Compiler, z. B. das Hinzufügen von Bindungsinformationen und eines Verweises auf den aktuellen Bereich zu DOM-Elementen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert, um die Leistung der Instanz zu verbessern. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false

Wenn Benutzerkriterien [*com.glide.service-portal.user-criteria*] aktiviert sind, werden die folgenden Eigenschaften ebenfalls auf der Serviceportal-Eigenschaftenseite 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.

Eigenschaften der Benutzerkriterien

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie die Verwendung von Benutzerkriteriendatensätzen anstelle von Rollenfeldern für Serviceportal Berechtigungen *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	Definieren Sie Berechtigungen für Serviceportal -Widgets, Widget-Instanzen, Seiten und Suchquellen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen: Benutzerkriterien für Service Portal
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Validierung der Benutzerkriterien in umgehen Serviceportal *glide.sp.entitlement.override*	Ermöglichen Sie Benutzern mit einer bestimmten Rolle, alle Seiten, Widgets, Widget-Instanzen oder Suchquellen unabhängig von Benutzerkriterien zu sehen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: admin

Sie können auf die in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zugreifen.

Serviceportal-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Ermöglicht jedem Benutzer, Inhalte in seiner bevorzugten Sprache auszuwählen und anzuzeigen. Diese Eigenschaft enthält eine durch Kommas getrennte Liste von Portal-Sys-IDs. Standardmäßig sind die Sys-IDs für die Portale Knowledge (/kb), Customer Support (/csm) und Customer Service (/csp) enthalten. Für jedes angegebene Portal wird die Sprachauswahl im Portal-Header angezeigt, wenn neben Englisch weitere Sprachen installiert und in der Instanz aktiv sind. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb130 • Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portal-Headern.
glide.sp.theme.parse_scss	Option, um das Laden kompilierter SCSS-Dateien als Links zu ermöglichen, um die

Automatische Übersetzung

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

Serviceportal-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Leistung wiederholter Seitenansichten zu verbessern. Bei „false“ werden SCSS-Dateien stattdessen inline in den HTML-Code der Seite eingefügt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Option, um die Konfiguration von visuell lesbaren Stichwörtern in Portalseiten-URLs für die Instanz zu ermöglichen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true • Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.
glide.service-portal.notification.threshold	Geben Sie an, wie viele Benachrichtigungen angezeigt werden sollen, bevor Benutzer die Möglichkeit haben, alle Benachrichtigungen auf einmal zu löschen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5

Service Portal SCSS-Grundkenntnisse

SCSS ist eine Teilmenge der Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) -Spezifikation und ist eine Erweiterung von CSS. Jede gültige CSS-Formatvorlage ist gültiges SCSS.

SCSS-Variablen

Mit SCSS-Variablen können Sie Informationen speichern, die Sie in Ihrer Formatvorlage wiederverwenden möchten. Sie können beispielsweise Farben, Schriftstapel oder jeden CSS-Wert speichern, wenn Sie annehmen, dass Sie diese wiederverwenden möchten. SCSS verwendet das Symbol $, um etwas in eine Variable umzuwandeln.

SCSS unterstützt die folgenden Datentypen:

- Zahlen (einschließlich Einheiten)
- Zeichenfolgen (mit Anführungszeichen oder ohne)
- Farben (Name oder Namen)
- Boolesche

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

Variablen können auch Argumente oder Ergebnisse von mehreren verfügbaren Funktionen oder Mixins sein. Während der Übertragung werden die Werte der Variablen in das CSS-Ausgabedokument eingefügt.

Beispiel:

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Funktionen

Liste der Funktionen für den Service Portal SCSS-Compiler.

RGB-Funktionen

Funktion	Beschreibung
rgb ($ rot, $ grün, $ blau)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Rot, Grün und Blau.
rgba ($ rot, $ grün, $ blau, $ alpha)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Rot, Grün, Blau und Alpha.
rot($farbe)	Ruft die rote Komponente einer Farbe ab.
grün ($ farbe)	Ruft die grüne Komponente einer Farbe ab.
blau ($ farbe)	Ruft die blaue Komponente einer Farbe ab.
mix($color1, $color2, [$weight])	Mischt zwei Farben zusammen.

HSL-Funktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
hsl($hue,$saturation,$lightness)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Farbton, Sättigung und Helligkeit.	Ja
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Farbton, Sättigung, Helligkeit und Alpha.	Ja
hue($color)	Ruft die Farbtonkomponente einer Farbe ab.	Ja
saturation($color)	Ruft die Sättigungskomponente einer Farbe ab.	Ja
Leichtigkeit ($ Farbe)	Ruft die Helligkeitskomponente einer Farbe ab.	Ja
Farbton anpassen ($ color, $ grad)	Ändert den Farbton einer Farbe.	Ja

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

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
lighten($color, $amount)	Macht eine Farbe heller.	Ja
dunkler ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe dunkler.	Ja
gesättigt ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe satter.	Ja
entsättigen ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe weniger gesättigt.	Ja
Graustufen ($ color)	Wandelt eine Farbe in Graustufen um.	Ja
Komplement ($ Farbe)	Gibt das Komplement einer Farbe zurück.	Nein
invertieren ($ color)	Gibt die Umkehrung einer Farbe zurück.	Nein

Deckkraftfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
alpha ($ farbe)	Ruft die Alphakomponente (Deckkraft) einer Farbe ab.	Ja
opacity($color)	Ruft die Alphakomponente (Deckkraft) einer Farbe ab.	Ja
rgba ($ color, $ alpha)	Ändert die Alphakomponente für eine Farbe.	Ja
trüb ($ color, $ betrag)	Macht eine Farbe weniger durchsichtig.	Nein
fade-in($color, $amount)	Macht eine Farbe weniger durchsichtig.	Nein
transparentize($color, $amount)	Macht eine Farbe transparenter.	Nein
fade-out($color, $amount)	Macht eine Farbe transparenter.	Nein

Andere Farbfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
adjust-color()	Erhöht oder reduziert eine oder mehrere Komponenten einer Farbe.	Ja
scale-color()	Passt eine oder mehrere Eigenschaften einer Farbe fließend an.	Ja
change-color()	Ändert eine oder mehrere Eigenschaften einer Farbe.	Nein
ie-hex-str()	Konvertiert eine Farbe in das Format, das von IE-Filtern verarbeitet werden kann.	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.

Zeichenfolgenfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
unquote($string)	Entfernt Anführungszeichen aus einer Zeichenfolge.	Ja
quote($string)	Fügt zu einer Zeichenfolge Anführungszeichen hinzu.	Ja
str-length($string)	Gibt die Anzahl der Zeichen einer Zeichenfolge zurück.	Nein
str-insert($string, $insert, $index)	Fügt $insert zu $string bei $index hinzu.	Nein
str-index($string, $substring)	Gibt den Index des ersten Vorkommens von $substring in $string zurück.	Nein
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	Extrahiert eine Unterzeichenfolge aus $string.	Nein
to-upper-case($string)	Wandelt eine Zeichenfolge in Großbuchstaben um.	Nein
to-lower-case($string)	Wandelt eine Zeichenfolge in Kleinbuchstaben um.	Nein

Zahlenfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
percentage($number)	Wandelt eine Zahl ohne Einheit in einen Prozentsatz um.	Ja
round($number)	Rundet eine Zahl auf die nächste Ganzzahl.	Ja
ceil($number)	Rundet eine Zahl zur nächsten Ganzzahl auf.	Ja
floor($number)	Rundet eine Zahl zur letzten Ganzzahl ab.	Ja
abs($number)	Gibt den absoluten Wert einer Zahl zurück.	Ja
min($numbers…)	Such in mehreren Zahlen die kleinste.	Ja
max($numbers…)	Such in mehreren Zahlen die größte.	Ja
random([$limit])	Gibt eine zufällige Zahl zurück.	Nein

Listenfunktionen

Listen in SCSS sind unveränderbar. Alle Listenfunktionen geben eine neue Liste zurück, anstatt die bestehende Liste zu aktualisieren.

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

Alle Listenfunktionen können auch für Mappen verwendet werden und behandeln diese als Listenpaare.

Funktion	Beschreibung
length($list)	Gibt die Länge einer Liste zurück.
nth($list, $n)	Gibt ein bestimmtes Element in einer Liste zurück.
set-nth($list, $n, $value)	Ersetzt das n-te Element in einer Liste.
join($list1, $list2)	Fügt zwei Listen zu einer zusammen.
append($list1, $val)	Hängt einen einzelnen Wert an das Ende einer Liste an.
zip($lists…)	Kombiniert mehrere Listen zu einer einzigen multidimensionalen Liste.
index($list, $value)	Gibt die Position eines Wertes in einer Liste zurück.
list-separator($list)	Gibt das Trennzeichen einer Liste zurück.

Benutzerdefinierte Funktionen hinzufügen

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

SCSS-Verschachtelung

SCSS ermöglicht Ihnen die Verschachtelung Ihrer CSS-Auswahlen auf eine Weise, die der gleichen visuellen Hierarchie Ihrer HTML folgt.

Beispiel:

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

Die Auswahlen ul, li und a sind in der Auswahl nav verschachtelt, wodurch Sie Ihr CSS besser organisieren und lesbarer gestalten können. Wenn das Widget wiedergegeben wird, sieht das erstellte CSS ähnlich wie der folgende Code aus:

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}
```


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

```
nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Operatoren

SCSS verfügt über einige mathematische Standardoperatoren wie +, -, *, /, and %.

Verwenden Sie einfache Berechnungen, um die Breiten für eine Seite zu berechnen `&` Artikel. Beispiel:

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

Das generierte CSS sieht folgendermaßen aus:

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Mixins

Mit einem Mixin können Sie Gruppen von CSS-Deklarationen erstellen, die Sie auf Ihrer Website wiederverwenden möchten. Sie können Werte übergeben, um Ihr Mixin flexibler zu machen.

Der folgende Codeblock ist ein Beispiel für den Grenzradius.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
```


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

```
    -ms-border-radius: $radius;
       border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

Das generierte CSS sieht folgendermaßen aus:

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

Domänentrennung und Service Portal

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

So funktioniert die Domänentrennung in Service Portal

Elemente der Service Portal-Plattform wie Einstellungen, Portale, Seiten und Widgets sind nicht domänengetrennt. Die Daten in Widgets werden jedoch angezeigt, wenn sie auf der entsprechenden Domäne basieren. Um unterschiedliche Experiences bereitzustellen, sollten Administratoren separate Serviceportale mit jeweils eindeutigen URLs erstellen, zu denen sie Benutzer umleiten können.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit installierte Plugins Serviceportal

Die folgenden Plugins werden mit dem Plugin Serviceportal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] installiert, einer standardmäßig aktiven Funktion von Now Platform.

- Service Portal - Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Service Portal - Servicekatalog [com.glide.service-portal.service-catalog]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Portal - Servicestatus [com.glide.service-portal.service-status]
- Service Portal - Konfigurationsseiten [com.glide.service-portal.config]
- Service Portal Designer [com.glide.service-portal.designer]
- Service Portal Umfragen [com.glide.service-portal.survey]

Wenn Serviceportal [com.glide.service-portal.esm] in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, können Sie aktivieren, indem Sie den Anweisungen unter Plugin aktivieren folgen.

HTTP-Antwortheader

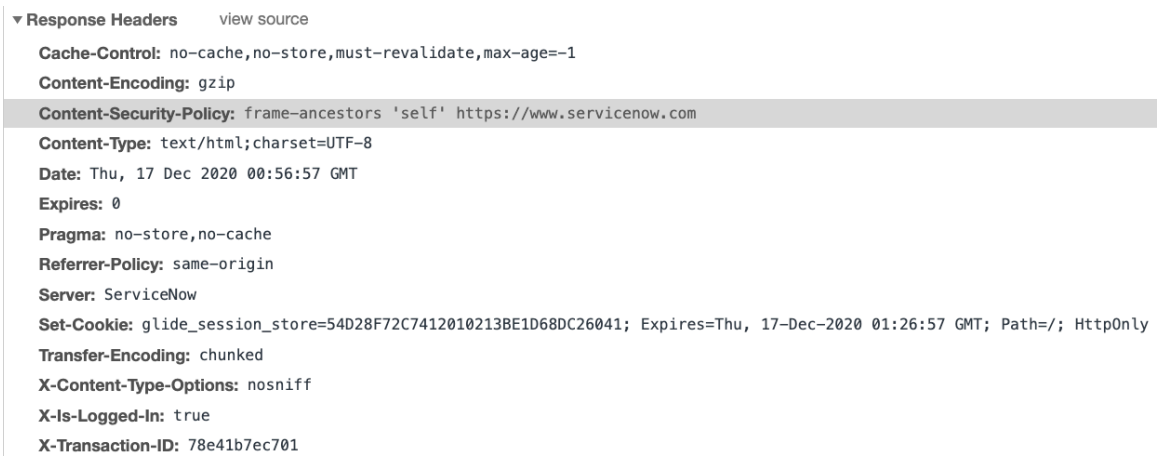
Ein Antwort-Header ist ein einfaches Name-Wert-Paar, das in einer HTTP-Antwort verwendet wird, um zusätzliche Informationen über den Seiteninhalt bereitzustellen oder darüber, wie der Client ihn verarbeiten soll.

Sie können HTTP-Antwortheader für alle oder bestimmte Seitentypen konfigurieren, einschließlich Serviceportal, UI-Seiten oder UX-Anwendungen. Die Möglichkeit, Antwortheader zu konfigurieren und zu übergeben, ermöglicht die spezielle Verarbeitung des Seiteninhalts durch einen Client, in der Regel einen Browser.

Weitere Informationen dazu, was ein HTTP-Header ist und wie das Name-Wert-Paar für bestimmte HTTP-Antwortheader konfiguriert wird, finden Sie unter:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Bei der Konfiguration von Antwortheadern müssen Sie sich die Definition für den HTTP-Header ansehen, um zu bestimmen, wie der Client den Seiteninhalt behandelt.

- Konfigurieren Sie beispielsweise einen HTTP-Header für eine bestimmte Seite oder alle Seiten mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Wenn Sie die Seite in einem Browser wie Chrome aufrufen, können Sie sie im Abschnitt „Antwortheader“ der Chrome-Entwicklertools überprüfen.



Weitere Informationen darüber, wie Browser eine Seite mit Frame-Vorgängern behandeln, finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Wenn Sie URLs mit benutzerdefinierten Name-Wert-Paaren verwenden, gehen Sie mit Vorsicht vor, da dabei ein potenzielles Sicherheitsrisiko besteht. Der unterzeichnete Sicherheitszusatz zum Vertrag Now Platform hat Sicherheit impliziert. Sie können dies möglicherweise oder versehentlich überschreiben, wenn Sie in den resultierenden URLs benutzerdefinierte Name-Wert-Paare verwenden.

- Wenn Sie die Konfigurationsfunktionen für HTTP-Antwortheader vollständig deaktivieren möchten, legen Sie die Eigenschaft `glide.http.headers_config.enabled` auf **false**fest.
- Sobald Sie die Option auf „false“ festgelegt haben, verwendet Now Platform keine der Headerkonfigurationen, die Sie in der Tabelle „sys_response_header“ definiert haben.

Spezielle Behandlung der Content-Security-Policy: Header „frame-ancestor“.

Normalerweise enthält Now Platform automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: SAMEORIGIN.

- Sie unterstützt die Verwendung dieses Headers in allen Arten von Browsern, basierend auf der Einstellung der globalen Eigenschaft `glide.set_x_frame_options`, die standardmäßig aktiviert ist.
- Wenn Sie eine Seite mit einer Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Kopfzeile konfigurieren, enthält Now Platform nicht automatisch die X-Frame-Options: SAMEORIGIN-Kopfzeile. Durch das Ausschließen wird verhindert, dass der Browser verwechselt wird, da Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' bereits eine ähnliche Wirkung hat.

Spezielle Behandlung von Content-Security-Policy: frame-ancestor-Header für Internet Explorer

Mit der Kopfzeile Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 können Sie mehrere URL-Quellen konfigurieren, um die Seite aus einem iFrame einzubeziehen, der von einer Drittanbieter-Website gerendert wird. Internet Explorer unterstützt diesen Headertyp jedoch nicht.

- Stattdessen unterstützt Internet Explorer in diesem Header nur die Direktive X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM), obwohl die Einschränkung für eine einzelne Host-URL gilt.
- Wenn Sie die URL1-URL2-Kopfzeile des Frame-Vorgängers „self“ konfigurieren und Internet Explorer verwendet wird, verwendet Now Platform stattdessen automatisch die Kopfzeile X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Wenn die Internet Explorer-Anforderung den Referrer-URL-Header enthält:

- Es wird versucht, sie mit den Host-URLs (nur URL-Format mit vollständigem oder Platzhalter-URL-Format http://*.example.com) abzugleichen, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2-Header.
- Wenn es eine Übereinstimmung gibt, fügen Sie die übereinstimmende URL als X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1 hinzu.
- Wenn kein Referrer-Header vorhanden ist, werden die ersten nicht auf Platzhaltern basierenden Host-URLs verwendet, die in der Content-Security-Policy konfiguriert sind: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 header.

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

Hinweis:
Fügen Sie beim Konfigurieren von URLs keinen Schrägstrich am Ende der URL hinzu.

- Dieses Beispiel einer falschen Konfiguration, die mit dieser speziellen Behandlung möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktioniert:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Verwenden Sie stattdessen diese korrekte Syntax:
  - Name: Content-Security-Policy
  - Wert: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Zugehörige Informationen

Inhaltstyp für Steuerungsanforderung und Antwort

Cache-Steuerung – HTTP-Headerwert

Inhaltssicherheitsrichtlinie: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM-URL

Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader

Konfigurieren Sie standardmäßige Name-Wert-Paare für HTTP-Antwortheader. Sie legen fest, ob die Konfiguration für alle Seiten oder für bestimmte Typen (Serviceportal, UI-Seite oder UX-Anwendungsdatensatz) gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Zum Konfigurieren einer Kopfzeile vom Typ „ **Alle Seiten** “ ist die Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten erforderlich. Zum Konfigurieren eines Headers **vom Typ Spezifischer Typ** ist eine Administratorrolle erforderlich.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigatorbereich `sys_response_header.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Spezifischer Typ** Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders bezieht sich auf den spezifischen Typ und Datensatz, den Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** ausgewählt haben.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Alle Seiten Die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt für alle Seiten und Datensatztypen. **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ mit erhöhten Zugriffsrechten können HTTP-Antwortheader für den Header vom Typ „Alle Seiten“ konfigurieren.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. **Serviceportal [sp_portal]** Datensätze im Zusammenhang mit Serviceportal. **UI-Seite [sys_ui_page]** Standard-UI-Seiten im Now Platform. **UX-Anwendung [sys_ux_page_registry]** Standard-UX-Anwendungen im Now Platform.
Datensatz	Spezifischer Datensatz, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. So wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um auf das Formular „Dokument auswählen“ zuzugreifen. **b.** Im Feld **Tabellenname** ist der Standardwert der Typ, den Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben. Ändern Sie sie nicht. **c.** Wählen Sie im Feld **Dokument** den Datensatz aus der Tabelle aus. Wenn Sie beispielsweise **Service Portal [sp_portal]**ausgewählt haben, wählen Sie einen bestimmten Service Portal-bezogenen Datensatz in dieser Tabelle aus. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Sie können nur auf dieses Feld zugreifen, wenn Sie im Feld **Betrifft** die Option **Spezifischer Typ** ausgewählt haben.
Name	Name, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.

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

Feld	Beschreibung
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HTTP-Header-Konfiguration für fortgeschrittene Benutzer

Die Tabelle „HTTP-Antwortheader“ (sys_response_header) in der Listenansicht enthält zwei zusätzliche Spalten: **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge**.

Spalte	Beschreibung
Bestellung	Fügt einer Headerkonfiguration unabhängig vom Typ des Headers (**Alle Seiten** oder eine **bestimmte Seite**) einen ganzzahligen Standardreihenfolgewert hinzu. • Wenn eine bestimmte Seitenanforderung erfolgt, werden beide Headertypen basierend auf der **Reihenfolge**überlappt. • Die Netto-Header werden unabhängig vom Typ zuerst basierend auf der **Reihenfolge** sortiert und der Antwort basierend auf der geordneten Header-Liste hinzugefügt.
Hinzufügen nach	Enthält die folgenden Werte: **Anfügen** (Standardwert) Diese Option ist relevant, wenn mehrere Header mit demselben Namen konfiguriert sind. In diesem Fall werden beide dem HTTP-Antwortheader hinzugefügt. **Überschreiben** Diese Option ist relevant, wenn versucht wird, denselben Header (einen Header mit demselben Namen) zweimal in der Liste der geordneten Header hinzuzufügen (siehe Beschreibung der **Reihenfolge**). Der Header mit der höheren Reihenfolge und mit einer **Überschreiben** -Auswahl in **Hinzufügen durch** überschreibt denselben Header, der versucht, mit einer niedrigeren Reihenfolge festgelegt zu werden.

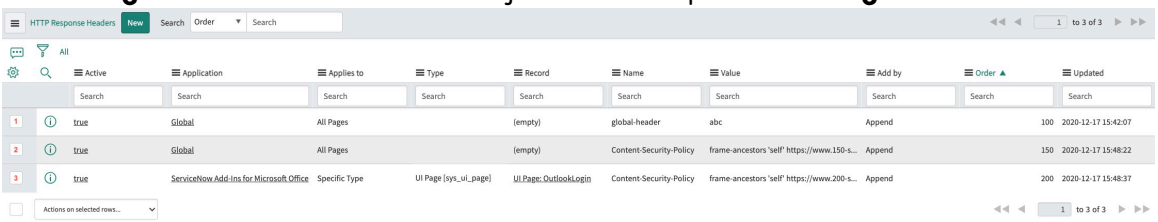
Möglicherweise gibt es Situationen, in denen mehrere ähnliche Header-Konfigurationen vom Typ **Alle Seiten** eine Header-Konfiguration vom **Typ Spezifischer Typ** überschreiben könnten. Ein Beispiel für eine **spezifische** Typkonfiguration wäre eine für eine bestimmte UI-Seite. Sie

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

können diese Situation beheben, indem Sie die Spalten **Hinzufügen nach** und **Reihenfolge** wie in den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiel für Anfügen

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und **Anfügen** ist der Standardwert für jeden in der Spalte **Hinzufügen nach**.

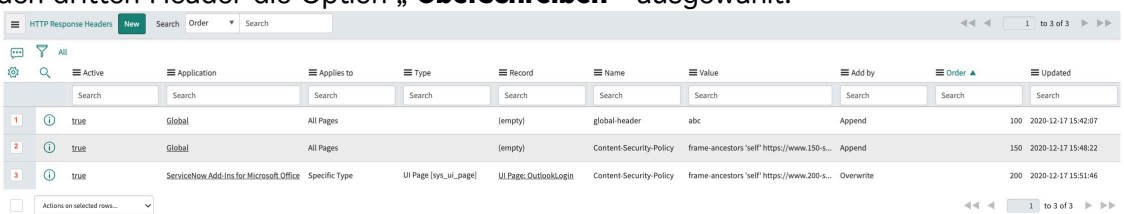


In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall wird Header 3 an Header 2 angehängt. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, lauten die Netto-HTTP-Antwortheader sowohl Header 2 als auch Header 3.



Überschreiben

Now Platform versucht, Header in der folgenden Reihenfolge festzulegen, und Sie haben in der Spalte „ **Hinzufügen nach** “ für den dritten Header die Option „ **Überschreiben** “ ausgewählt.



In diesem Beispiel haben die zweite (Header 2) und die dritte (Header 3) Antwortheaderkonfiguration denselben Namen (Content-Security-Policy). In diesem Fall überschreibt Header 3 Header 2. Wenn eine Anforderung für eine bestimmte Seite erfolgt, die Sie mit einer Header 3-Antwort konfiguriert haben, ist der Netto-HTTP-Antwortheader nur Header 3.

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

▾ Response Headers view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

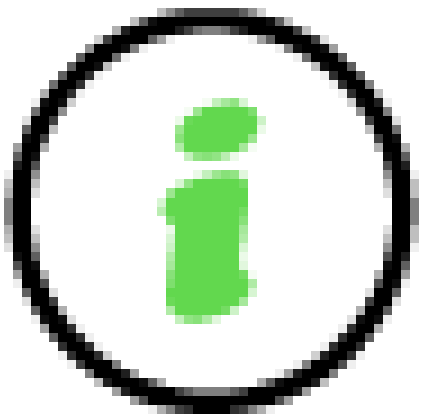
Adoption-Services

Adoption Services ist eine Suite von Lösungen, sowohl Produkten als auch Funktionen, die Anwendersupport und wichtige Informationen zum erwarteten Zeitpunkt des Bedarfs bieten. Zu diesen Services gehören produktinterne Hilfe, modale Elemente, Touren und Leitfäden, die Benutzern beibringen, wie sie mit den UI-Seiten interagieren, die sie in ihrer Instanz anzeigen.

Erste Schritte

Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um zu beginnen.

Produktinterne Hilfe



Onboarding-Modale



Erstellen Sie Onboarding-Dialogfelder, um Benutzern neue Experiences, Produkte und Anwendungen vorzustellen.

Automatische Übersetzung

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

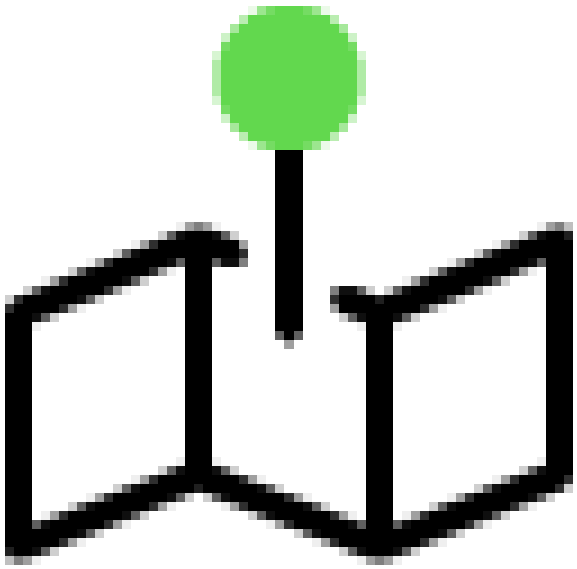
Stellen Sie Benutzern hilfreiche, kontextbezogene Informationen darüber bereit, was sie tun können, während sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich oder eine bestimmte UI-Seite verwenden.

Geführtes Setup



Verwenden Sie das Guided Setup, um die Erstkonfiguration eines Produkts oder einer Anwendung zu durchlaufen, die ein Guided Setup-Modul bereitstellt.

Guided Tours



Verwenden Sie Guided Tours, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Anwendungen in Ihrer Instanz bereitzustellen.

Weitere Informationen zu den ersten Schritten finden Sie im folgenden Video „Erste Schritte mit Adoption Services“.

Platform Academy-Sitzung: Erste Schritte mit Adoption Services

Produktinterne Hilfe

Es gibt zwei Arten von produktinterner Hilfe, die Benutzern beim Verständnis der von ihnen verwendeten Benutzeroberfläche hilft: Eingebettete Hilfe und Help Center.

Übersicht

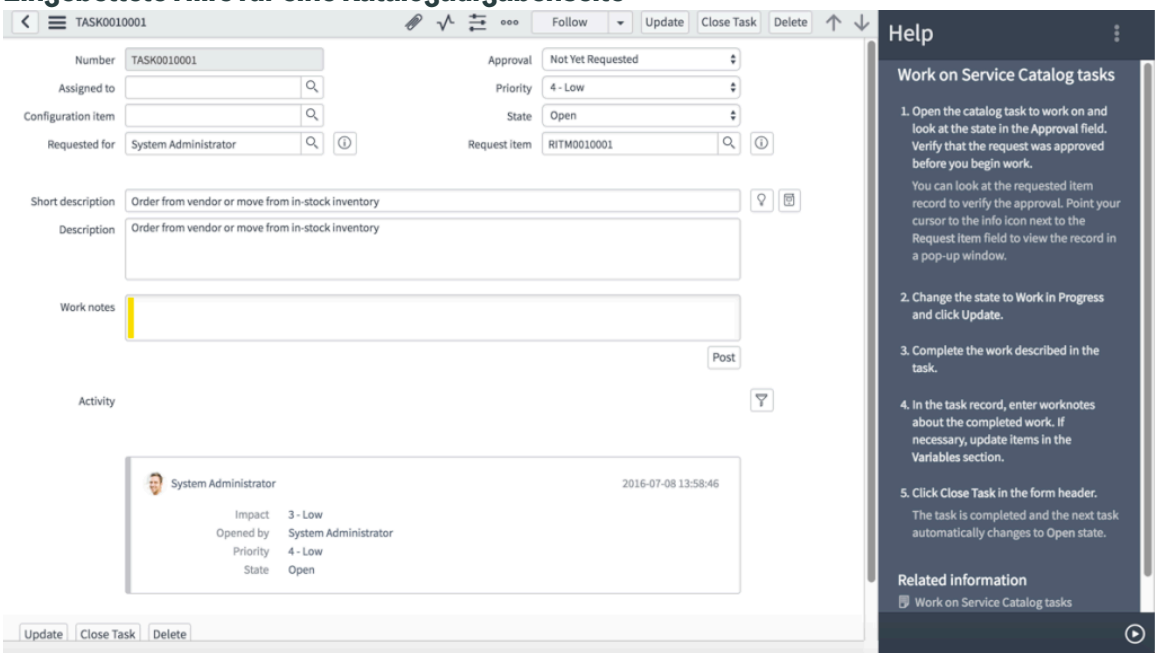
Für beide produktinterne Hilfe-Experiences bietet ServiceNow® einige vordefinierte Hilfeinhalte, die Sie ersetzen oder basierend auf den Anforderungen Ihrer Benutzer eigene benutzerdefinierte Hilfeinhalte erstellen können.

Eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer Seite in der klassischen Umgebung basierend auf der Rolle des Benutzers gezielte Hilfeinhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe.

Automatische Übersetzung

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

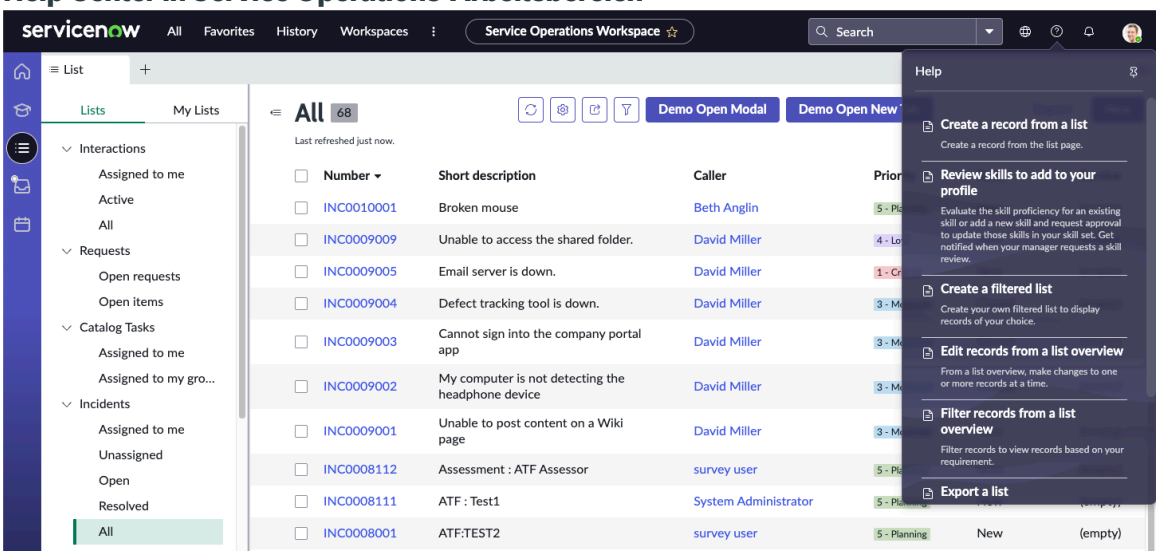
Eingebettete Hilfe für eine Katalogaufgabenseite



Help Center ist das Eingebettete Hilfe -Produkt der nächsten Generation für konfigurierbare Arbeitsbereiche. Help Center bietet Benutzern gezielte Hilfeinhalte basierend auf ihrer Rolle und spezifisch für ihren Standort in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich oder auf einer mit Next Experience UI Frameworkerstellten Seite.

Help Center zeigt Inhalte von Eingebettete Hilfe an, sodass Sie Inhalte, die Sie zuvor für Eingebettete Hilfeerstellt haben, nicht neu schreiben müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Help Center.

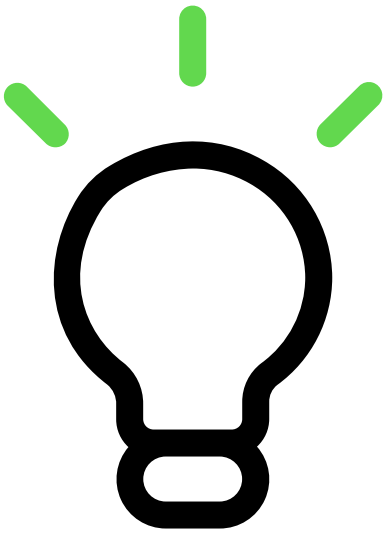
Help Center in Service Operations-Arbeitsbereich



Automatische Übersetzung

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

Erste Schritte

Eingebettete Hilfe	Help Center
	
Eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte.	Das Help Center ist das eingebettete Hilfeprodukt der nächsten Generation für konfigurierbare Arbeitsbereiche und Seiten, die auf dem Next Experience-UI-Framework basieren. Das Help Center bietet Benutzern auf einer UI-Seite basierend auf der Rolle des Benutzers gezielte Hilfeinhalte.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Informieren Sie sich im über Erste Schritte mit dem Help Center ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Eingebettete Hilfe

Die eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte. Einige eingebettete Hilfeinhalte sind in der Basisinstanz enthalten. Ihre Organisation kann eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder ersetzen.

Übersicht

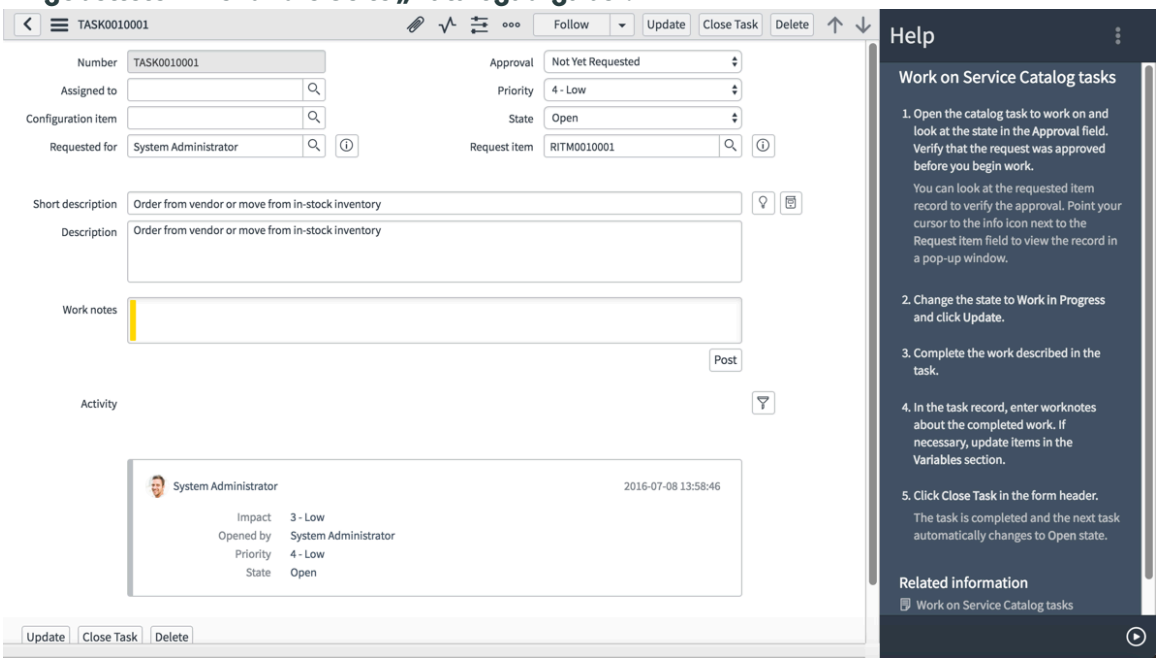
Hinweis:
Erforderlich: Eingebettete Hilfe ist nur in Core-UIverfügbar. Verwenden Sie für konfigurierbarer Arbeitsbereichs Help Center.

Das Plugin Eingebettete Hilfe (com.glide.embedded_help) ist standardmäßig für alle neuen und aktualisierten Instanzen aktiv. Inhalte der eingebetteten Hilfe werden in der rechten Seitenleiste angezeigt,

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

wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt. Wenn für die aktuelle UI-Seite eingebettete Hilfe vorhanden ist, verfügt das Hilfesymbol über einen Indikator ( ).

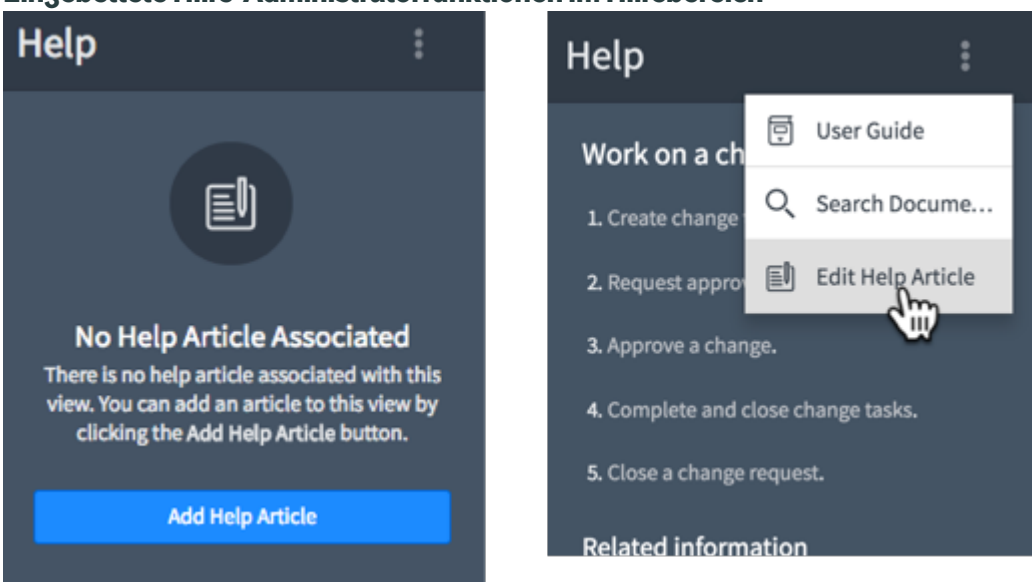
Eingebettete Hilfe für die Seite „Katalogaufgabe“.



Wenn für eine Liste oder ein Formular keine eingebettete Hilfe vorhanden ist, zeigt die Seitenleiste Links zum Benutzerhandbuch und zur Suche der Dokumentationswebsite an. Klicken Sie **auf Dokumentation** durchsuchen, um nach Dokumentation zu dieser Funktion zu suchen.

Benutzer mit der Rolle „embedded_help_admin“ oder „admin“ können der Seite Hilfe hinzufügen. Sie können auch benutzerdefinierte Inhalte bearbeiten, die für eine Seite angezeigt werden. Die folgende Abbildung zeigt, was der Administrator sieht, wenn kein Hilfeartikel vorhanden ist, und wie ein vorhandener Artikel geöffnet wird. Wenn Sie den Hilfeinhalt des Basissystems bearbeiten möchten, führen Sie die Schritte in Fügen Sie benutzerdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzuaus.

Eingebettete Hilfe-Administratorfunktionen im Hilfebereich

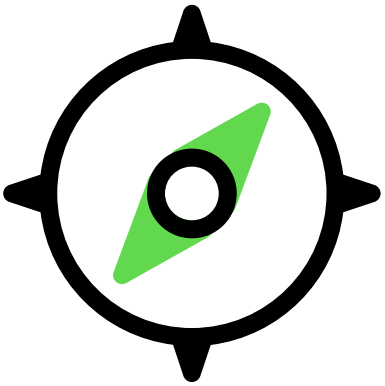
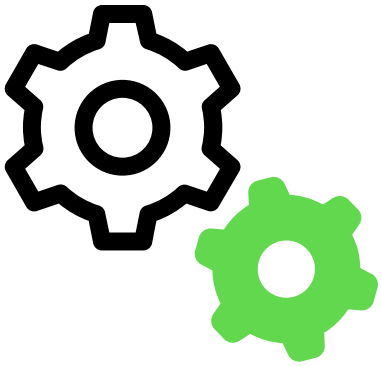
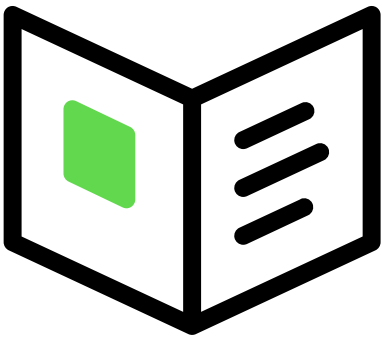


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eingebettete Hilfe wird basierend auf der Rolle des Benutzers angezeigt. Wenn dem Inhalt keine Rolle zugeordnet ist, wird er allen Benutzern angezeigt. Wenn sich die Rolle von admin unterscheidet, sehen Benutzer mit der angegebenen Rolle und höher den Inhalt. Beispielsweise werden Inhalte mit der Rolle itil für itil, itil_admin und admin angezeigt.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Eingebettete Hilfe .	Konfigurieren Sie den Inhalt Eingebettete Hilfe in Ihrer Instanz.	Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und Informationen zur Domänentrennung.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Eingebettete Hilfe erkunden

Die eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte. Einige eingebettete Hilfeinhalte sind in der Basisinstanz enthalten. Ihre Organisation kann eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder ersetzen.

Eingebettete Hilfe – Übersicht

Mit der eingebetteten Hilfe können Sie die Hilfe bereitstellen, die Ihre Benutzer benötigen, und von Hilfethemen profitieren, die im Basissystem enthalten sind.Sie können neue eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder Inhalte ersetzen. Beim Ersetzen von Inhalten wird das vorhandene Thema deaktiviert und ein Thema hinzugefügt.

Ihre Organisation möchte möglicherweise eingebettete Hilfeinhalte aus einem der folgenden Gründe hinzufügen oder ersetzen:

- Bereitstellung von Hilfe für benutzerdefinierte Anwendungen.
- Um spezifischere Anweisungen oder eingebettete Videos zur Beschreibung Ihres Geschäftsprozesses bereitzustellen.
- Um eingebettete Hilfeinhalte bereitzustellen, wenn für eine Seite keiner 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.

- Um eingebettete Hilfeinhalte in anderen Sprachen als Englisch bereitzustellen (Standard).
- Um unterschiedliche Inhalte für verschiedene Rollen bereitzustellen.

Der Name der UI-Seite identifiziert eingebettete Hilfeinhalte. Um den Seitennamen zu finden, suchen Sie nach dem Tabellennamen in der URL für diese Ansicht. Der Seitenname für die Listenansicht der Bewertungsmetriktypen lautet beispielsweise asmt_metric_type_list und befindet sich unter folgender Adresse: instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module%. Der Seitenname für die Formularansicht lautet asmt_metric_type.

Sie können den Inhalt in einem Basissystemthema nicht bearbeiten. In Basissystemthemen ist das schreibgeschützte Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** aktiviert. Wenn Sie den Inhalt bearbeiten und versuchen, die Änderungen zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um die Informationen zu ändern, die in einem Basissystemthema angezeigt werden, erstellen Sie eine Kopie des Themas, wodurch das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** deaktiviert wird. Ändern Sie das Thema mit Ihrem Inhalt, und speichern Sie es. Benutzerdefinierte Inhalte haben Vorrang vor ServiceNow-Hilfeinhalten und werden angezeigt, wenn ein Benutzer die Hilfe für diese UI-Seite öffnet.

Eingebettete Hilfe-Workflow

Das Rechenzentrum ServiceNow enthält das Content Delivery Network (CDN), in dem eingebettete Hilfeinhalte gespeichert werden. Themen in der lokalen (Instanz-)Tabelle „Inhalt der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_content] werden über das CDN ausgefüllt. Hilfeinhalte im CDN werden alle 30 Tage aktualisiert.

Wenn ein Benutzer auf eine UI-Seite zugreift, zeigt der eingebettete Hilfeprozess ein benutzerdefiniertes Thema an, sofern für die Rolle des Benutzers eines vorhanden ist. Wenn kein benutzerdefiniertes Thema vorhanden ist, werden die folgenden Schritte ausgeführt.

1. Überprüft zuerst den Browsercache und zeigt den Inhalt an, wenn er im Cache gefunden wird. Anschließend wird die Tabelle „Inhalt der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_content] auf das entsprechende eingebettete Hilfethema mit der Rolle und dem Qualifizierer überprüft, falls zutreffend.
   - Wenn ein Thema gefunden wird, wird das Datum im Feld **Letzte Synchronisierung** überprüft. Wenn das Datum 15 oder mehr Tage alt ist, wird eine Anforderung in der Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] mit dem letzten Synchronisierungsdatum und der Ressourcen-ID platziert.
   - Wenn kein Thema gefunden wird, wird eine Anforderung mit dem aktuellen Datum und der Ressourcen-ID in der Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] platziert.
2. Innerhalb einer Minute nach der Anzeige der Seite verarbeitet das System die Anforderung und überprüft das CDN. Im ersten Fall wird überprüft, ob das Thema seit dem Datum der **letzten Synchronisierung** aktualisiert wurde. Aktualisieren Sie in beiden Fällen die Seite nach einer Minute, um den Inhalt 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.

- Wenn das Thema aktualisiert wurde, wird das aktualisierte Thema in die Tabelle abgerufen und das Datum der **letzten Synchronisierung** aktualisiert.
- Wenn das Thema nicht aktualisiert wurde, wird das lokal zwischengespeicherte Thema oder das Datenbankthema angezeigt, und das Datum der **letzten Synchronisierung** wird aktualisiert.

3. Wenn sich das Thema nicht in der lokalen Datenbank befand, wird das Thema in die Tabelle abgerufen, sofern sie im CDN vorhanden ist. Wenn sie nicht vorhanden ist, gibt es keine Aktion.

Der Administrator kann die standardmäßige Synchronisierungsdauer von 15 Tagen in den Systemeigenschaften ändern

Eingebettete Hilfe konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie die Eingebettete Hilfe -Themen, von denen die Benutzer Ihrer Organisation profitieren würden.

Konfiguration – Übersicht

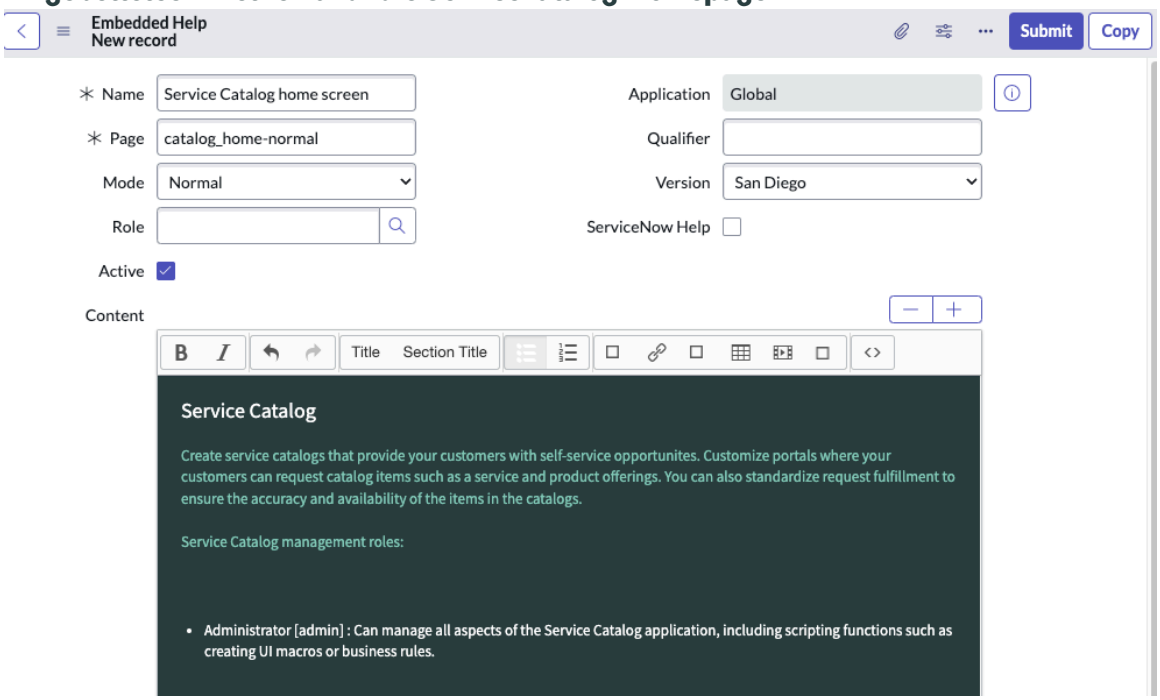
Beginnen Sie die Konfiguration von Eingebettete Hilfe mit der Planung, einschließlich der Identifizierung von Funktionen, Formularen und Listen, für die Ihre Benutzer zusätzliche Anleitungen benötigen. Beginnen Sie dann mit der Zuordnung und Erstellung oder Aktualisierung der zu erstellenden Themen.

Eingebettete Hilfe -Planung

Bevor Sie eine benutzerdefinierte eingebettete Hilfe schreiben, planen Sie den Inhalt, und notieren Sie die im Formular „Eingebettete Hilfe“ verwendeten Informationen. Durch sorgfältige Planung wird sichergestellt, dass das Thema für die richtige Seite und Rolle angezeigt wird.

Jede UI-Seite kann eingebettete Hilfe anzeigen, die im Feld **Seite** angegeben ist, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

Eingebettetes Hilfethema für die Servicekatalog-Homepage



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

Berücksichtigen Sie bei der Planung von eingebetteten Hilfethemen, wie die folgenden Felder verwendet werden, und notieren Sie die Werte, die Sie für Ihre benutzerdefinierten Themen benötigen.

Seite

Identifizieren und notieren Sie den UI-Seitennamen, der in der URL gefunden wird, wenn die Seite wie gezeigt angezeigt wird. Wenn der Seitenname mit einem Dollarzeichen beginnt, z. B. $mid_server_user, fügen Sie das Dollarzeichen in den Seitennamen ein. Bevor Sie ein eingebettetes Hilfethema für die Seite schreiben, suchen Sie nach dem Seitennamen, um eine Datei zu finden, die Sie kopieren können.

Modifikator

- **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert.
- **Setup** -Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.

Viele eingebettete Hilfethemen im Basissystem beziehen sich auf das geführte Setup. Sie können den **Setup-** Inhalt kopieren und den **Modifikator** in **Normal** ändern, um allen Benutzern schnell Hilfe bereitzustellen.

Qualifizierer

Identifizieren Sie Seiten, für die Sie benutzerdefinierte Hilfe benötigen, die in vielen -Anwendungen verwendet werden. Zum Beispiel wird die Seite home.do für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Der Administrator der eingebetteten Hilfe kann Qualifizierer verwenden, um den Inhalt für eine allgemeine Seite in der Instanz anzupassen.

Rolle

Geben Sie die Rolle der niedrigsten Ebene an, um Zugriff auf dieses eingebettete Hilfethema zu gewähren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt ebenfalls, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema vorhanden, das auf ihre Rolle ausgerichtet ist.

Wenn Sie beispielsweise eingebettete Hilfeinhalte für die itil-Rolle hinzufügen, die Ihren Geschäftsprozess für die Eingabe von Incidents beschreibt, wird der Inhalt auch für die itil_admin-Rolle angezeigt. Wenn Sie ein anderes Thema mit der Rolle itil_admin schreiben, sieht itil_admin diesen Inhalt anstelle des itil-Inhalts.

Produkt

Schreiben Sie nur Inhalte für das **Enterprise-** Thema. Sie können ein **Express** -Thema kopieren und dieses Feld bei Bedarf in **Enterprise** ändern.

Version

Der Inhalt des Basissystems wird normalerweise für die aktuelle Softwareversion angegeben. Wenn Sie den Inhalt für eine benutzerdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihrer Organisation relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.

Domäne

Wenn Ihre Organisation Domänentrennung verwendet und Hilfeinhalte anpasst, geben Sie die Domäne an, für die der Inhalt gilt.

ServiceNow Hilfe

Wenn die Checkbox aktiviert ist, zeigt dieses Feld ein Basissystemthema an. Sie können ein Basissystemthema nicht bearbeiten, aber Sie können eine Kopie erstellen, um benutzerdefinierten Inhalt hinzuzufügen.

Inhalt

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

Sie können die Formatierungstools verwenden, um den Inhalt zu formatieren. In der folgenden Liste werden die Einschränkungen beschrieben.

- Sie können keine Bilder in eingebettete Hilfeinhalte einfügen.
- Um ein Video einzubetten, müssen Sie die Videoinformationen in der Quellcodeansicht <**<>**> codieren. Videoinhalte von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
- Um einen Link zu zugehörigen Informationen hinzuzufügen, müssen Sie eine vollständige URL und keine relative URL verwenden.
- Best Practice ist es, nicht das Texthervorhebungswerkzeug zu verwenden, da die Farbe den Text je nach dem vom Benutzer ausgewählten Design unlesbar machen kann.
- Alle Änderungen, die Sie an der eingebetteten Hilfe vornehmen, werden nicht automatisch in einer anderen Instanz bereitgestellt.
- Änderungen an der eingebetteten Hilfetabelle werden nicht in Update Sets erfasst, update_sync=falsch ist absichtlich festgelegt.

Verwenden Sie Qualifizierer in Eingebettete Hilfe

Der Administrator der eingebetteten Hilfe kann Qualifizierer verwenden, um den Inhalt für eine allgemeine Seite in der Instanz anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite home.do wird für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Die angegebenen Abfrageparameter in der URL definieren, welche Homepage geöffnet werden soll.

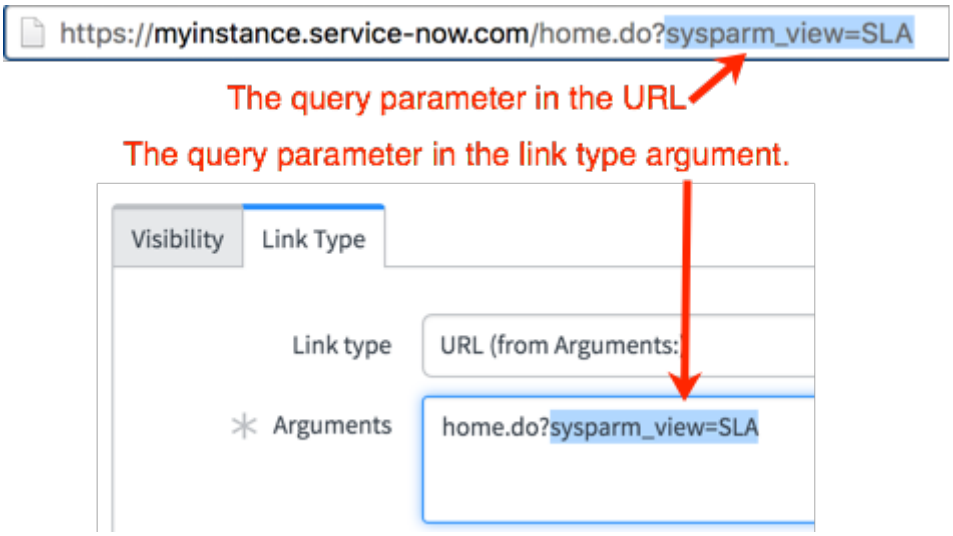
Stellen Sie sich vor, Ihre Organisation möchte spezifische Anweisungen für die SLA-Homepage bereitstellen. Sie können benutzerdefinierte eingebettete Hilfeinhalte schreiben und einen Qualifizierer verwenden, um dieses Ziel zu erreichen. Erstellen Sie den Qualifizierer, und ordnen Sie ihn dann benutzerdefinierten eingebetteten Hilfeinhalten zu, die Sie schreiben.

Prozedur

1. Um die Informationen für den Qualifizierer zu erhalten, öffnen Sie das Modul in einem neuen Browserfenster, und kopieren Sie den Abfrageparameter.

   Beachten Sie, dass der Abfrageparameter Unterstriche zwischen Wörtern anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen 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.



Sie können den Abfrageparameter auch im Feld **Argumente** des Modullink-Typs auswählen. Um den Linktyp des Moduls anzuzeigen, klicken Sie im Anwendungsnavigator auf das Stiftsymbol neben dem Modul und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Linktyp**.

2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Hilfe-Qualifizierer**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Qualifizierer der eingebetteten Hilfe“

Feld	Beschreibung
Pfad	Rufen Sie die Seite auf, um den Inhalt der eingebetteten Hilfe anzuzeigen. .donicht einbeziehen. Geben Sie für die SLA-Homepage beispielsweise homeein.
Abfrageparameter	Geben Sie die Abfrageparameter oder das Link-Argument im Format id=query_parameters ein. **Warnung:** Wenn der Abfrageparameter mehr als ein Wort enthält, verwenden Sie zwischen den Wörtern Unterstriche anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen. Wenn Sie Bindestriche oder Bindestriche verwenden, verwendet das System nur das erste Wort im Parameter und ignoriert den Rest.
Fragment	# eingeben<string> am Ende der URL. Dies wird selten in der URL einer Seite in der Instanz gefunden. Wenn Sie benutzerdefinierte Hilfe für eine Seite wünschen, die mit #endet<string> , platzieren Sie ihn in diesem Feld. **Hinweis:** Die bewährte Vorgehensweise besteht darin, mindestens einen Abfrageparameter einzubeziehen. Andernfalls wird die benutzerdefinierte Hilfe für jede home.do-Seite angezeigt. Sie können entweder den Abfrageparameter und/oder das Fragment verwenden.
Qualifizierer	Geben Sie den zu verwendenden Qualifizierer ein, z. B. sla_homepage. Notieren Sie den Qualifizierer, der im Inhaltsdatensatz der eingebetteten Hilfe 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.

Feld	Beschreibung
	Warnung: Wenn der Abfrageparameter mehr als ein Wort enthält, verwenden Sie zwischen den Wörtern Unterstriche anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen. Wenn Sie Bindestriche oder Bindestriche verwenden, verwendet das System nur das erste Wort im Parameter und ignoriert den Rest.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Befolgen Sie die Schritte in Fügen Sie benutzerdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu, um den Inhalt zu erstellen, und fügen Sie die folgenden Informationen hinzu.
   - **Name** und **Seite**: Die Seite, für die Sie den Qualifizierer erstellt haben, z. B. **Homepage**.
   - **Qualifizierer**: Der von Ihnen eingegebene Qualifizierer, z. B. **sla_homepage**.

   Hinweis:
   Sie können auch ein vorhandenes eingebettetes Hilfethema kopieren und den Qualifizierer in den kopierten Datensatz eingeben.

6. Testen Sie den Qualifizierer, indem Sie die Seite öffnen, für die Sie den Inhalt hinzugefügt haben, und dann den Hilfebereich öffnen.

   Hinweis:
   Wenn Sie dem eingebetteten Hilfeinhalt eine Rolle hinzugefügt haben, stellen Sie sicher, dass Sie als Benutzer mit der Rolle angemeldet sind, oder nehmen Sie die Identität eines Benutzers mit dieser Rolle an.

Eingebettete Hilfe Rollen

Inhalte der eingebetteten Hilfe können auf Benutzer mit einer bestimmten Rolle ausgerichtet werden, die auf die UI-Seite zugreifen. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt ebenfalls, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema vorhanden, das auf ihre Rolle ausgerichtet ist.

Wenn Sie beispielsweise eingebettete Hilfeinhalte für die itil-Rolle hinzufügen, die Ihren Geschäftsprozess für die Eingabe von Incidents beschreibt, wird der Inhalt auch für die itil_admin-Rolle angezeigt. Wenn Sie ein anderes Thema mit der Rolle itil_admin schreiben, sieht itil_admin diesen Inhalt anstelle des itil-Inhalts.

Rollenpriorität der eingebetteten Hilfe

Die Priorität der eingebetteten Hilferolle wird in der Tabelle „Priorität eingebetteter Hilferollen“ [sys_embedded_help_role] gespeichert. Jeder Rolle wird basierend auf dem Rollennamen in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] eine Standardprioritätsnummer zugewiesen.

Standardmäßige Nummern der Prioritätsreihenfolge der eingebetteten Hilfe

Auftragsnummer	Rollenname
10	Administrator Beispiele: admin, chat_admin, pa_admin, survey_admin Ausnahme: itil_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.

Standardmäßige Nummern der Prioritätsreihenfolge der eingebetteten Hilfe (Fortsetzung)

Auftragsnummer	Rollenname
100	manager oder itil_admin Beispiele: itil_admin, catalog_manager, content_manager, sla_manager
300	itil (nur)
1000	Alle anderen Rollen oder keine Rolle (ESS-Benutzer) Beispiele: approver_user, financial_management_user, personalize_form, template_editor

Die Priorität wird von der niedrigsten zur höchsten Zahl ausgeführt, was bedeutet, dass eingebettete Hilfeinhalte ohne Rolle nur angezeigt werden, wenn für die UI-Seite und die Rolle des Benutzers kein anderer Inhalt verfügbar ist. Alle Basissysteminhalte sind auf eine Rolle ausgerichtet, es sei denn, der Inhalt ist für alle Benutzer, einschließlich ESS-Benutzer, bestimmt. Wenn Sie eine Rolle hinzufügen, z. B. eine Rolle für eine benutzerdefinierte Anwendung, wird sie automatisch der Tabelle „Rollenpriorität der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_role] mit der entsprechenden Standardreihenfolge hinzugefügt. Sie können die Prioritätsreihenfolge nach Bedarf ändern.

Wenn eine Seite unterschiedliche Hilfeinhalte für verschiedene Rollen erfordert, müssen separate Themen hinzugefügt werden. Beispielsweise können Benutzer mit einer beliebigen Rolle auf die Seite incident.do zugreifen und sie wird mit einer für ihre Rolle geeigneten Ansicht geöffnet.

In der folgenden Liste wird beschrieben, wie Inhalte für verschiedene Rollen als Ziel für das Incident-Formular verwendet werden können.

Administrator

Enthält Informationen und Links, die bei der Konfiguration des Incident-Formulars helfen.

itil_admin

Beschreibt, wie der Fortschritt des Incident überwacht wird.

itil

Beschreibt, wie an einem Incident gearbeitet wird.

Keine Rolle

Erklärt, was der Benutzer in der Selfservice-Ansicht des Incident-Formulars überprüfen und ändern kann.

Ändern Sie die Rollenpriorität der eingebetteten Hilfe

Sie können die Standardprioritätsreihenfolge ändern, die einer Rolle in der Tabelle „Embedded Help-Rollenpriorität“ [sys_embedded_help_role] zugewiesen ist. Die Prioritätsreihenfolge bestimmt basierend auf den dem Benutzer zugewiesenen Rollen, auf welche eingebetteten Hilfeinhalte ein Benutzer auf einer UI-Seite zugreift.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „embedded_help_admin“ oder „admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Rolle hinzufügen, z. B. eine Rolle für eine benutzerdefinierte Anwendung, wird sie automatisch der Tabelle „Rollenpriorität der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_role] mit der entsprechenden

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

Standardreihenfolge hinzugefügt. Sie können die Rollenpriorität ändern, einschließlich des Hinzufügens von Prioritätszahlen zwischen den Standardprioritätszahlen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Rollenpriorität** und suchen Sie die Rolle, um die Priorität zu ändern.
2. Doppelklicken Sie auf den Wert in der Spalte **Reihenfolge**, um den Listeneditor zu öffnen.
3. Geben Sie die neue Prioritätsreihenfolge ein, und klicken Sie auf das grüne Häkchen, um sie zu speichern.

Eingebettete Hilfe Internationalisierung

Die Internationalisierung der eingebetteten Hilfe bietet Ihnen die Möglichkeit, Inhalte der eingebetteten Hilfe in verschiedene Sprachen zu lokalisieren, um den globalen Benutzeranforderungen gerecht zu werden. Sie können den Inhalt der eingebetteten Hilfe in einer Sprache Ihrer Wahl schreiben und entscheiden, welche Sprachen angezeigt werden sollen.

Vorhandene Datensätze mit eingebetteten Hilfeinhalten werden standardmäßig in Englisch geschrieben. Sie können den mit dem Basissystem bereitgestellten eingebetteten englischsprachigen Hilfeinhalt in andere Sprachen übersetzen, um Ihren Anforderungen gerecht zu werden. Sie können auch benutzerdefinierte eingebettete Hilfeinhalte in der Sprache Ihrer Wahl erstellen.

Informationen zu lokalisierten eingebetteten Hilfeinhalten

Um englischsprachige eingebettete Hilfeinhalte in eine andere Sprache zu übersetzen oder eingebettete Hilfeinhalte in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, muss Ihre Arbeitssitzung für die Sprache konfiguriert sein, in der Sie schreiben möchten. Beispielsweise müssen Sie in einer Französischsitzung arbeiten, wenn Sie eingebettete Hilfeinhalte auf Französisch schreiben möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungseinstellungen .

Konfigurieren Sie den Inhalt der eingebetteten Hilfe so, dass er in der Sprache Ihrer Wahl angezeigt wird, indem Sie in der Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] auf das Feld **Sprache** zugreifen. Abhängig von den in Ihrer Instanz aktivierten fremdsprachigen Übersetzungen können Sie auswählen, in welcher Sprache der Inhalt der eingebetteten Hilfe angezeigt werden soll.

Wenn eingebettete Hilfeinhalte in einer bestimmten Sprache verfügbar sind und Benutzer in einer Instanz mit dieser Sprache arbeiten, wird ihnen die verfügbare eingebettete Hilfe in der gewünschten Sprache angezeigt.

Arbeiten mit lokalisierten eingebetteten Hilfeinhalten

Wenn ein Benutzer einen eingebetteten Hilfe-Inhaltsdatensatz anfordert, wird der zugeordnete Datensatz der eingebetteten Hilfewarteschlange entsprechend ausgefüllt, und die im Datensatz der eingebetteten Hilfewarteschlange angegebene Sprache wird auf die aktuelle Sitzungssprache festgelegt.

Wenn eingebettete Hilfeinhalte in der Sitzungssprache eines Benutzers verfügbar sind, werden Inhalte in derselben Sprache angezeigt. Wenn eingebettete Hilfeinhalte nicht in der Sitzungssprache des Benutzers verfügbar sind, werden englischsprachige Inhalte angezeigt. Wenn Sie jedoch keinen englischsprachigen Inhalt in einer nicht englischsprachigen Sitzung anzeigen möchten, können Sie die sys_property auf False konfigurieren (Standard ist True).

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

Priorisierung von Inhalten der eingebetteten Hilfe

Das Anzeigen von Inhalten der eingebetteten Hilfe in der Sitzungssprache des Benutzers hat Vorrang vor allen anderen Mechanismen, z. B. Rolle, ob der Inhalt vom Benutzer erstellt wurde, und die neueste Inhaltsversion.

Wenn sich ein Benutzer in einer nicht englischsprachigen Arbeitssitzung befindet, lautet die Priorität für die Anzeige von Inhalten der eingebetteten Hilfe wie folgt:

1. Wenn verfügbar, wird der Inhalt in der Arbeitssitzungssprache (außer Englisch) angezeigt.
2. Vom Benutzer erstellte Inhalte werden angezeigt, wenn Sprachinhalte der Arbeitssitzung nicht verfügbar sind.
3. Versionsbezogene Inhalte werden angezeigt, wenn die Sprache der Arbeitssitzung und vom Benutzer erstellte Inhalte nicht verfügbar sind.

Beispiel: Wenn sich ein Administratorbenutzer in einer englischsprachigen Arbeitssitzung befindet und eingebettete Hilfeinhalte anfordert, für die Administratorrolle jedoch keine englischsprachigen Inhalte verfügbar sind, wird, sofern verfügbar, der Inhalt in derselben Sprache für eine niedrigere Rolle angezeigt.

Wenn für die Französisch-Administratorrolle keine eingebetteten Hilfeinhalte vorhanden sind, aber Inhalte für die Französisch-ITIL-Rolle und die Englisch-Administratorrolle vorhanden sind, hat die Französisch-ITIL-Rolle Priorität gegenüber der Englisch-Administratorrolle. Der englischsprachige Inhalt wird auf der itil-Rollenebene angezeigt.

Erstellen Sie eine internationalisierte eingebettete Hilfe

Übersetzen Sie bereitgestellte eingebettete Hilfeinhalte in Englisch in andere Sprachen, oder erstellen Sie benutzerdefinierte eingebettete Hilfeinhalte in der Sprache Ihrer Wahl.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „embedded_help_admin“ oder „admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Inhaltsdatensätze der eingebetteten Hilfe sind standardmäßig in Englisch. Um einen nicht englischsprachigen Datensatz für eingebettete Hilfeinhalte zu erstellen, muss zuerst ein englischsprachiger Inhaltsdatensatz in der Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] vorhanden sein. Der Datensatz mit eingebettetem Hilfeinhalt in englischer Sprache ist allen Datensätzen mit eingebettetem Hilfeinhalt in anderer Sprache übergeordnet. Sobald Sie einen nicht englischsprachigen Datensatz mit eingebettetem Hilfeinhalt erstellt haben, befindet er sich in der Tabelle „Übersetzte Texte“ [sys_translated_text]. Um bereitgestellten englischsprachigen Inhalt in eine andere Sprache zu übersetzen, erstellen Sie eine Kopie des englischsprachigen Inhaltsdatensatzes und speichern den bearbeiteten, nicht englischsprachigen Kopierdatensatz. Der neue Datensatz wird in der Tabelle „Übersetzte Texte“ [sys_translated_text] gespeichert. Informationen zum Übersetzen verfügbarer eingebetteter Hilfeinhalte finden Sie unter Benutzerdefinierte eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzufügen.

Um einen nicht englischsprachigen benutzerdefinierten Datensatz für eingebettete Hilfeinhalte zu erstellen, muss Ihre Arbeitsinstanz für dieselbe Sprache konfiguriert sein, in der Sie schreiben möchten. Sie erstellen benutzerdefinierten nicht englischsprachigen eingebetteten Hilfeinhalt, wenn englischer eingebetteter Hilfeinhalt nicht zum Kopieren verfügbar ist.

Nachdem Sie einen nicht englischsprachigen Inhaltsdatensatz für eingebettete Hilfe erstellt haben, müssen Sie denselben Inhaltsdatensatz in englischer Sprache erstellen und in der Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] speichern. Der Inhaltsdatensatz der eingebetteten englischen Hilfe ist allen anderen Sprachen übergeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Öffnen Sie das eingebettete Hilfethema, um es zu kopieren.
   Sie können ein eingebettetes Hilfethema auch öffnen, indem Sie im Menü im eingebetteten Hilfebereich Hilfeartikel **bearbeiten** auswählen.
3. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des eingebetteten Hilfethemas.
Seite	Die UI-Seite, der dieses Thema entspricht. Normalerweise ändern Sie den Seitennamen nicht.
Modifikator	○ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ○ **Setup** -Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Die Rolle, für die das Thema geschrieben wurde. Benutzer, die der Rolle zugewiesen sind, sehen den Inhalt, wenn sie zur zugehörigen UI-Seite navigieren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt ebenfalls, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema vorhanden, das auf ihre Rolle ausgerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Gibt an, ob dieser Inhalt für die UI-Seite angezeigt wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist.
Produkt	**Enterprise** ist die Standardeinstellung und sollte nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der benutzerdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt. Beispielsweise wird die Seite home.do für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben.
Version	Die Version, für die dieses Thema geeignet ist. Wenn Sie den Inhalt für eine benutzerdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihrer Organisation relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.
Letzte Synchronisierung	Das letzte Datum und die letzte Uhrzeit, zu der das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft wurde. Wenn ein Benutzer auf diese UI-Seite zugreift, ermittelt die Plattform, ob Datum und Uhrzeit der letzten Synchronisierung mehr als 15 Tage zurückliegen. Wenn dies der Fall ist, wird das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft, und das Datum wird aktualisiert. **Hinweis:** Der Administrator kann die Dauer der letzten Synchronisierung in den Systemeigenschaften ändern.
Reihenfolge	Die Reihenfolge basiert standardmäßig auf der Rolle und bestimmt, welche Inhalte angezeigt werden sollen, wenn dem Benutzer eine Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe 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.

Feld	Beschreibung
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Aktualisieren Sie im Feld **Inhalt** den Text nach Bedarf mit den HTML-Formatierungstools.
   Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es wird empfohlen, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis:
   Fügen Sie keine Bilder in einem eingebetteten Hilfethema hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Betten Sie Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. **Wahlweise:** Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (◀).

6. Klicken Sie im Formular-Header auf **Kopieren**.
   Das bearbeitete Thema wird gespeichert, und die Liste wird erneut angezeigt. Das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** wird im gespeicherten Thema deaktiviert.

Fügen Sie benutzerdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzu

Um die eingebettete Hilfe für Ihre Organisation anzupassen, können Sie ein Thema im Basissystem bearbeiten und als Kopie speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „embedded_help_admin“ oder „admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Basissystemthemen ist das schreibgeschützte Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** aktiviert. Wenn Sie eine Kopie erstellen, wird das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** deaktiviert, sodass Sie den Inhalt ändern können.

Wenn ein Benutzer zu einer UI-Seite navigiert, für die benutzerdefinierter Inhalt vorhanden ist, wird der benutzerdefinierte Inhalt anstelle des Basissysteminhalts angezeigt.

Hinweis:
Eingebettete Hilfedatensätze werden auch verwendet, um Inhalte für Help Center in einem konfigurierbarer Arbeitsbereichzu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Öffnen Sie das eingebettete Hilfethema, um es zu kopieren.
   Sie können ein eingebettetes Hilfethema auch öffnen, indem Sie im Menü im eingebetteten Hilfebereich Hilfeartikel **bearbeiten** auswählen.
3. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf.

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

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des eingebetteten Hilfethemas.
Seite	Die UI-Seite, der dieses Thema entspricht. Normalerweise ändern Sie den Seitennamen nicht. **Hinweis:** Wenn Sie den eingebetteten Hilfedatensatz zur Anzeige in Help Centerverwenden, wie in Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereichebeschrieben, geben Sie in die Felder Name und Seite den gleichen Wert ein, und ersetzen Sie Leerzeichen durch Unterstriche im Feld Seite.
Modus	○ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ○ **Setup** -Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Die Rolle, für die das Thema geschrieben wurde. Benutzer, die der Rolle zugewiesen sind, sehen den Inhalt, wenn sie zur zugehörigen UI-Seite navigieren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt ebenfalls, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema vorhanden, das auf ihre Rolle ausgerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Gibt an, ob dieser Inhalt für die UI-Seite angezeigt wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist.
Produkt	**Enterprise** ist die Standardeinstellung und sollte nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der benutzerdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt. Beispielsweise wird die Seite home.do für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben.
Version	Die Version, für die dieses Thema geeignet ist. Wenn Sie den Inhalt für eine benutzerdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihrer Organisation relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.
Letzte Synchronisierung	Das letzte Datum und die letzte Uhrzeit, zu der das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft wurde. Wenn ein Benutzer auf diese UI-Seite zugreift, ermittelt die Plattform, ob Datum und Uhrzeit der letzten Synchronisierung mehr als 15 Tage zurückliegen. Wenn dies der Fall ist, wird das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft, und das Datum wird aktualisiert. **Hinweis:** Der Administrator kann die Dauer der letzten Synchronisierung in den Systemeigenschaften ändern.
Reihenfolge	Die Reihenfolge basiert standardmäßig auf der Rolle und bestimmt, welche Inhalte angezeigt werden sollen, wenn dem Benutzer eine Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen.
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Aktualisieren Sie im Feld **Inhalt** den Text nach Bedarf mit den HTML-Formatierungstools.
   Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es wird empfohlen, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis:
   Fügen Sie keine Bilder in einem eingebetteten Hilfethema hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Betten Sie Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. **Wahlweise:** Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (◀).

6. Klicken Sie im Formular-Header auf **Kopieren**.
   Das bearbeitete Thema wird gespeichert, und die Liste wird erneut angezeigt. Das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** wird im gespeicherten Thema deaktiviert.

Fügen Sie benutzerdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu

Sie können ein neues benutzerdefiniertes eingebettetes Hilfethema erstellen, z. B. wenn Sie eine benutzerdefinierte Anwendung haben und Benutzern Hilfe bereitstellen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „embedded_help_admin“ oder „admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Inhalte für Ihre Benutzer schreiben, beachten Sie die folgenden Einschränkungen.

- Sie können keine Bilder in eingebettete Hilfeinhalte einfügen.
- Um ein Video einzubetten, müssen Sie die Videoinformationen in der Quellcodeansicht <**<>**> codieren. Videoinhalte von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
- Um einen Link zu zugehörigen Informationen hinzuzufügen, müssen Sie eine vollständige URL und keine relative URL verwenden.
- Best Practice ist es, nicht das Texthervorhebungswerkzeug zu verwenden, da die Farbe den Text je nach dem vom Benutzer ausgewählten Design unlesbar machen kann.
- Alle Änderungen, die Sie an der eingebetteten Hilfe vornehmen, werden nicht automatisch in einer anderen Instanz bereitgestellt.
- Änderungen an der eingebetteten Hilfetabelle werden nicht in Update Sets erfasst, update_sync=falsch ist absichtlich festgelegt.

Hinweis:
Eingebettete Hilfedatensätze werden auch verwendet, um Inhalte für Help Center in einem konfigurierbarer Arbeitsbereichzu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des eingebetteten Hilfethemas ein. Ein typischer Name ist der Titel der Seite, für die er gilt.
Seite	Rufen Sie die UI-Seite auf, für die dieser Inhalt Hilfe bereitstellt, ohne die Dateierweiterung .do.  **Hinweis:** Wenn Sie den eingebetteten Hilfedatensatz zur Anzeige in Help Centerverwenden, wie in Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereichebeschrieben, geben Sie in die Felder Name und Seite den gleichen Wert ein, und ersetzen Sie Leerzeichen durch Unterstriche im Feld Seite.
Modifikator	Wählen Sie den Modifikator aus, normalerweise **Normal**. ○ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ○ **Setup** -Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Wählen Sie die Rolle aus, für die das Thema geschrieben wurde. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt ebenfalls, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema vorhanden, das auf ihre Rolle ausgerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, damit dieser Inhalt angezeigt wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist, z. B. damit jemand ihn überprüft, bevor er auf der UI-Seite aufgerufen wird.
Produkt	**Enterprise** ist die Standardeinstellung und sollte nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der benutzerdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt. Beispielsweise wird die Seite home.do für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben. **Hinweis:** Dynamische IDs werden in eingebetteten Hilfe-Qualifizierer-Routenparametern unterstützt. Wenn Sie beispielsweise `$dynamic_value$` im Fragmentfeld hinzufügen, wird Ihr Inhalt für dieselbe URL verfügbar, auch wenn sich der Wert ändert. Dies kann passieren, wenn verschiedene Sprachen für dieselbe Seite ausgewählt werden.

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

Feld	Beschreibung
Version	Wählen Sie eine Version aus, falls sie sich von der aktuellen Version Ihrer Instanz unterscheidet. Um Inhalte für eine benutzerdefinierte Anwendung oder Informationen bereitzustellen, die für den Geschäftsprozess Ihrer Organisation relevant sind, wählen Sie **Alle**.
Reihenfolge	Ändern Sie bei Bedarf die Standardrolle. Die Reihenfolge basiert standardmäßig auf der ausgewählten Rolle. Weitere Informationen zu Standardreihenfolge-Prioritätszahlen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen.
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Geben Sie im Feld **Inhalt** den Text mit den HTML-Formatierungstools nach Bedarf ein.
   Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es wird empfohlen, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis:
   Fügen Sie keine Bilder in einem eingebetteten Hilfethema hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Betten Sie Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. **Wahlweise:** Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (◀).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

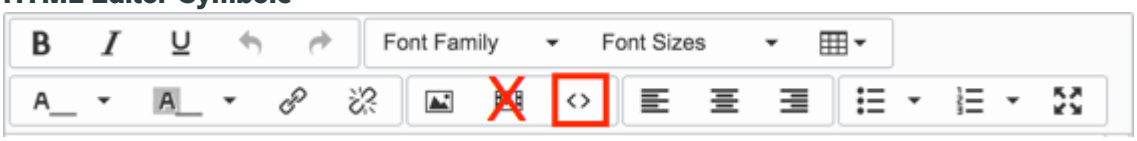
Betten Sie Videoinhalte in Hilfethemen ein

Sie können einen Link zu Videoinhalten in ein benutzerdefiniertes eingebettetes Hilfethema einbetten. YouTube- und Vimeo-Videoinhalte werden unterstützt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „embedded_help_admin“ oder „admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Symbol „Video einfügen/bearbeiten“ im HTML-Editor nicht zum Einbetten des Videos verwenden. Sie müssen den Quellcode eingeben.

HTML-Editor-Symbole



Der Administrator kann die Möglichkeit deaktivieren, dass Benutzer eingebettete Videos in Eingebettete Hilfe-Systemeigenschaftenanzeigen können.

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

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den eingebetteten Code für das Video zu erhalten.

   a. Navigieren Sie zum Speicherort des Videos auf YouTube oder Vimeo.

   b. Öffnen Sie die Option **Freigeben** für das Video.
   In YouTube wird der Text unter dem Video angezeigt. Klicken Sie in Vimeo auf das Freigabesymbol neben dem Video.

   c. Wählen Sie unter **Einbetten**den Code aus, und fügen Sie ihn in einen Texteditor ein.

   d. Ändern Sie den Code, um ihn in einen einzuschließen und Elemente entfernen, die auf der eingebetteten Hilfeinhaltsseite nicht gerendert werden.

   Example
   Hier ist beispielsweise der eingebettete Code für ein YouTube-Video. Der geänderte Code enthält auch einen Titel für das eingebettete Video in einem <p> Tag.

   ```
   <iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
    frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
   ```

   Nach der Änderung sieht der Code so aus.

   ```
   <div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
    allowfullscreen=""></iframe>
   <p class="p">Video: Work at Now</p>
   </div>
   ```

   Vimeo-Einbettungscode hat weitere Attribute. Entfernen Sie sie, sodass es wie im folgenden Beispiel aussieht. Beachten Sie den Unterschied zwischen YouTube und Vimeo für das Attribut *`allowfullscreeen`*.

   ```
   <div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
    frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
   <p class="p">Video: Work at Now</p>
   </div>
   ```

   Hinweis:
   Schließen Sie, wie in den Beispielen gezeigt, die Tags `<iframe>` und `<p>` in ein Tag `<div class="video">` ein. Wenn der Administrator die Eigenschaft zum Anzeigen von Videoinhalten deaktiviert, werden alle Inhalte innerhalb des Tags `<div class="video">` ausgeblendet.

2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**, und öffnen Sie dann das benutzerdefinierte Hilfethema, um ein Video einzubetten.
3. Klicken Sie auf das Quellcode-Symbol (**<>**).
4. Positionieren Sie den Cursor am Ende der Zeile über der Position des Videos.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um in eine leere Zeile zu wechseln und den geänderten eingebetteten Code einzugeben.
6. Klicken Sie auf **OK**und dann auf **Aktualisieren**.
7. Um zu testen, ob das Video angezeigt wird, öffnen Sie die Seite, auf der der soeben aktualisierte Inhalt angezeigt wird, und öffnen Sie dann den Hilfebereich.

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

Eingebettete Hilfe – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemeigenschaften, die Sie möglicherweise konfigurieren müssen, sowie grundlegende Informationen zur Domänentrennung.

Eingebettete Hilfe-Systemeigenschaften

Die eingebettete Hilfe ist standardmäßig in Ihrer Instanz aktiv. Der Administrator kann die Systemeigenschaften ändern, um die Interaktion der Instanz mit der eingebetteten Hilfe zu ändern.

Der Administrator navigiert zu **Eingebettete Hilfe** > **Eigenschaften** , um diese Eigenschaften zu ändern.

Eigenschaften des eingebetteten Hilfesystems

Name	Beschreibung
com.glide.embedded_help.auto_close	Schließt den Hilfebereich automatisch, wenn der Benutzer auf **Tour starten** oder **Zurück zum geführten Setup**klickt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Dauer in Millisekunden, nach der bei einem Inhaltsabruf aus dem Content Delivery Network (CDN) eine Zeitüberschreitung auftritt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2000
com.glide.embedded_help.enabled	Aktiviert das eingebettete Hilfe-Plugin für die Aktivierung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
com.glide.embedded_help.enable_video	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen eingebetteter Videos in Hilfeinhalten. Der Administrator kann ein Video und eine Beschreibung einbetten. Wenn diese Eigenschaft jedoch auf **„false**“ festgelegt ist, werden das Video und die Beschreibung im Hilfebereich ausgeblendet. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true **Hinweis:** Wenn Sie Videoinhalte einbetten, schließen Sie den Video-Einbettungscode und die Beschreibung in ein -Tag ein. Wenn Sie die Eigenschaft deaktivieren, wird der Inhalt im Tag ausgeblendet, wenn der Inhalt angezeigt wird.
com.glide.embedded_help.sync	Ermöglicht der Instanz, im CDN nach aktualisierten Inhalten zu suchen, wenn ein Benutzer auf eine UI-Seite zugreift. 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.

Eigenschaften des eingebetteten Hilfesystems (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Instanz gleicht das Datum der **letzten Synchronisierung** im Thema mit der angegebenen Häufigkeit ab, um festzustellen, ob im CDN nach aktualisierten Inhalten gesucht werden soll. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist (falsch), wird der Inhalt der eingebetteten Hilfe nie mit CDN-Themenaktualisierungen synchronisiert.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Gibt an, wie viele Tage ab dem Datum der **letzten Synchronisierung** im Thema vergehen müssen, damit der eingebettete Hilfeprozess nach aktualisierten Inhalten im CDN suchen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Gibt an, ob eine selbst gehostete Instanz Inhalte mit dem CDN synchronisiert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.glide.embedded_help.url	Listet den Speicherort auf, von dem die eingebettete Hilfe dynamisch abgerufen wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: variiert
com.glide.embedded_help.version	Gibt die Instanzversion an, für die Hilfe angezeigt wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Jakarta Wenn leer, wird die Hilfe für die Version angezeigt, die die Instanz derzeit ausführt.

Die folgende Systemeigenschaft ist verfügbar, wenn Sie zur Tabelle [sys_properties] navigieren.

Name	Beschreibung
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	Aktiviert Aktionen des geführten Setups im eingebetteten Hilfebereich, die auf Status basieren, die auf allen Seiten angezeigt werden sollen. Ein Beispiel ist die Aktion **Als abgeschlossen** markieren. Das Standardverhalten (falsch) besteht

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

Name	Beschreibung
	darin, Aktionen nur auf der ersten Seite des geführten Setups anzuzeigen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Domänentrennung und Eingebettete Hilfe

Domänentrennung wird für Eingebettete Hilfe 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.

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

Das Ziel von Eingebettete Hilfebesteht darin, Ihren Benutzern zu ermöglichen, von Basissystem-Hilfethemen zu profitieren und eigene benutzerdefinierte Hilfethemen zu erstellen. Wenn Ihre Organisation Domänentrennung verwendet, können Sie für jede Domäne eine benutzerdefinierte eingebettete Hilfe erstellen.

So funktioniert Domain Separation in Eingebettete Hilfe

Wenn Ihre Organisation Domänentrennung verwendet, können Sie für jede Domäne eine benutzerdefinierte eingebettete Hilfe erstellen. Um Hilfeinhalte einer Domäne zuzuordnen, konfiguriert der Administrator das Formular „Hilfeinhalt“ so, dass das Feld **Domäne** enthalten ist. Wenn benutzerdefinierter Inhalt erstellt wird, wählt der Autor die Domäne aus, für die der Inhalt gilt.

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

Hinweis:

- Inhalt ohne angegebene Domäne befindet sich in der globalen Domäne.
- Wenn für einen Benutzer in einer Domäne kein domänenspezifischer Inhalt vorhanden ist, wird dem Benutzer der Inhalt der globalen Hilfe angezeigt.
- Benutzer in der globalen Domäne sehen nur globale Hilfeinhalte. Ein Administrator, der domänenspezifische Hilfe testen möchte, muss die Identität eines Benutzers in dieser Domäne annehmen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Help Center

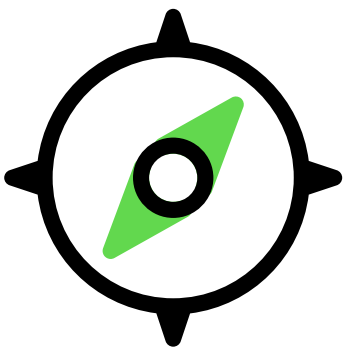
Help Center ist das eingebettete Hilfeprodukt der nächsten Generation für konfigurierbare Arbeitsbereiche. Help Center bietet Benutzern auf einer UI-Seite gezielte Hilfeinhalte basierend auf der Rolle des Benutzers.

Hinweis:
Help Center ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion.

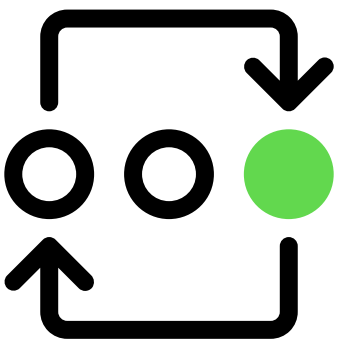
Übersicht

Das Help Center bietet Benutzern die erforderlichen Informationen und teilt ihnen mit, was sie in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich tun können. Help Center-Inhalte werden in der rechten Seitenleiste angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt. Wenn für die aktuelle UI-Seite Help Center-Inhalte vorhanden sind, weist das Hilfesymbol einen Indikator auf. Im Help Center sind mehrere Hilfethemen für dieselbe Seite verfügbar.

Erste Schritte



Help Center erkunden



Verwenden von Help Center

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

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

Verwenden von Help Center

Verwenden Sie das Help Center, um Help Center-Inhalte zu erstellen, um Benutzern hilfreiche Informationen zu der Seite bereitzustellen, an der sie in einem Arbeitsbereich arbeiten. Help Center-Inhalte werden in der rechten Seitenleiste angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt

Erstellen Sie Help Center-Inhalte

Um Help Center-Inhalte zu erstellen, erstellen oder ändern Sie zwei Datensatztypen: Anleitungsdatensätze und eingebettete Hilfedatensätze. Der Anleitungsdatensatz ermöglicht die Anzeige Ihres Inhalts, der sich in einem eingebetteten Hilfedatensatz befindet, im Help Center. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie die Anzeige vorhandener eingebetteter Hilfeinhalte im Help Center aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Geben Sie Feedback an ServiceNow ab

Das Menü „Hilfecenter“ enthält eine Option, mit der Sie ServiceNow Feedback zu Ihrer Erfahrung mit dem aktuellen Produkt geben können. Alle Feedbacks werden überprüft und können zur Verbesserung des Produkts verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback an ServiceNow.

Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche

Erstellen Sie Help Center -Inhalt, um Ihren Benutzern hilfreiche Informationen über die Seite bereitzustellen, an der sie in einem konfigurierbarer Arbeitsbereicharbeiten.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie einen eingebetteten Hilfedatensatz, bevor Sie einen Anleitungsdatensatz erstellen, indem Sie die Schritte in Fügen Sie benutzerdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu ausführen, um neue Inhalte zu erstellen, oder Fügen Sie benutzerdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzu, um vorhandene Inhalte zu ändern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Help Center -Inhalt zu erstellen, erstellen oder ändern Sie zwei Datensatztypen: Anleitungsdatensätze und eingebettete Hilfedatensätze. Der Anleitungsdatensatz ermöglicht die Anzeige Ihres Inhalts, der sich in einem eingebetteten Hilfedatensatz befindet, in Help Center. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie die Anzeige vorhandener eingebetteter Hilfeinhalte in Help Centeraktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Seite konfigurierbarer Arbeitsbereich, für die Sie die Anleitung Help Center erstellen.
2. Kopieren Sie die Seiten-URL, oder notieren Sie sie auf andere Weise, z. B.<instance name> .service-now.com/now/sow/home.
3. Wählen Sie im Menü [] das Symbol **Hilfe** anzeigen ( ) aus, um Help CenterZentrale Navigation zu erweitern.
4. Scrollen Sie zum Ende von Help Center, und wählen **Sie Neuen Inhalt hinzufügen**aus.
   Eine neue Registerkarte mit dem Formular „Anleitung“ wird angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Anleitung“ aus.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Leitfäden“

Feld	Beschreibung
Name	Der Titel Ihrer Anleitung, der im Feld Help Centerangezeigt wird.
Typ	Wählen Sie **Eingebettete Hilfe aus**.
Rollen	Die Benutzerrollen, die zum Anzeigen Ihrer Anleitung erforderlich sind. **Hinweis:** Hilfeinhalte, die nur für die von Ihnen gewählte Rolle relevant sind, werden unterstützt. Beispielsweise sehen Benutzer mit der ITIL-Rolle nur Hilfe, die für die ITIL-Rolle erstellt wurde. Zuvor wurde die gesamte Hilfe für alle Rollen angezeigt.
Anwendungsroute	Teil der URL für die Arbeitsbereichsseite, auf die Sie abzielen, im Format `now/<yourpagename>` . Verweisen Sie auf die URL, die Sie zuvor notiert haben, und geben Sie diesen Teil der URL ein, z. B. `now/sow`. In den Beispielen nach diesen Schritten finden Sie weitere Informationen zum Identifizieren der Anwendungsroute über die URL. Um alle Arbeitsbereichsseiten als Ziel zu verwenden, verwenden Sie `sn_all`für die Anwendungsroute und die Kontextfelder.
Inhalt der eingebetteten Hilfe	Der Inhalt Ihrer Anleitung, der Benutzern im Help Centerangezeigt wird. Wählen Sie einen vorhandenen eingebetteten Hilfedatensatz aus, oder erstellen Sie einen neuen eingebetteten Hilfedatensatz, wie in Fügen Sie benutzerdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzubeschrieben.
Kontext	Ein Wert in der URL der Arbeitsbereichsseite, auf die Sie abzielen und die unmittelbar auf die Anwendungsroute folgt. Beispiel: In `now/sow/home`lautet der Kontext `home`. Verweisen Sie auf die URL, die Sie zuvor notiert haben, und geben Sie nur das Wort an, das unmittelbar auf den im Feld Anwendungsroute eingegebenen Wert folgt. Die Werte hängen vom

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

Feld	Beschreibung
	Arbeitsbereich ab und können auch list und recordenthalten. In den Beispielen nach diesen Schritten finden Sie weitere Informationen zum Identifizieren des Kontexts anhand der URL. Um Hilfeinhalte auf allen Seiten in einem bestimmten Arbeitsbereich anzuzeigen, verwenden Sie die entsprechende Arbeitsbereich-Anwendungsroute, und geben Sie sn_all für das Kontextfeld ein.
Beschreibung	Die Beschreibung Ihrer Anleitung, die in Help Center als Kurzbeschreibung unter dem im Feld Name angegebenen Titel angezeigt wird.
Routenparameter	Eine erweiterte Konfiguration, um Anleitungen nur anzuzeigen, wenn Benutzer bestimmte Listen oder Datensatztypen in Ihrem Arbeitsbereich anzeigen. Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer eine bestimmte Liste anzeigt, überprüfen Sie die URL, die Sie sich zuvor notiert haben, und suchen Sie nach der Listen-ID-Nummer, z. B. list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: {"params": {"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}. Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer einen bestimmten Datensatztyp anzeigt, überprüfen Sie die URL, die Sie sich zuvor notiert haben, und suchen Sie nach dem Datensatznamen, z. B. Datensatz/Problem. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: {"params":{"table":"problem"}}. Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz anzeigt (einen Datensatz, auf den innerhalb eines anderen Datensatzes zugegriffen wird), suchen Sie nach dem zweiten Datensatznamen in der URL, z. B. sub/record/incident. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: {"params":{"table":"incident"}}. In den Beispielen nach diesen Schritten finden Sie weitere Informationen zum

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

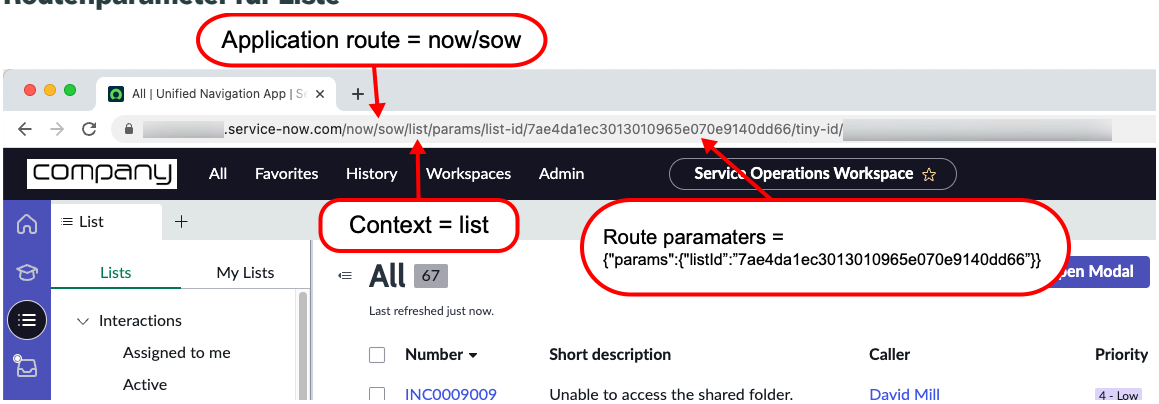
Feld	Beschreibung
	Identifizieren von Routenparametern aus der URL.
Anwendung	Der Umfang Ihrer Anwendung.
Status	Der Status Ihrer Anleitung. Wählen Sie **Veröffentlicht** aus, wenn die Anleitung zur Anzeige in Help Centerbereit ist.
Aktiv	Gibt an, dass die Anleitung aktiv ist. Stellen Sie sicher, dass diese Option aktiviert ist, wenn die Anleitung veröffentlicht wird.
Von ServiceNow erstellt	Gibt an, dass die Anleitung von ServiceNow erstellt wurde. Reserviert nur für die Verwendung durch ServiceNow.
Version	Die aktuelle Familien-Release-Version für Ihre Anleitung.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Erstellen einer Anleitung für eine Liste in einem konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer eine bestimmte Liste anzeigt, überprüfen Sie die URL, und suchen Sie nach der Listen-ID-Nummer, z. B. `list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66`. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"listId":"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}`.

Routenparameter für Liste



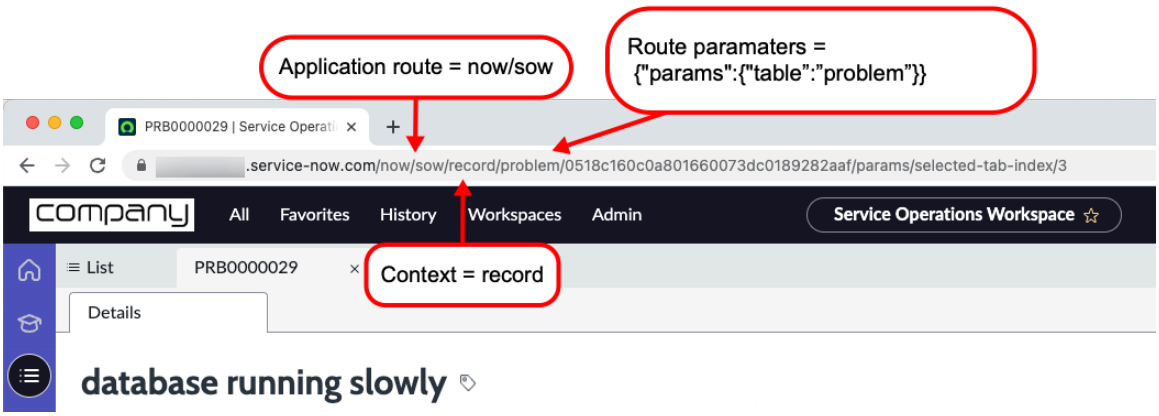
Example: Erstellen einer Anleitung für einen Datensatz in einem konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer einen bestimmten Datensatztyp anzeigt, überprüfen Sie die URL und suchen Sie nach dem Datensatznamen, z. B. `Datensatz/Problem`. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"table":"problem"}}`.

Automatische Übersetzung

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

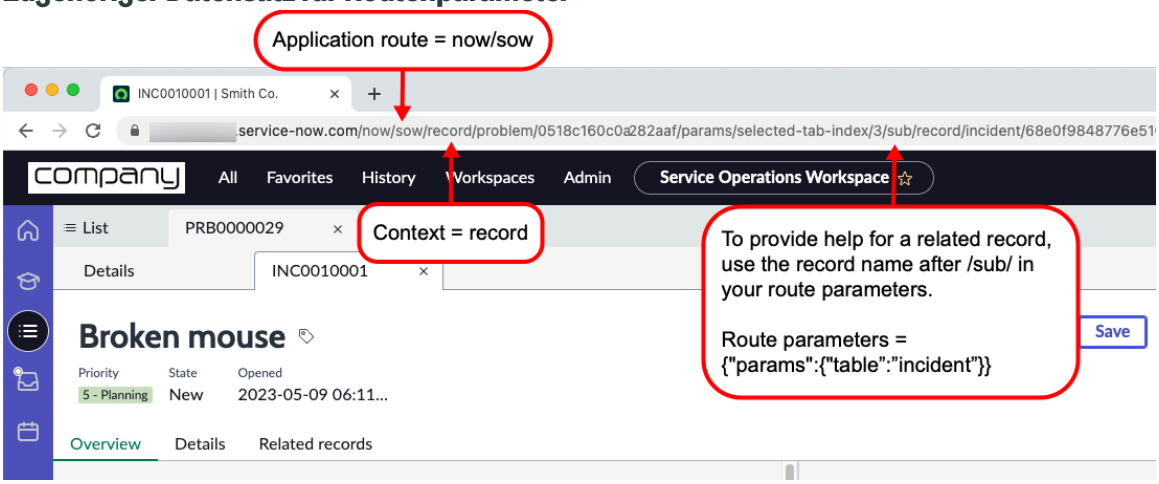
Datensatztyp der Routenparameter



Example: Erstellen einer Anleitung für einen zugehörigen Datensatz in einem konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um Anleitungen zu geben, wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz anzeigt (einen Datensatz, auf den innerhalb eines anderen Datensatzes zugegriffen wird), suchen Sie nach dem zweiten Datensatznamen in der URL, z. B. sub/record/incident. Geben Sie dann die Routenparameter im folgenden Format ein: {"params":{"table":"incident"}}.

Zugehöriger Datensatz für Routenparameter



Geben Sie Feedback an ServiceNow®

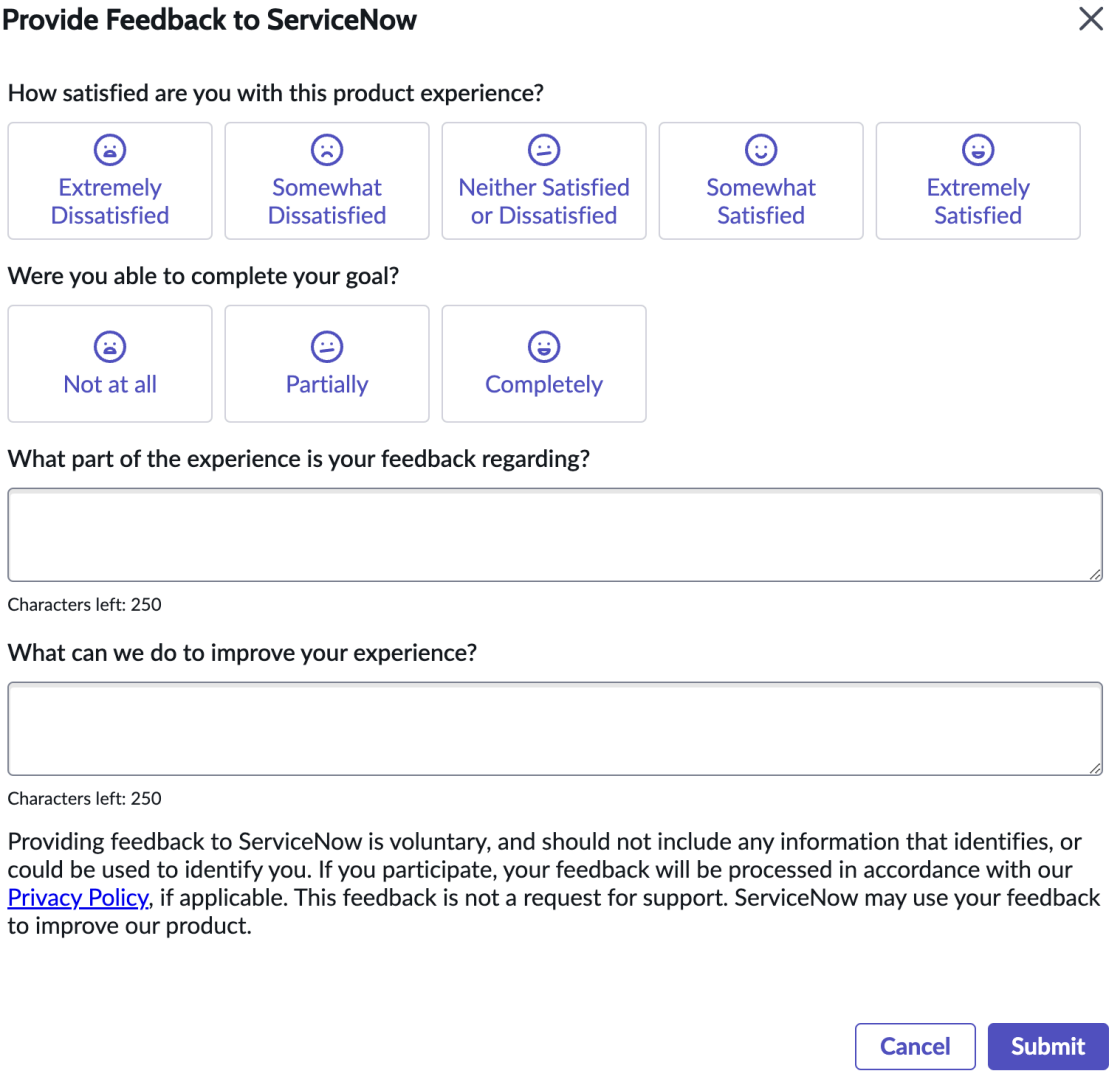
Das Menü „Hilfecenter“ enthält eine Option, mit der Sie ServiceNow Feedback zu Ihrer Erfahrung mit dem aktuellen Produkt geben können. Alle Feedbacks werden überprüft und können zur Verbesserung des Produkts verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Help Center, indem Sie auf das Help Center-Symbol ( ) klicken.
2. Scrollen Sie im Menü „Hilfecenter“ nach unten, und wählen **Sie Feedback geben**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

3. Bewerten Sie Ihre Experience, und geben Sie in den Eingabefeldern so viele oder so wenige Details an, wie Sie möchten.
   Ihr Feedback ist uns wichtig und wir freuen uns über alle positiven und negativen Kommentare.
4. Wenn Sie Ihr Feedback abgeschlossen haben, wählen Sie **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Schaltfläche Feedback abgeben nicht im Help Center angezeigt werden soll, können Sie sie deaktivieren.

Deaktivieren Sie Feedback

Sie können den Mechanismus „Feedback bereitstellen“ deaktivieren, indem Sie eine Systemeigenschaft erstellen und diese deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Geben Sie in der zentralen Navigation sys_properties.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name***glide.ui.product_feedback_enabled*ein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ**true | false aus.
5. Wählen Sie im Feld **Wert** die Option false aus.
6. Speichern Sie die Systemeigenschaft.

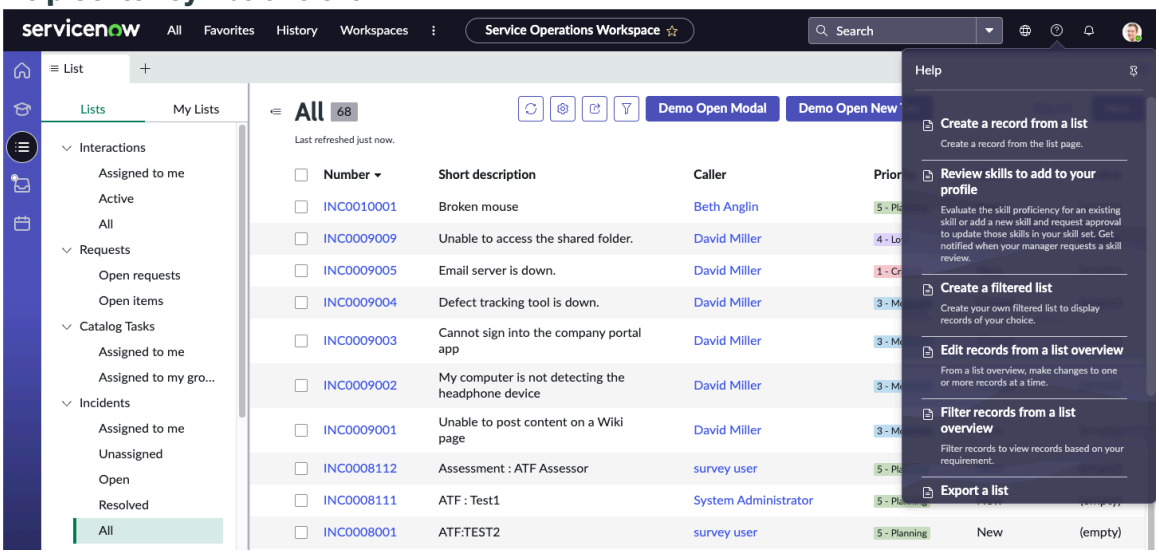
Help Center erkunden

Das Help Center bietet Benutzern die erforderlichen Informationen und teilt ihnen mit, was sie in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich tun können. Help Center-Inhalte werden in der rechten Seitenleiste angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt.

Übersicht überdas Help Center

Help Center stellt Benutzern die benötigten Informationen bereit und teilt ihnen mit, was sie mit einem konfigurierbarer Arbeitsbereicherreichen können. Help Center -Inhalt wird in der rechten Seitenleiste angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt. Wenn Help Center Inhalt für die aktuelle UI-Seite vorhanden ist, , dann hat das Hilfesymbol einen Indikator (). Mehrere Hilfethemen für dieselbe Seite sind in Help Centerverfügbar.

Help Center-Symbolansicht

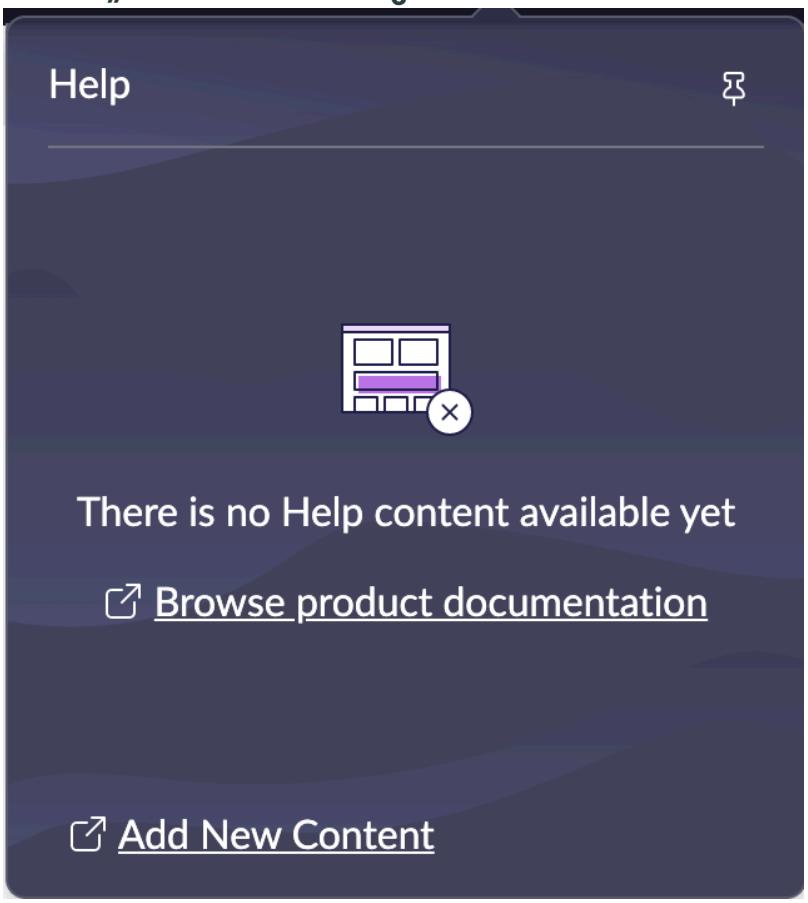


Wenn für die aktuelle Seite kein Hilfeinhalt verfügbar ist, zeigt das Hilfesymbol den Indikator nicht an. Wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt, zeigt Help Center eine Meldung an, dass kein Hilfeinhalt vorhanden ist, und stellt stattdessen einen Link zum Durchsuchen der Produktdokumentation bereit.

Sie können neue Inhalte zu Help Center hinzufügen, indem Sie auf den Link zum Hinzufügen neuer Inhalte klicken, wie in Erstellen Sie Help Center Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereichebeschrieben.

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

Ansicht „Kein Hilfeinhalt verfügbar“.

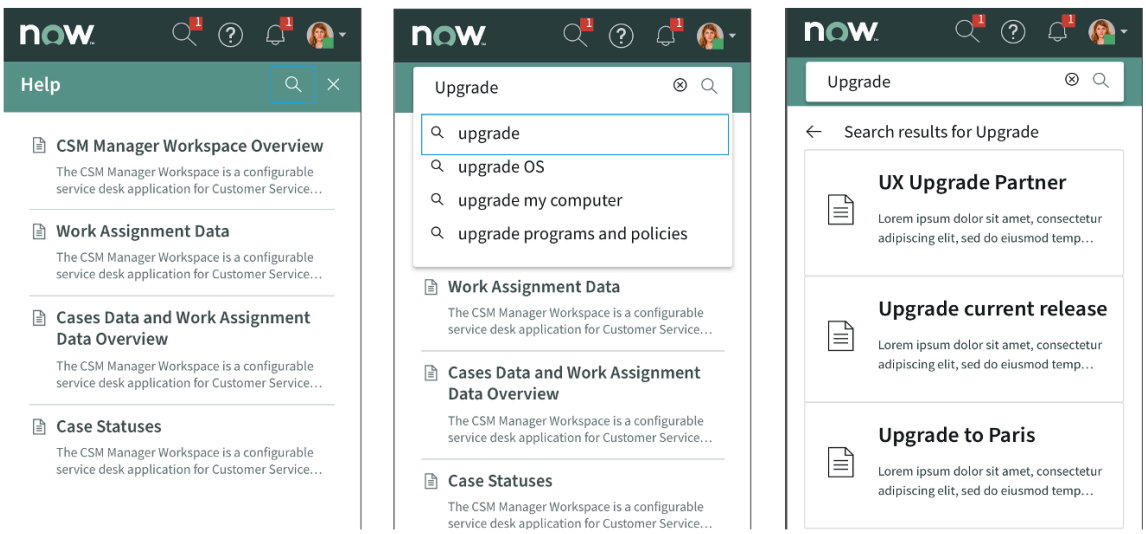


KI-Suche im Hilfebereich

KI-Suche erweitert den Support für die Suche im Hilfebereich nach Wissensartikeln und eingebetteten Hilfedokumenten. Nur für den Benutzer relevante Inhalte werden basierend auf seiner Rolle angezeigt.

Hinweis:
Diese Funktion ist vom KI-Suche -Plugin abhängig. KI-Suche ist eine Funktion von Now Platform, die standardmäßig aktiv ist.

App Engine Studio-Hilfebereich KI-Suche



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

Hinweis:
Die Suchergebnisse stammen aus Wissenstabellen und eingebetteten Hilfetabellen. Die Ergebnisse basieren auf dem Kontext, der für die Benutzer relevant ist.

Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter AI Search .

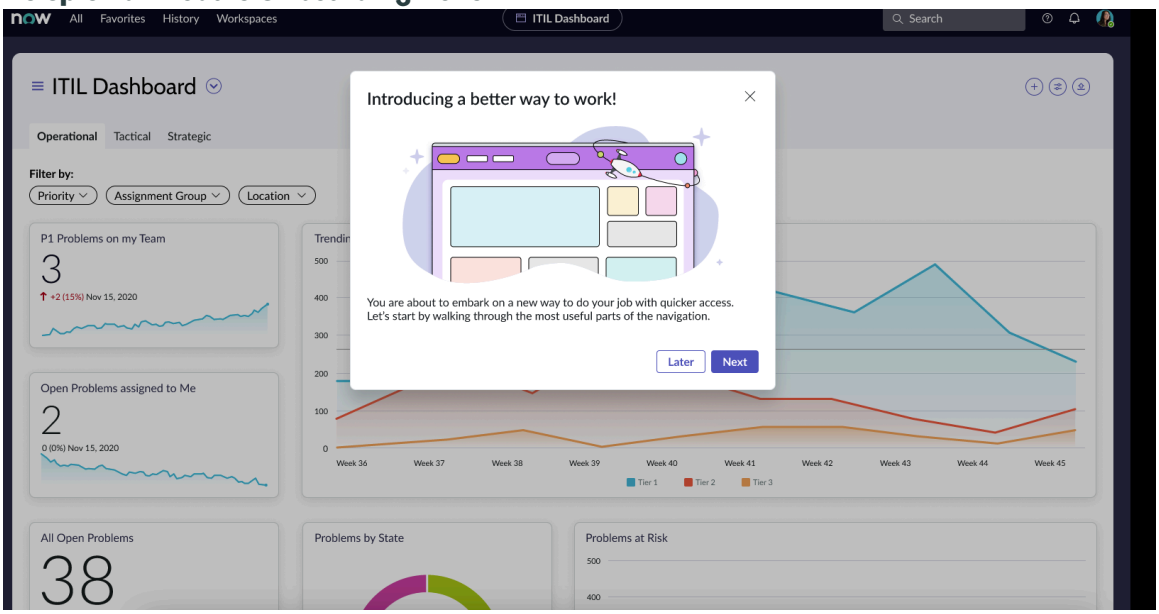
Onboarding-Modale

Onboarding-Dialogfelder bieten eine assistentenähnliche Experience, um Benutzer in neue Experiences und Anwendungen in ihrer ServiceNow® Next Experience -Instanz einzuführen.

Einige Onboarding-Dialogfelder sind standardmäßig in Ihrer Instanz enthalten, z. B. das Onboarding-Modal, das angezeigt wird, wenn Sie sich zum ersten Mal bei einer Instanz anmelden, für die Next Experience aktiviert ist. Sie können auch eigene benutzerdefinierte Onboarding-Dialogfelder erstellen, um Benutzern neue Experiences und Anwendungen vorzustellen.

Die Onboarding-Experience unterstützt nicht die Arbeit in Portalen.

Beispiel für modale Onboarding-Folie



Erstellen Sie ein Onboarding-Modal

Erstellen Sie Ihr eigenes Onboarding-Modal, um Ihren Benutzern eine neue Experience oder Anwendung vorzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Leitfaden erstellen**.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um Ihr Onboarding-Modal 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.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Leitfäden“

Feld	Beschreibung
Bestellen	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Name	Name der Onboarding-Experience.
Typ	Typ der Anleitung, die in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie **Modal aus**.
Rollen	Rollen für diese Anleitung.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Status	Status der Anleitung.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Anleitung zu aktivieren oder zu deaktivieren.

b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Um ein Onboarding-Modal nach der Erstellung zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

a. Erstellen Sie ein Client-Skript in UIB.

b. Geben Sie unter dem Code `-Fragment api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"}); ein.`

c. Ersetzen Sie die ID durch die sys_ID der modalen Anleitung, die geöffnet werden soll.

d. Speichern Sie die Seite.

e. Wählen Sie im linken Bereich der UIB-Seite Text aus.

f. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Events** aus.

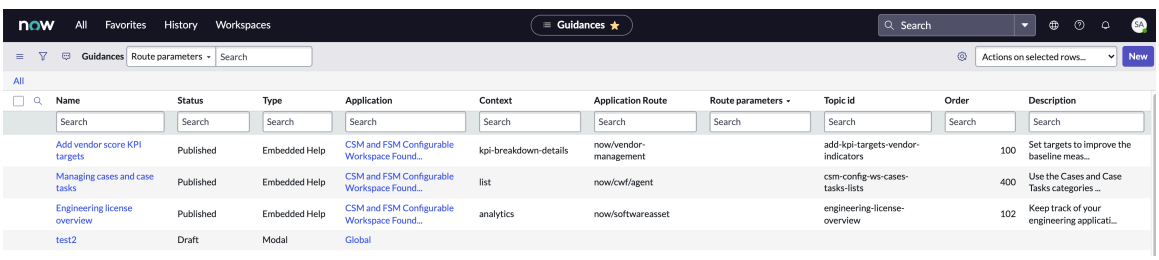
g. Wählen Sie unter **„Gesendete Ereignisse** “ die Option **Hinzufügen**aus.

h. Fügen Sie im Event-Namen `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED hinzu`, und geben Sie der Bezeichnung einen Namen.

i. Wählen Sie **Speichern**.

4. Gehen Sie wie folgt vor, um Anleitungsschritte für eingebettete Hilfe zu erstellen:

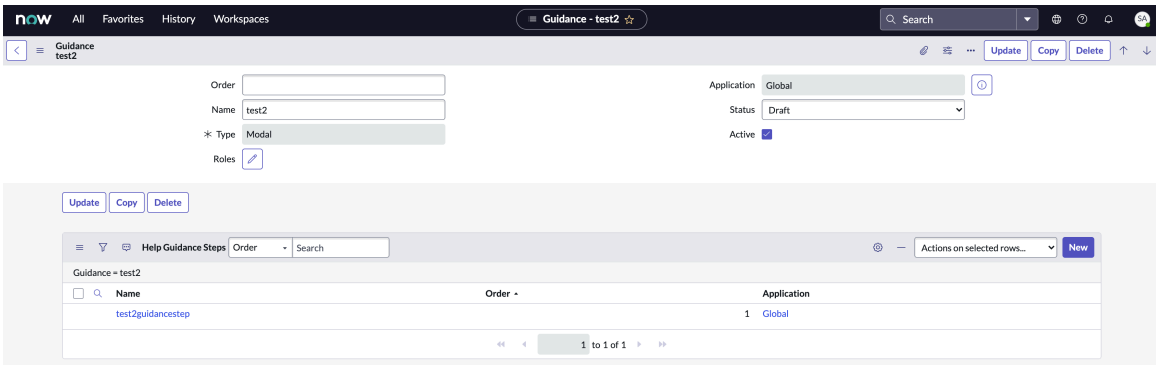
a. Wählen Sie Ihre Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.



b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anleitungsschritte für Hilfe“ die Option **Neu**aus.

Automatische Übersetzung

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



c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

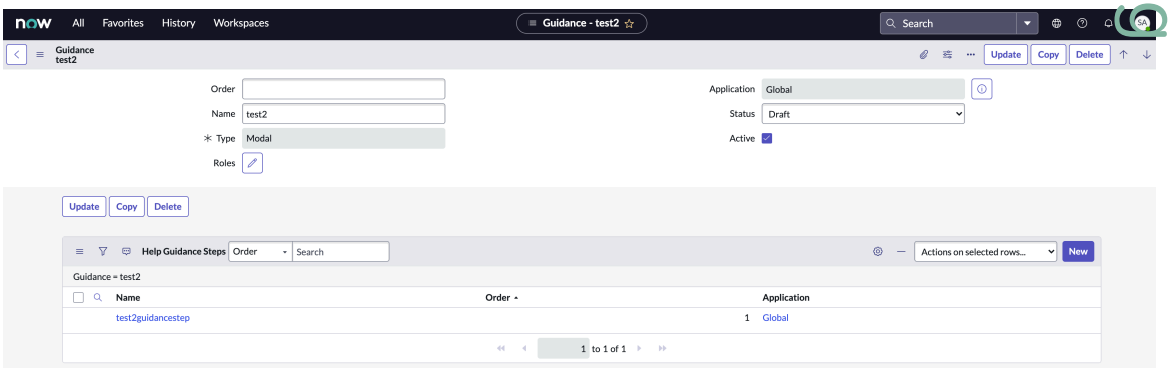
Formular „Hilfe-Anleitungsschritt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Anleitung.
Layout	Ausgewähltes Layout der Anleitung.
Bestellen	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Aktionsbezeichnung	Schaltflächenbezeichnungen, mit denen der Benutzer durch die modale Anleitung navigieren kann.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung. Diese Anleitung gilt für den Bereich Global.
Leitfaden	Die Anleitung, für die dieser Hilfe-Anleitungsschritt gilt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Gehen Sie wie folgt vor, um Hilfeinhalte für die Schritte der Hilfeanleitung zu erstellen:

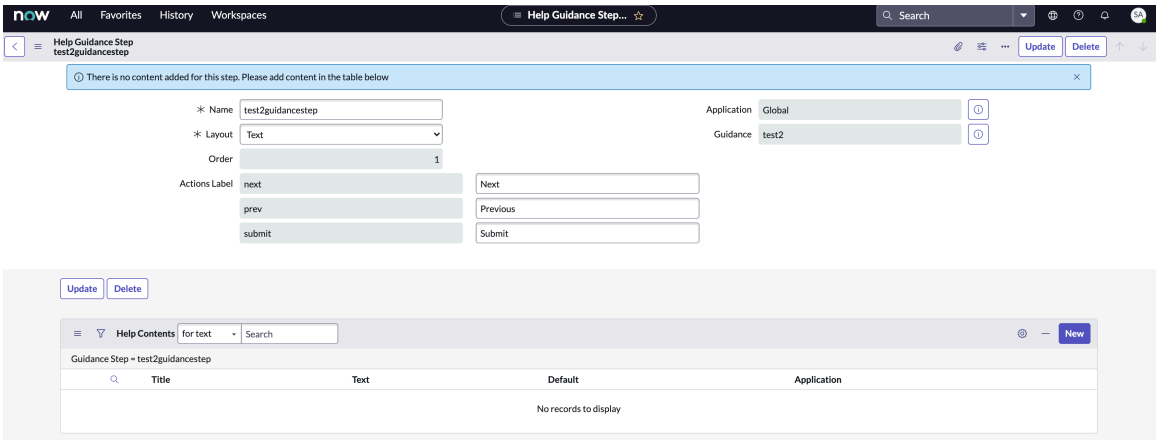
a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste den Hilfe-Anleitungsschritt aus.



b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Hilfeinhalte die Option **Neu**aus.

Automatische Übersetzung

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



c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hilfeinhalt“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Hilfe-Anleitungsschritt, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Intro/Willkommen, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt, der der Standard für den Anleitungsschritt ist.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Benutzerdefinierte HTML bereitstellen	Benutzerdefiniertes HTML für Ihre Hilfeinhalte.
Text	Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Erstellen Sie zusätzliche Anleitungen, mit denen Sie Ihre Onboarding-Experience verbessern können.
7. Wenn Sie mit dem Erstellen Ihrer Onboarding-Anleitung fertig sind, stellen Sie sicher, dass der Status Ihrer Anleitung im Formular „Anleitung“ auf „ **Veröffentlicht** “ gesetzt wird.
8. Wählen Sie im Formular „Anleitung“ **Aktualisieren**aus.

Bearbeiten Sie das standardmäßige Onboarding-Modal

Bearbeiten Sie das standardmäßige Onboarding-Modal, um Inhalte für Ihre Benutzer zu personalisieren.

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** > **Adoption-Services** > **Alle Anleitungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Anleitung **" Onboarding aus**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Anleitung“ den Anleitungslisteneintrag aus, der der Onboarding-Folie entspricht, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Listeneinträge umfassen **Einführung/Willkommen**, **Anheften**, **Menü Alle**, **Favoritenmenü**, **Verlauf**und **Anwendungspille**.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Schritt der Hilfsanleitung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anleitung.
Layout	Ausgewähltes Layout der Anleitung.
Bestellen	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Aktionsbezeichnung	Schaltflächenbezeichnungen, mit denen der Benutzer durch die modale Anleitung navigieren kann.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Leitfaden	Die Anleitung, für die dieser Hilfe-Anleitungsschritt gilt.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Hilfeinhalte den Listeneintrag aus, der der Anleitung zugeordnet ist. Beispiel: **Einfaches Wechseln zwischen Elementen** für die Verlaufsführung und **Alles, was Sie brauchen, ist hier** für die Menüführung Alle.
6. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Formular „Hilfeinhalt“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Hilfe-Anleitungsschritt, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Intro/Willkommen, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt ist als Standard ausgewählt.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Benutzerdefinierte HTML bereitstellen	Wählen Sie diese Option aus, um benutzerdefiniertes HTML in den Hilfeinhalt einzugeben.

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

Feld	Beschreibung
Text	Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Benutzeroberfläche angezeigt wird.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geführtes Setup

Verwenden Sie das Guided Setup, um die Erstkonfiguration eines Produkts oder einer Anwendung zu durchlaufen, die ein Guided Setup-Modul bereitstellt. Das Guided Setup unterstützt Sie bei der Planung der Einführung des Produkts und der Durchführung der grundlegenden Konfiguration für die Veröffentlichung.

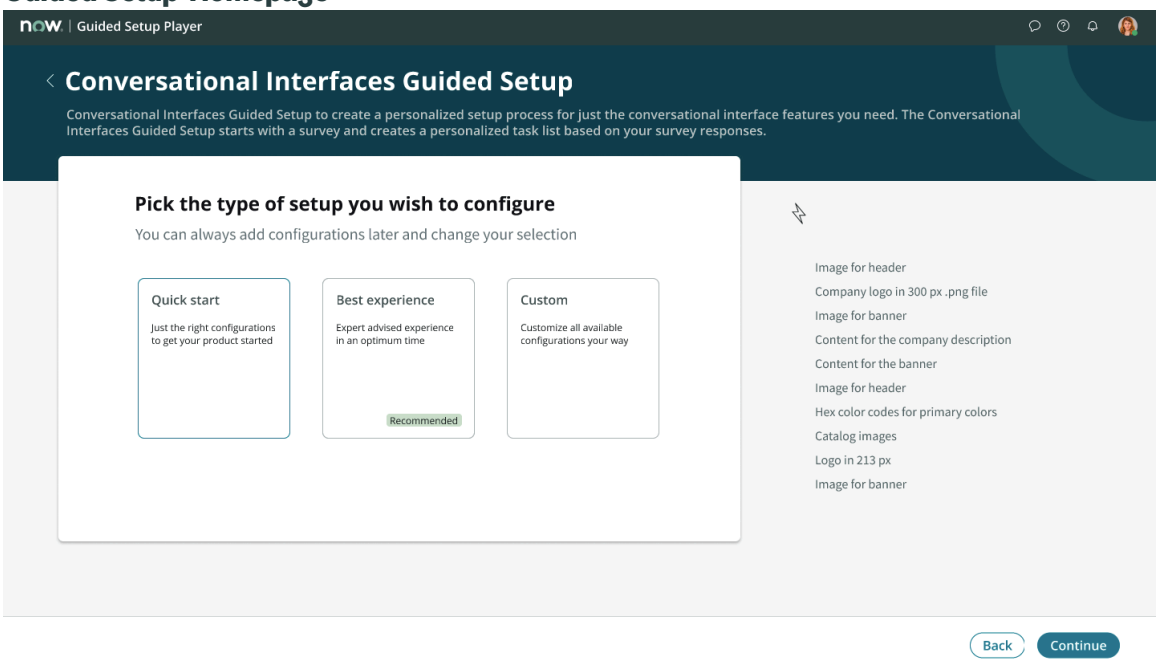
Das geführte Setup organisiert Konfigurationsaktivitäten in Kategorien. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Hilfeinhalten. Kategorien stellen auch eine Reihe von Links zu den Seiten in Ihrer Instanz bereit, auf denen Sie die Konfiguration durchführen. Im Guided Setup-Prozess wird nachverfolgt, was Sie abgeschlossen haben, sodass Sie anhalten und dort wieder beginnen können, wo Sie aufgehört haben.

Guided Setup-Homepage

Die Homepage für das geführte Setup enthält eine Übersicht über die Konfigurationstypen für das geführte Setup. Sie können auf die Schaltfläche „Typ des geführten Setups“ und die Schaltfläche **Fortfahren** klicken, um die Schritte des geführten Setups zu öffnen und mit der Konfiguration zu beginnen.

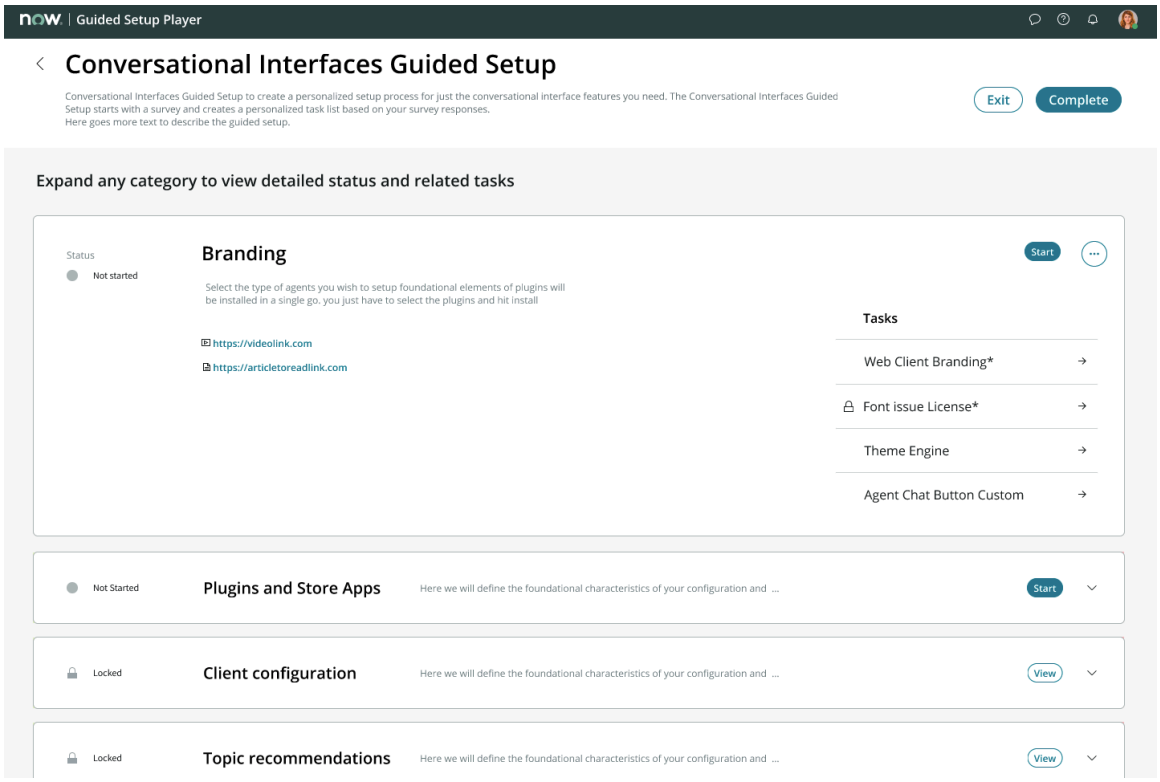
Beispiellayout der Homepage des geführten Setups

Guided Setup-Homepage



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



Die Kategorienseite enthält eine Übersicht und Beschreibungen der Kategorien und zugehörigen Aufgaben. Sie können entweder auf den Dropdown-Pfeil klicken, um Informationen zur Kategorie anzuzeigen, oder auf die Schaltfläche **Start**, um die Schritte des geführten Setups zu öffnen und mit der Konfiguration zu beginnen.

1. **Abschlussindikator**

   Die Abschlussanzeige zeigt den gesamten Fortschritt durch die Schritte des geführten Setups auf einen Blick an. Jeder Kreis stellt eine Kategorie und ihren Status dar.

   - Leerer Kreis: Die Kategorie wurde nicht gestartet.
   - Schlosssymbol: Funktion ist nicht aktiviert. Sie können sich die Setup-Aufgaben ansehen, aber nicht ausführen.
   - Grüner Kreis: Kategorie ist abgeschlossen.

2. **Abschlussstatus der Kategorieaufgabe**

   Für jede Kategorie können Sie die Arbeit an Aufgaben starten oder fortsetzen oder den Status abgeschlossener Aufgaben bearbeiten.

3. **Kategorieinformationen**

   Der Name und die Beschreibung der Kategorie werden angezeigt. Die Beschreibung enthält häufig weitere Planungsinformationen und Links zu zusätzlichen Inhalten, die Sie bei der Konfiguration unterstützen.

4. **Aufgaben**

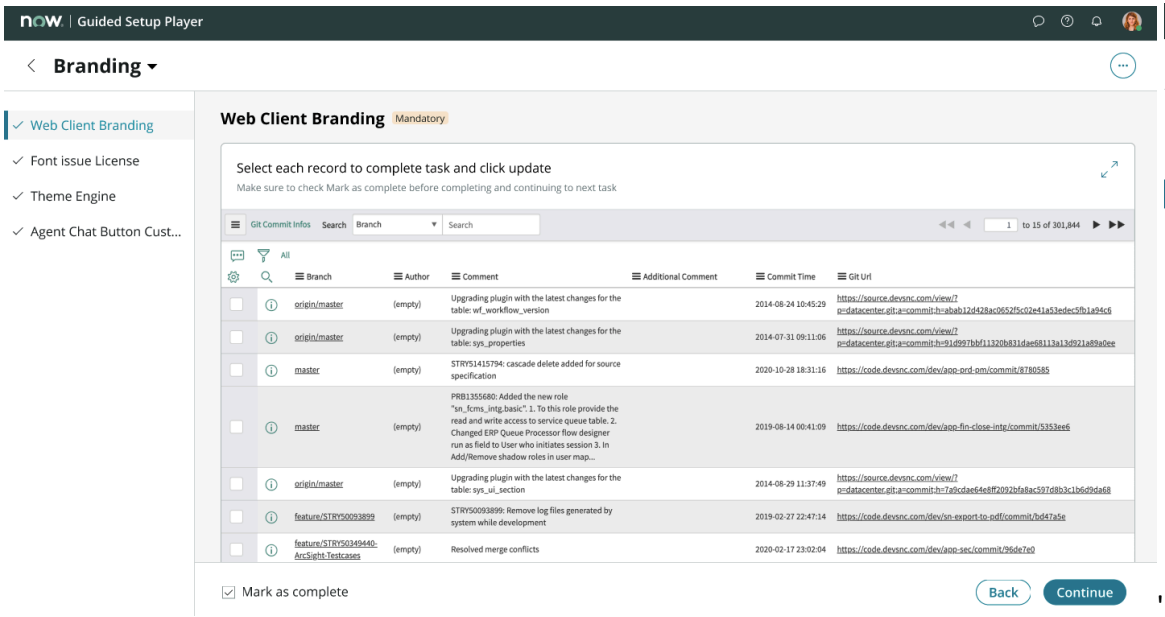
   Listet die Aufgaben und den Abschlussstatus für jede Aktivität auf. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um zu den Aufgaben für diese Kategorie zu wechseln.

   Verwenden Sie den Filter über der Aufgabenliste, um nach Bedarf nur vollständige oder unvollständige Aufgaben 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.

Aufgabenseite des geführten Setups



Um eine Aufgabe auszuführen, klicken Sie auf eine der aufgeführten Aufgaben und aktivieren Sie nach Abschluss das Kontrollkästchen **Als abgeschlossen** markieren.

Andere Aktionen, die Sie ausführen können, sind:

- <Category>: Klicken Sie auf die Dropdown-Liste für Ihre Kategorie, um eine Liste aller Kategorien anzuzeigen.
- **Notizen hinzufügen**: Fügen Sie bei der Zuweisung von Aufgaben Notizen hinzu, z. B. wie weit Sie gekommen sind, bevor Sie beenden mussten. Notizen können einem anderen Administrator helfen, der die Arbeit fortsetzt.
- **Als abgeschlossen**markieren: Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aufgabe in Ihrem geführten Setup als abgeschlossen zu markieren.

Hinweis:
Es kann erforderlich sein, eine Aufgabe als abgeschlossen zu markieren, um mit der nächsten Aufgabe fortzufahren.

- **Eingebettete Hilfe** Klicken Sie auf  , um weitere Informationen zur Aufgabe zu erhalten.

Andere Guided Setup-Funktionen

Sperrsymbol

Wenn es vor einer Aktivität, Aufgabe oder Teilaufgabe angezeigt wird, können Sie nicht auf das Element zugreifen. Möglicherweise müssen Sie ein Plugin aktivieren oder eine erforderliche Aufgabe abschließen, um es zu entsperren.

Aktionsschaltflächen

Nach Beginn der Guided Setup-Aufgaben werden die Schaltflächen „ **Erste** Schritte“ in Schaltflächen **„Fortfahren** “ geändert. Andere Aktionsschaltflächen ändern sich, um Sie aufzufordern, mit abgeschlossenen Aufgaben fortzufahren oder sie zu 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.

Guided Setup erstellen

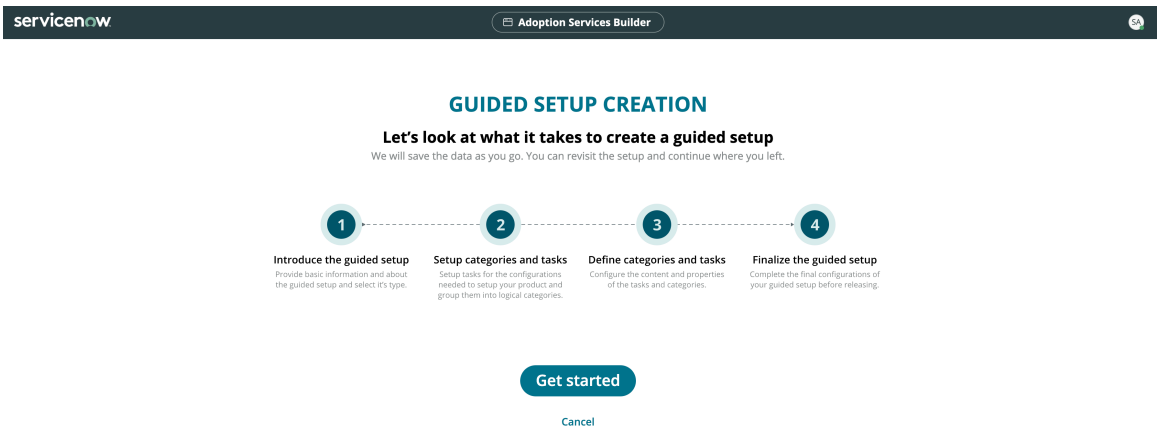
Erstellen Sie ein Guided Setup, um Benutzer bei der Planung der Einführung eines Produkts und der Durchführung der grundlegenden Konfigurationen für die Veröffentlichung zu unterstützen.

Vorbereitungen

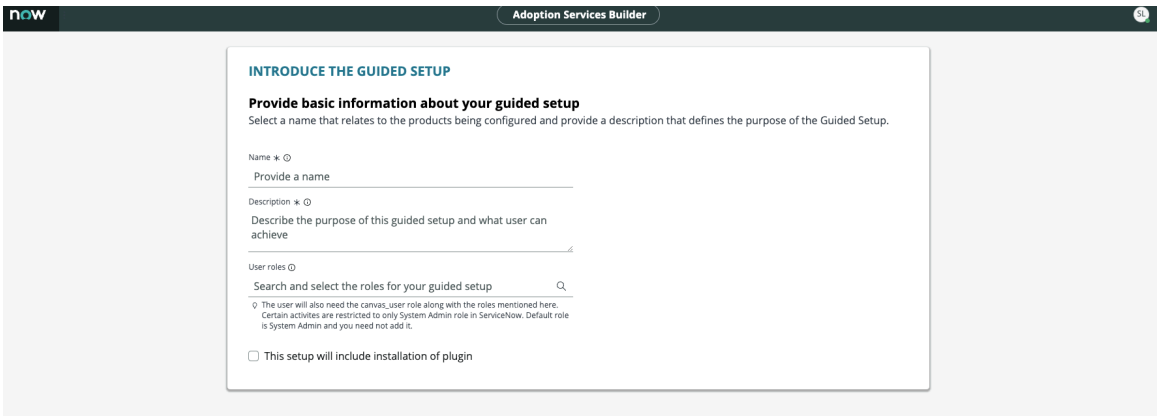
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Guided Setups** erstellen aus.
3. Wählen Sie **Neu erstellen**.
4. Wählen Sie **Erste Schritte**.



5. Füllen Sie das Formular aus.



Führen Sie das Guided Setup-Formular ein

Feld	Definition
Name	Der Name des geführten Setups.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Zweck dieses geführten Setups.
Benutzerrollen	Rollen, die für den Zugriff auf das geführte Setup erforderlich sind.
Dieses Setup umfasst die Installation des Plugins	Wählen Sie diese Option aus, wenn das Guided Setup die Verwendung von Plugins erfordert.

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

Feld	Definition
	Hinweis: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird eine Plugins-Kategorie für Sie erstellt.

6. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
   Das Kategorie- und Aufgaben-Dashboard wird angezeigt.
7. Gehen Sie wie folgt vor, um die Kategorie „Plugins“ zu bearbeiten:
   a. Wählen Sie das Menü „ ⋮ „Weitere Aktionen“ für Ihre Kategorie aus.
   b. Wählen Sie in der Optionsliste die Option **Kategorie anzeigen/bearbeiten** aus.
   c. Füllen Sie das Formular aus.
8. Gehen Sie wie folgt vor, um Ihrem Guided Setup eine Kategorie hinzuzufügen:



   a. Wählen **Sie Kategorie hinzufügen aus**.
   b. Geben Sie Ihrer Kategorie einen Namen.
   c. Wählen Sie das Menü „ ⋮ „Weitere Aktionen“ für Ihre Kategorie aus.
   d. Wählen Sie in der Optionsliste die Option **Kategorie anzeigen/bearbeiten** aus.
   e. Füllen Sie das Formular aus.

Definieren Sie die Kategorie

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Kategorie.
Beschreibung	Die Beschreibung der Kategorie.
Titel des Artikels	Der Titel eines Artikels, auf den Sie verweisen, um zusätzlichen Kontext zu erhalten.
Titel des Videos	Der Titel eines Videos, das Sie für zusätzlichen Kontext bereitstellen.
URL des Artikels	Die URL für einen externen Artikel.

Automatische Übersetzung

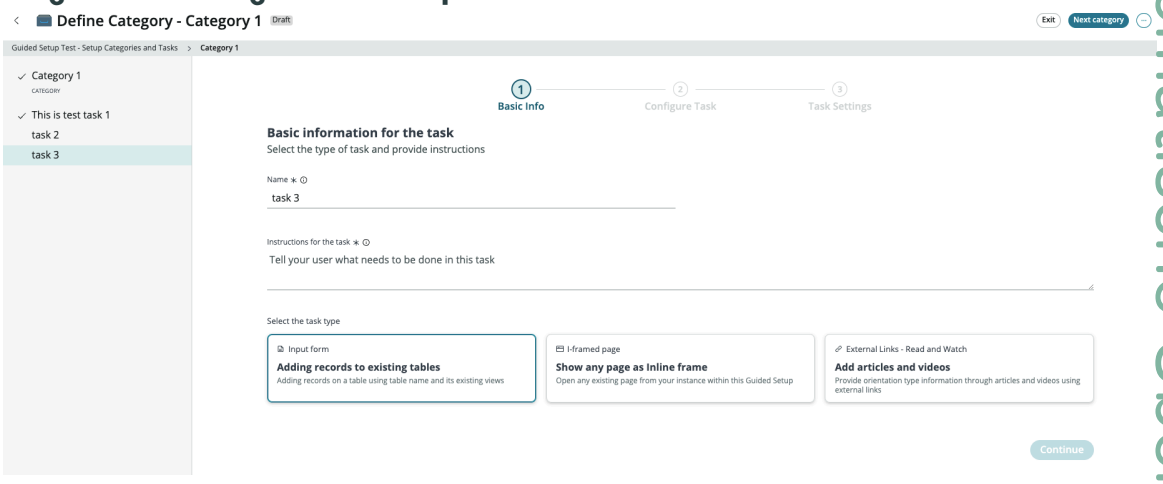
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie wird in einer neuen Browserregisterkarte für den Anwender geöffnet.
Video-URL	Die URL für ein externes Video. **Hinweis:** Sie wird in einer neuen Browserregisterkarte für den Anwender geöffnet.

f. Wählen **Sie Mit Aufgabe fortfahren aus**.

9. Gehen Sie wie folgt vor, um Aufgaben zu Ihrer Guided Setup-Kategorie hinzuzufügen:

Aufgabenseite des geführten Setups



a. Füllen Sie das Formular aus

Aufgabenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Aufgabe.
Anweisungen	Die Anweisungen zum Abschließen Ihrer Aufgabe.
Aufgabentyp	Optionen für Aufgabentypen: ▪ Eingabeformular: Datensätze zu vorhandenen Tabellen hinzufügen. ▪ I-Frame-Seite: Zeigt eine beliebige Seite als Inline-Frame an. ▪ Externe Links: Fügen Sie Artikel und Videos hinzu.

b. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

10. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Kategorie oder Aufgabe 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.

a. Wählen Sie das Menü „ ⋮ „Weitere Aktionen“ für Ihre Kategorie aus.

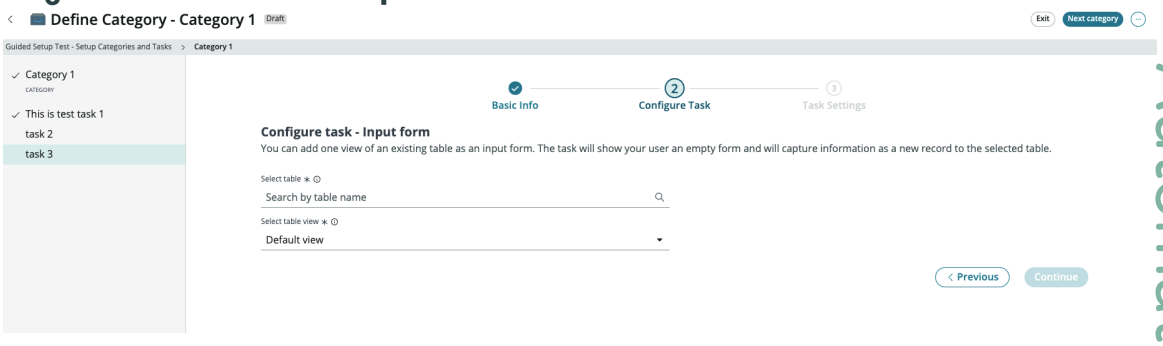
b. Um eine Kategorie zu löschen, wählen Sie **Kategorie** löschen aus der Optionsliste aus.

> **Hinweis:**
> Durch das Löschen einer Kategorie werden alle Aufgaben in dieser Kategorie gelöscht.

c. Um eine Aufgabe zu löschen, wählen Sie **Aufgabe** löschen aus der Optionsliste aus.

11. Gehen Sie wie folgt vor, um ein Aufgabeneingabeformular zu konfigurieren:

Eingabeformular für das Setup des Leitfadens



a. Füllen Sie das Formular aus

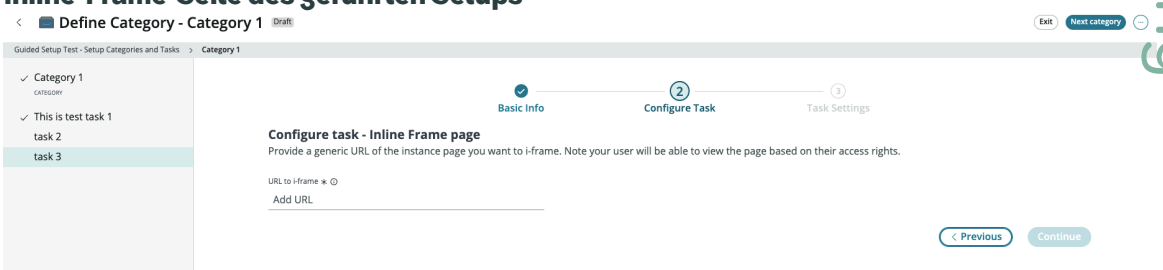
Eingabeformular

Feld	Beschreibung
Tabelle auswählen	Die einzugebende Tabelle.
Tabellenansicht auswählen	Die Tabellenansicht.

b. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

12. So konfigurieren Sie eine Inline-Frame-Seite für Aufgaben:

Inline-Frame-Seite des geführten Setups



a. Fügen Sie dem I-Frame eine URL hinzu.

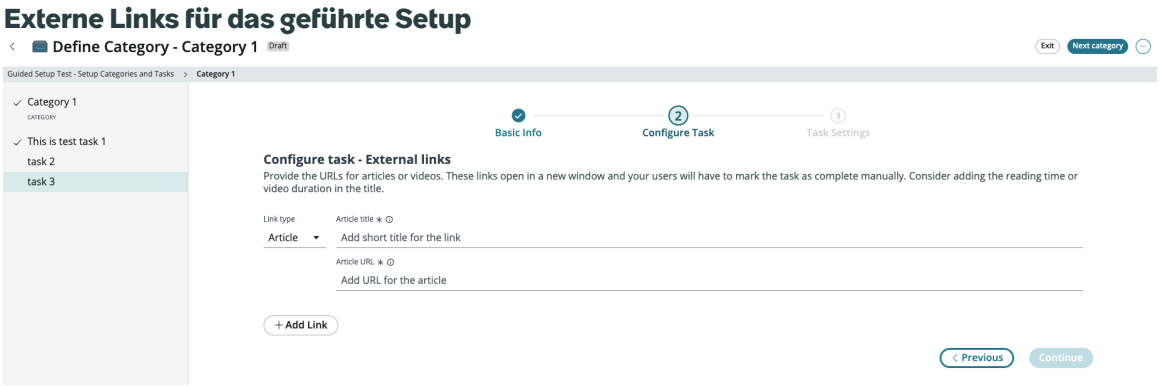
> **Hinweis:**
> Klicken Sie auf die Bleistift-Schaltfläche zum Bearbeiten, um Ihre URL zu bearbeiten.

b. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Gehen Sie wie folgt vor, um externe Links für Ihre Aufgabe zu konfigurieren:



a. **Hinweis:**
Zusätzliche Links können mit der Schaltfläche **Link** hinzufügen hinzugefügt werden.

Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Artikel mit externen Links“

Feld	Beschreibung
Link-Typ	Der Typ des zu erstellenden externen Links.
Titel des Artikels	Der Titel des Artikels.
URL des Artikels	Die URL für den Artikel.

Formular „Video mit externen Links“

Feld	Beschreibung
Link-Typ	Der Typ des zu erstellenden externen Links.
Titel des Videos	Der Titel des Videos.
Video-URL	Die URL für das Video.

b. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

14. **Wahlweise:** Geben Sie die Aufgabeneinstellungen ein

a. Ereignis auswählen, nach dem die Aufgabe entsperrt werden soll.

Hinweis:
Ereignisabhängigkeit auswählen kann für die erste Aufgabe nicht definiert 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.



b. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Benutzer die Plugin-Installationsaufgabe an andere Benutzer oder Benutzergruppen delegieren können.

c. Wählen Sie den Setup-Umfang für diese Aufgabe aus:

Setup-Umfang

Feld	Beschreibung
Obligatorische Aufgabe	Aufgabe ist erforderlich und enthält alle Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beste Experience und benutzerdefiniert	Aufgabe umfasst die beste Experience und benutzerdefiniert.
Nur benutzerdefiniert	Aufgabe ist benutzerdefiniert.

d. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

15. Wählen Sie **Abschließen aus**.
    Eine Meldung zur Überprüfung auf Abhängigkeitskonflikte wird angezeigt.
16. Wählen Sie aus, dass Sie Ihr Guided Setup für Abhängigkeitskonflikte angezeigt haben, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.
17. Erstellen Sie eine Prüfliste vor dem Setup.
    Beispiel:
    - Bild für Header
    - Inhalt für Unternehmensbeschreibung
    - Unternehmenslogo
18. Wählen Sie **Abschließen aus**.

Domänentrennung und Geführtes Setup

Geführtes Setup unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

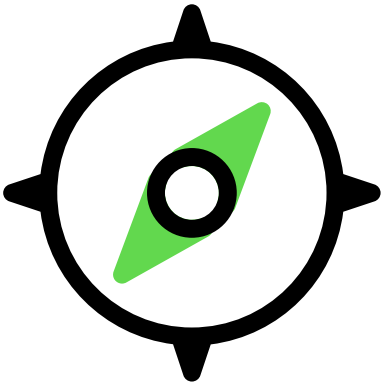
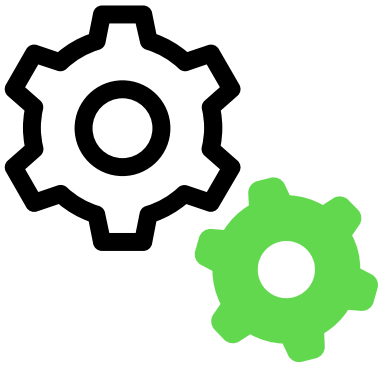
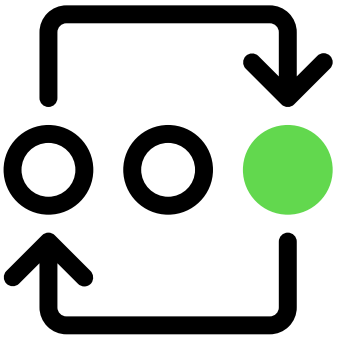
Guided Tours

Eine Beispiel-Guided Tour und Anweisungen zum Erstellen einer Guided Tour.

Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um mehr über die Erstellung von geführten Touren zu erfahren, mit denen Benutzer lernen, wie Aufgaben in ServiceNowausgeführt 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.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Verwenden von Guided Tours Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Guided Tours.	Konfigurieren Sie Guided Tours.	Verwenden von Guided Tours.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Geführte Touren erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Guided Tours, mit denen Sie Benutzern zeigen können, wie eine Aufgabe ausgeführt wird.

Machen Sie sich mit Guided Tours vertraut

Guided Tours helfen bei der Schulung und dem Onboarding von Benutzern in der Benutzeroberfläche von ServiceNow. Jede Tour enthält eine Reihe interaktiver Schritte, die Benutzer beim Abschließen von Online-Aufgaben in ihrem Browserfenster unterstützen. Administratoren können Touren für ServiceNow Anwendungen, Serviceportale und benutzerdefinierte Anwendungen erstellen. Sie können beispielsweise eine Tour erstellen, um ein Schulungsmodell für bestimmte Richtlinien und Prozesse darzustellen, z. B. das Erstellen eines Incident oder das Überprüfen von Change-Anforderungen.

Guided Tours verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Sie können rein informative Schritte erstellen, die Benutzer lesen und bestätigen, was zu keiner Änderung der ServiceNow -Instanz führt. Alternativ können Sie Benutzern eine interaktive Experience bieten, in der sie sich durchklicken und aktiv mit der verfügbaren Anwendung arbeiten können. Zum Beispiel kann eine Tour „Einführung in Incidents“ einfach die wichtigsten Funktionen der Incidents-Tabelle zeigen, während eine Tour „Erstellen Sie Ihren ersten Incident“ tatsächlich durch die Erstellung eines echten Incident geführt wird, was zu einem neuen Datensatz in den Incidents führt Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Guided Tours werden in Next Experience -Seiten unterstützt, z. B. in konfigurierbaren Arbeitsbereichen oder Seiten, die in UI Builder mit dem Next Experience UI Framework konfiguriert wurden. Um die Unterstützung von Next Experience zu aktivieren, konfigurieren Sie die Systemeigenschaft com.snc.guided_tours.standard_ui.enable und legen sie auf **True**fest. Weitere Informationen zu Guided Tours in konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Guided Tours in konfigurierbaren Arbeitsbereichen. Die folgenden Szenarien werden weiterhin unterstützt, wenn Next Experience aktiviert ist.

- Erstellen und Ausführen neuer oder vorhandener Guided Tours in der klassischen Umgebung (einschließlich Listen und Formulare).
- Erstellen und Ausführen neuer oder vorhandener Guided Tours für ein Serviceportal.
- Erstellen neuer Guided Tours für Menüs der zentralen Navigation (z. B. die Menüs „Alle“ oder „Favoriten“).

Siehe Next Experience. Geführter Tour-Designer ist nur in Core-UIverfügbar. Der Designer ist nicht mit UI15 kompatibel. Informationen zum Aktivieren des Plugins Core-UI finden Sie unter Core-UI aktivieren

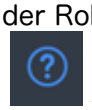
Im Basissystem werden mehrere Guided Tours für bestimmte Anwendungen bereitgestellt, z. B. Performance Analytics. Als Administrator können Sie vorhandene Touren bearbeiten oder Touren erstellen. Sie können einer Tour auch eine oder mehrere Rollen zuweisen, um den Zugriff zu steuern.

Die Guided Tours-Funktion verwendet die folgenden beiden Plugins: Guided Tour (com.glide.guided_tours) und Guided Tour Designer (com.glide.sn_tourbuilder).

Navigieren zu Guided Tours

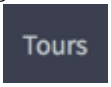
Guided Tours werden für vier UI-Typen ausgeführt: Standard, Service Portal, Benutzerdefiniert und Arbeitsbereiche. Touren starten beim Zugriff je nach Tourtyp unterschiedlich.

Benutzeroberfläche für Standardformulare und -listen:

Benutzer greifen auf eine Guided Tour zu, indem sie zu einer Seite mit einer geführten Tour navigieren. Wenn sie eine oder mehrere der Rollen haben, auf die die Tour ausgerichtet ist, können sie auf das Symbol  sodass sich der GTD-Bereich öffnet und die Schaltfläche **Tour** starten angezeigt wird. Wenn einem Benutzer mehr als eine Tour auf einer Seite zur Verfügung steht, wird die **Auswahlliste Tour** auswählen angezeigt, damit er auswählen kann, welche Tour gestartet werden soll.

Touren auf **benutzerdefinierten UI-Seiten/-Anwendungen** können auf die gleiche Weise aufgerufen werden. Dies gilt nur für benutzerdefinierte Seiten, die im Navigator geöffnet werden. Die Touren sind nicht sichtbar, wenn der Benutzer eine benutzerdefinierte UI-Seite ohne den Navigator öffnet.

Service Portal-UI:

Benutzer greifen auf eine Guided Tour zu, indem sie zu einer Seite mit einer geführten Tour navigieren. Wenn ein Benutzer auf eine Seite Serviceportal zugreift, die eine Guided Tour enthält, ist kein GTD-Bereich vorhanden. Stattdessen wird das 

wird im Banner angezeigt, das angibt, dass eine Tour verfügbar ist. Wenn eine geführte Tour auf einer Seite im Service Portal verfügbar ist, wird rechts neben dem Menü „ **Touren** “ ein Farbindikator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn der Benutzer auf **Touren**klickt, werden alle verfügbaren Touren für die Seite angezeigt.

Wenn eine Seite kein Kopfzeilenmenü Serviceportal enthält, ist das Menüelement „Touren“ für den Benutzer nicht zugänglich. In diesem Fall ist die Tour für Benutzer nur über den automatischen Start zugänglich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Start für Guided Tours.

Wenn Sie einer Tour mindestens eine Rolle hinzufügen, wird die Zielgruppe auf die Benutzer beschränkt, die diese Rolle haben. Weitere Informationen zu Serviceportal Guided Tours finden Sie unter Guided Tours aktivieren.

Arbeitsbereiche

Benutzer greifen auf eine Guided Tour zu, indem sie zu einer Seite mit einer geführten Tour navigieren. Wenn ein Benutzer auf eine Arbeitsbereich -Seite zugreift, die eine geführte Tour enthält, kann er auf das Symbol „  sind“ klicken, sodass sich der GTD-Bereich öffnet und die Schaltfläche **Tour** starten angezeigt wird. Wenn einem Benutzer mehr als eine Tour auf einer Seite zur Verfügung steht, wird die **Auswahlliste Tour** auswählen angezeigt, damit er auswählen kann, welche Tour gestartet werden soll.

Support für Guided Tour Designer

Hinweis:
Dieselbe Systemeigenschaft wie die Standard-UI wird zum Aktivieren und Deaktivieren von Guided Tours verwendet.

Der Guided Tour Designer (Guided Tour Designer, GTD) unterstützt die meisten UI-Bereiche der Standardplattform und deren Inhalt, z. B. Listen, Formulare und die Elemente, auf die sie verweisen. Außerdem werden Serviceportal Seiten unterstützt, einschließlich solcher mit benutzerdefinierten UI-Elementen.

Der GTD unterstützt derzeit die folgenden Bereiche nicht.

Benutzeroberfläche für Standardformulare und -listen:

- Flow Designer
- Mitarbeiterbereich
- Popup-Fenster
- Connect-Chat und eingebettete Hilfe im Schiebefenster für GTD
- Wählen Sie 2 Elemente aus
- SVG-Elemente
- Benutzerdefinierte Tags
- Standard-UI-Seiten mit benutzerdefinierten UI-Elementen, z. B. Kontextsuche.

Serviceportal:

- Service Portal-Seiten, die IFrames enthalten
- Der Service Portal-Branding-Editor, der auch IFrames enthält
- Wählen Sie 2 Elemente aus
- SVG-Elemente
- Benutzerdefinierte Tags

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereiche

- Nur die folgenden App-Shell-Experiences werden unterstützt:
  - Breadcrumb-App-Shell
  - ACE Unified Nav-App-Shell
  - Shell der Arbeitsbereich-App
  - Benutzerdefinierte App-Shell
- Experiences mit einer leeren App-Shell werden nicht unterstützt.
- Touren, die in einer benutzerdefinierten App-Shell beginnen und zur Polaris-App-Shell führen, werden nicht unterstützt.
- Nicht empfohlen zum Erstellen von Touren in Arbeitsbereichen in UI16
- Varianten
- Beschreibungen innerhalb von IFrames in einem Arbeitsbereich
- Beschreibungen für Guided Tours in modalen Elementen
- Guided Tours, die in einer Standard-UI oder einem Arbeitsbereich beginnen und zu einem Service Portal führen
- Guided Tours werden nur innerhalb einer Seite unterstützt. Wenn ein Link in einer neuen Registerkarte geöffnet wird, wird die Tour nicht fortgesetzt

Hinweis:
Administratoren müssen die richtige Aktion für die Beschreibung von Elementen hinzufügen, die in einer neuen Registerkarte geöffnet werden können.

- Guided Tours werden in der mobilen Ansicht nicht unterstützt
- Legenden für Elemente innerhalb von Visualisierungskomponenten oder PAR-Widgets

Technische Einschränkungen

- Elemente, die in DOM geladen werden, indem durch die Seite gescrollt wird, wirken sich auf Guided Tours aus. Der Administrator muss den Benutzer informieren, dass er weiter scrollen soll, wenn das Formular vorhanden ist.
- Wenn für die Elemente, die beim Erstellen der Tour ausgewählt werden können, keine Klickaktion vorhanden ist, platzieren Sie die Beschreibung auf dem übergeordneten Element.

Guided Tours -Workflow

Guided Tours bestehen aus den folgenden Komponenten, die als Bausteine für die von Ihnen erstellten Touren fungieren.

Komponenten der Guided Tour

Komponente	Beschreibung
Einführung	Zeigt Ihren Benutzern eine einleitende Nachricht an.
Schritt	Diskrete Komponente einer Guided Tour, die eine Reihenfolge impliziert. Ein Schritt kann eine Definition und/oder eine Anweisung bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Guided Tour (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Legende	Zeigt die Definition und die Anweisung zum aktuellen Schritt in der Tour an. Die Legende enthält die Anweisung, mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Er verweist auf das Element, das die Anweisung beschreibt.
Element	Die Objekte, auf die die Tour verweist, z. B. ein Datensatz in der Datenbank oder ein Widget auf einer Seite. Elemente müssen formatiert werden, damit die Tour mit ihnen verknüpft werden kann.
Auslöser	Verschiebt die Tour zum nächsten Schritt. Zu den Auslösern gehören das Drücken der Eingabetaste, das Klicken oder Klicken mit der rechten Maustaste auf ein UI-Element oder das Klicken auf eine **Weiter** -Schaltfläche in der Beschreibung.
Abschluss	Zeigt Ihren Benutzern am Ende der Guided Tour eine Abschlussnachricht an.

Guided Tours erfordern eine sorgfältige Planung, bevor Sie die Tour in die Instanz eingeben. Sie können eine Gliederung erstellen und Annahmen einbeziehen, die Sie beim Erstellen der Guided Tour unterstützen. Listen Sie jeden Schritt, jede Beschreibung und jeden Auslöser auf.

Beispiel für eine geführte Tour: Urlaubsdelegierten festlegen

Schritt	Legende	Auslöser
Diese Tour setzt voraus, dass der Benutzer zu navigiert hat **Benutzeradministration** > **Delegierte**. Die UI-Seite ist sys_user_delegate_list.do.		
Öffnen Sie das Formular „Delegierter“, um einen neuen Datensatz einzugeben.	• Verweist auf die Schaltfläche **Neu** in der Listenansicht der Delegierten. • Text: Klicken Sie auf **Neu**, um einen Delegierten einzurichten, der Ihre Benachrichtigungen erhält, wenn Sie im Urlaub sind.	Klicken Sie auf das Element: Schaltfläche „ **Neu** “.
Beschreiben Sie das Feld **Benutzer**.	• Verweist auf das Feld **Benutzer**. • Text: Ihr Name ist standardmäßig der Benutzer, der an einen anderen Benutzer delegieren möchte. Wenn Sie einen Delegierten für eine andere Person einrichten, können Sie einen anderen Benutzer auswählen.	Schaltfläche „**Weiter** “.
Wählen Sie den Delegierten aus	• Verweist auf das Feld **Delegierter**. • Text: Sie geben an, an wen Sie delegieren möchten. Geben Sie den Namen des Benutzers ein, und wählen Sie ihn aus, wenn er angezeigt wird.	Schaltfläche „**Weiter** “.
Legen Sie das Startdatum fest	• Verweist auf das Feld **Startet**. • Text: Geben Sie Datum und Uhrzeit ein, um mit der Weiterleitung von Benachrichtigungen zu beginnen. Klicken Sie außerhalb des Felds, um fortzufahren.	Ändern Sie den Wert im Feld **Startet**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine geführte Tour: Urlaubsdelegierten festlegen (Fortsetzung)

Schritt	Legende	Auslöser
Legen Sie das Enddatum fest	• Verweist auf das Feld **Enden**. • Text: Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, um die Weiterleitung von Benachrichtigungen zu beenden. Klicken Sie außerhalb des Felds, um fortzufahren.	Ändern Sie das Feld Wert: **Endet**
Beschreiben Sie die Delegierten-Optionen	• Zeigt nach oben unter dem Feld **Besprechungseinladungen**. • Text: Wenn Sie nicht möchten, dass diese Benachrichtigungen an Ihren Delegierten weitergeleitet werden, können Sie eines dieser Felder löschen.	Schaltfläche „**Weiter** “.
Übermitteln Sie den Delegierten-Datensatz	• Verweist auf die Schaltfläche **Absenden** • Text: Klicken Sie auf **Absenden**, um den Delegierten hinzuzufügen.	Klicken Sie auf das Element: Schaltfläche **„Absenden** “.

Dashboard für Geführte Touren

Das Dashboard „Guided Tours-Übersicht“ enthält Statistiken zur Nutzung von Guided Tours.

Um auf das Dashboard „Guided Tours“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren – Übersicht**. Das Dashboard verfügt über zwei Registerkarten:

- Benutzerinteraktion: Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die aktiv mit Guided Tours arbeiten, und Trends im Zeitverlauf.
- Tourstatistiken: Zeigt Trends und Muster für die Benutzerinteraktion an, sodass Sie Tourabschlüsse und Tourfehlschläge analysieren und erfolgreichere Touren erstellen können.

Sie können Berichte anzeigen, indem Sie Optionen im interaktiven Filter basierend auf dem Guided Tour-Typ (Plattform, Service Portal und Benutzerdefiniert) und den in der Instanz vorhandenen Guided Tours auswählen. Die auf den Registerkarten Benutzerinteraktion und Tourstatistiken bereitgestellten Statistiken ändern sich basierend auf den im interaktiven Filter ausgewählten Optionen.

Benutzerinteraktion

Auf der Registerkarte Benutzerinteraktion werden die folgenden Widgets angezeigt.

Widgets auf der Registerkarte „Benutzerinteraktion“.

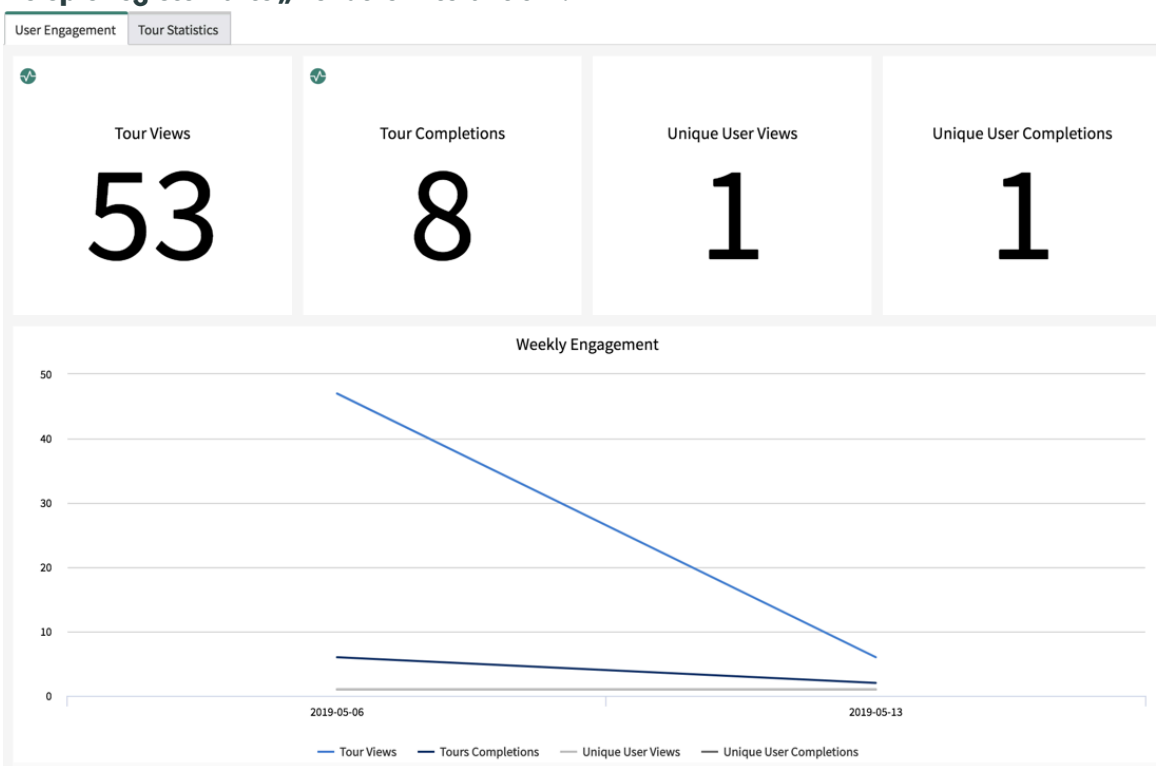
Widget	Beschreibung
Touraufrufe	Anzahl der Benutzeransichten von Guided Tours pro Tag.

© 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.

Widgets auf der Registerkarte „Benutzerinteraktion“. (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Abgeschlossene Touren	Anzahl der von Benutzern pro Tag abgeschlossenen Touren.
Eindeutige Benutzeransichten	Anzahl der einzelnen Benutzer, die Guided Tours pro Tag anzeigen
Eindeutiger Anwenderabschluss	Anzahl der einzelnen Benutzer, die Guided Tours pro Tag abgeschlossen haben
Tägliche Interaktionen	Trends und Muster der Benutzerinteraktion mit Guided Tours pro Tag über einen bestimmten Zeitraum. Sie können dieses Diagramm im PNG- oder JPEG-Format speichern, indem Sie den Mauszeiger über das Diagramm bewegen und das entsprechende Format aus dem Kontextmenü auswählen.
Freie Anwender	Anzahl der Benutzer, die die automatische Startfunktion für die Guided Tour pro Tag in einem bestimmten Zeitraum deaktiviert haben Sie können die Anzahl der Betrachter anzeigen, die nicht daran interessiert sind, sich die geführten Touren anzusehen, während sie die Anwendung verwenden. Sie können dieses Diagramm im PNG- oder JPEG-Format speichern, indem Sie den Mauszeiger über das Diagramm bewegen und das entsprechende Format aus dem Kontextmenü auswählen.

Beispielregisterkarte „Benutzerinteraktion“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tourstatistiken

Die Registerkarte Tourstatistiken zeigt eine nach Kontext sortierte Liste der Touren an. Die Registerkarte enthält die folgenden Widgets.

Widgets auf der Registerkarte „Tourstatistiken“.

Spalte	Beschreibung
Touraufrufe	Anzahl der in einem bestimmten Zeitraum verworfenen, abgeschlossenen, verworfenen und fehlgeschlagenen Touransichten. Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Tourabschlüsse	Anzahl der abgeschlossenen Touren für Guided Tour-Typen und Guided Tours in einem bestimmten Zeitraum Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Fehlgeschlagene Touren	Anzahl der fehlgeschlagenen Touren in Guided Tour-Typen und Guided Tours über einen bestimmten Zeitraum. Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Top 10 der Tourenabschlüsse	Anzahl der abgeschlossenen Touren nach Tourname.
Top 10 fehlgeschlagene Touren	Anzahl der fehlgeschlagenen Touren nach Tourname.
Top 10 der Tourenentlassungen	Anzahl der verworfenen Touren nach Tourname.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielregisterkarte „Tourstatistiken“.



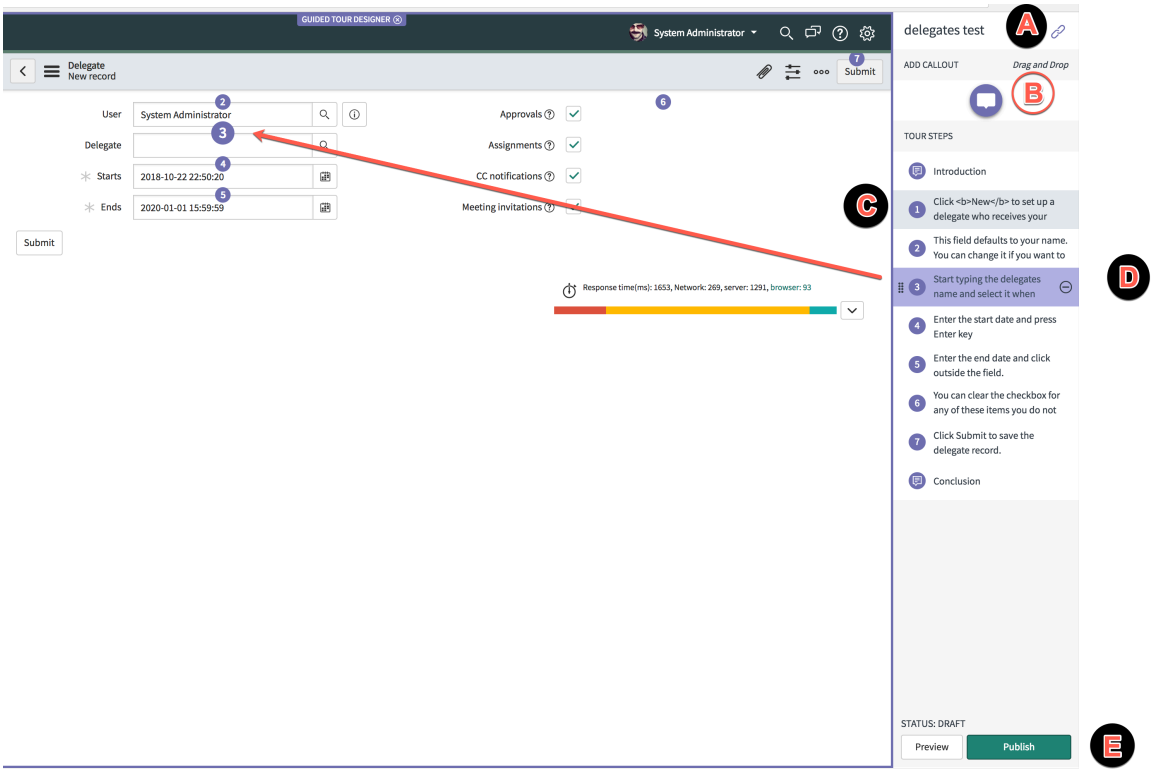
Guided Tour Designer-Schnittstelle

Geführter Tour-Designer (GTD) ist eine vereinfachte Methode zum Erstellen einer Guided Tour. Sie können eine Beschreibung auf das Element ziehen und die Schrittanweisungen und den Auslöser in einem Schritt eingeben. Sie können die Schritte beim Erstellen testen und nach Bedarf ändern.

Der GTD verfügt über die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GTD-Schnittstelle



Aktionen der Guided Tour (A)

Die Symbole oben rechts werden verwendet, um einen Link zur Tour zu kopieren, damit Sie sie für einen anderen Benutzer, z. B. einen Tester, freigeben können.

Legenden (B)

Wenn Sie eine Tour erstellen, ziehen Sie die Beschreibung per Drag-and-Drop an die gewünschte Position im Seitenelement. Der Hinweiszeiger muss das Element erreichen, dem Sie ihn zuweisen.

> **Hinweis:**
> Guided Tour-Hinweise funktionieren nicht für Benutzeroberflächenelemente, die in Seismik erstellt wurden. Die KI-Suchfunktion nutzt die Technologie von Seismic.

Schritte (C)

Wenn Sie den Mauszeiger über einen Schritt bewegen, wird er in der aktuellen Ansicht angezeigt. Wenn der Schritt zu einer vorherigen Seite gehört, wird die Meldung In der **aktuellen Ansicht nicht gefunden** angezeigt. In diesem Beispiel wird der erste Schritt nicht in der aktuellen Ansicht angezeigt. Um diesen Schritt zu ändern, können Sie oben links auf den Zurück-Pfeil klicken und die Listenansicht öffnen, in der der Schritt angezeigt wird.

> **Hinweis:**
> Platzieren Sie nicht mehr als eine Interaktion mit einem Feld in einem Schritt. Jeder Schritt sollte eine Interaktion mit nur einem Feld oder einem anderen Objekt beschreiben oder bereitstellen.

Schrittinteraktion (D)

Wenn Sie wie abgebildet auf einen Schritt zeigen, wird die entsprechende Nummer auf der Seite vergrößert. Klicken Sie auf den Schritt, um den Text zu bearbeiten oder den Auslöser zu ändern. Ziehen Sie es nach Bedarf an eine andere Position. Klicken Sie auf das Symbol (-), um es 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.

Wenn Sie bei einem Schritt einen Fehler machen, z. B. wenn Sie ihn auf das falsche Element verweisen, müssen Sie ihn löschen. Anschließend können Sie einen neuen Schritt mit den richtigen Informationen hinzufügen und an die richtige Stelle ziehen.

Tour-Aktionsschaltflächen (E)

Klicken Sie auf **Beenden**, um das GTD zu schließen. Die Browserregisterkarte oder das Fenster wird geschlossen, und die von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

Klicken Sie auf **Play** (Wiedergabe), um die Instanz und die angegebene UI-Seite auf einer neuen Browserregisterkarte oder in einem neuen Fenster zu öffnen und mit den Schritten fortzufahren. Wenn Sie fertig sind, schließen Sie die Registerkarte oder das Fenster, um zum GTD zurückzukehren.

Guided Tours in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Guided Tours ist eine Funktion in ServiceNow, die Benutzer bei Onboarding- und Schulungsprozessen unterstützt. Es bietet Schritt-für-Schritt-Anleitungen und interaktive Tutorials, die Ihnen helfen, die Fähigkeiten der Plattform zu verstehen und zu nutzen. Guided Tours werden in konfigurierbaren Arbeitsbereichen unterstützt, um -Benutzern beizubringen, wie Funktionen in Ihrem Arbeitsbereich verwendet werden können.

Guided Tour zum Erstellen vonea in Konfigurierbare Arbeitsbereiche

Informationen zum Erstellen einer Guided Tour in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie eine Guided Tour.

Beispiel: Erstellt einen Incident mit Service Operations Workspace

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie einem Benutzer mithilfe von Guided Tours die Schritte zum Erstellen eines Incident in Ihrem Arbeitsbereich erklären können. In diesem Beispiel werden die Einführung, die Beschreibungen, die Beschreibungsschritte und der Abschluss für Ihre Tour angezeigt.

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Touren** > **Tour erstellen**.
2. Füllen Sie das neue Guided Tour-Formular aus.

Guide-Tour-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Tour. In diesem Beispiel ist dies „ **Neue Incident-Tour erstellen“ in Workspace**.
Tourtyp	Der Bereich, für den die Tour erstellt wird. In diesem Beispiel ist dies **Arbeitsbereiche**.
Startseite	Die Seite, für die die Tour erstellt wird. In diesem Beispiel ist dies **Service Operations Workspace: Datensatz**.
Tabelle	Der Typ des Datensatzes, für den eine Anleitung erforderlich ist. In diesem Beispiel ist dies **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.

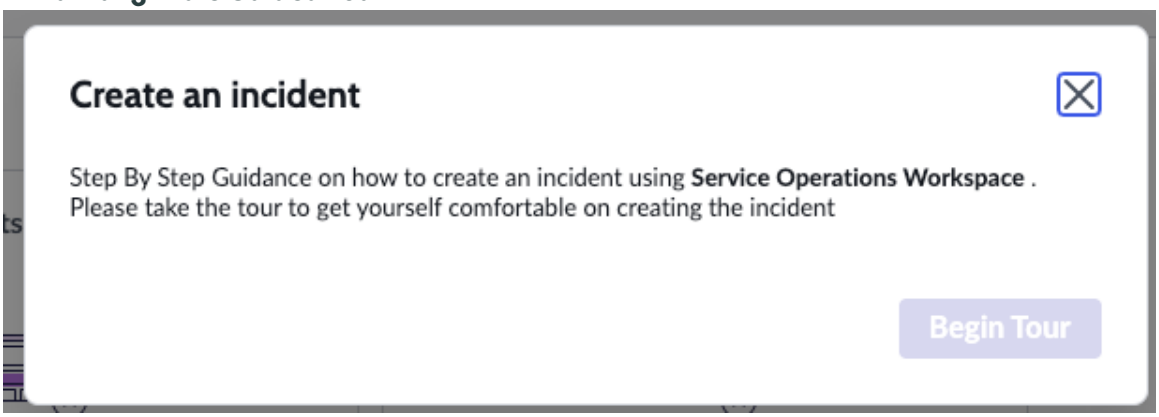
Feld	Beschreibung
Sys_id	**Hinweis:** Es ist wichtig, dass Sie Ihre Tour auf diese Weise einrichten, anstatt eine neue Incident-URL zu kopieren und einzufügen, da Arbeitsbereiche eine zusätzliche ID anhängen, z. B. -1_uid_1 oder -1_uid_3. Wenn Sie eine dieser URLs verwenden, funktioniert Ihre Tour nur, wenn ein neuer Incident mit dieser UID übereinstimmt. Außerdem ist es wichtig sicherzustellen, dass Ihre Schritte mit den folgenden Optionen erfasst werden: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}. Wenn Sie mit diesen Empfehlungen beginnen, sollten Sie sie nicht ändern müssen: Wenn Sie jedoch Tourschritte mit Optionen mit angehängter UID haben, ändern Sie das JSON in: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}, und es sollte funktionieren. Die sys_id für die Seite, die Anleitung benötigt. In diesem Beispiel ist dies **-1**.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Tour erstellen**.
4. Das Fenster „Guided Tour Designer“ wird mit der Seite geöffnet, die in den obigen Schritten ausgewählt wurde.

Einführung in die Guided Tour

Die Einführung wird verwendet, um den Benutzern das Ziel der Tour zu erklären und zu erklären, welche Informationen von der Tour erwartet werden können.

Einführung in die Guided Tour



Beschreibungen der Guided Tour

Beschreibungen leiten den Benutzer mit Schritt-für-Schritt-Anweisungen an, innerhalb des Arbeitsbereichs zu navigieren und zu arbeiten. Sie können Beschreibungen an eine beliebige Stelle in Ihrem Arbeitsbereich ziehen, um mehr Kontext auf dem Bildschirm oder Anweisungen für die Aufgabe bereitzustellen. Sie können auswählen, wie die Beschreibung

Automatische Übersetzung

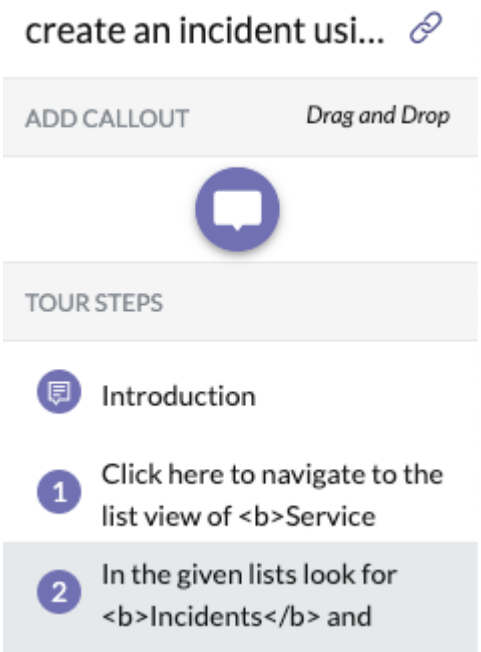
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in dem Bereich angezeigt wird, zu dem Sie weitere Informationen angeben möchten. Die Optionen für die Callout-Anzeigen sind:

- Oben
- Unten
- Nach links
- Nach rechts

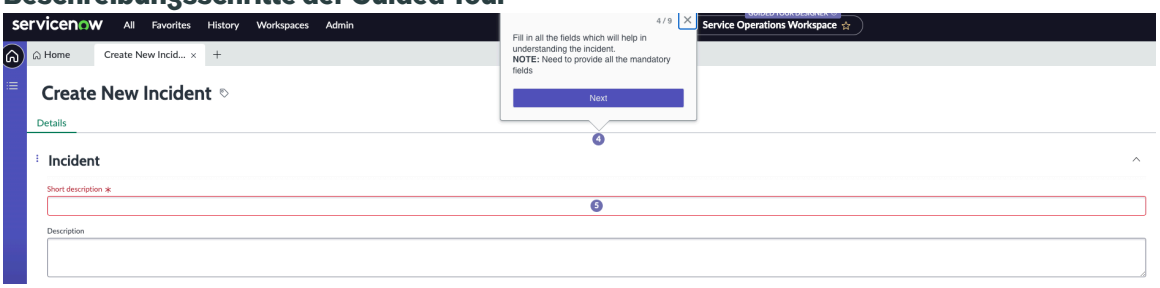
In diesem Szenario wird der Benutzer beispielsweise durch die Beschreibungen angewiesen, zur Listenansicht zu navigieren und nach der Registerkarte „Incidents“ zu suchen. Beim Erstellen Ihrer Tourschrittliste können Sie die Schritte auch per Drag-and-drop in die Liste ziehen, um sie neu anzuordnen.

Beschreibungen der Guided Tour



Sie können Schritte auf mehreren Seiten und in mehreren Bereichen innerhalb des Arbeitsbereichs erstellen. Sie können auch die Auslöser konfigurieren, die den Benutzer zum nächsten Schritt weiterleiten. Wenn der Benutzer die Tour durchsucht, wird nach Abschluss des Auslösers der nächste Beschreibungsschritt angezeigt. In diesem Beispiel ist der Auslöser so konfiguriert, dass er nach Auswahl der Schaltfläche Weiter zum nächsten Schritt übergeht.

Beschreibungsschritte der Guided Tour



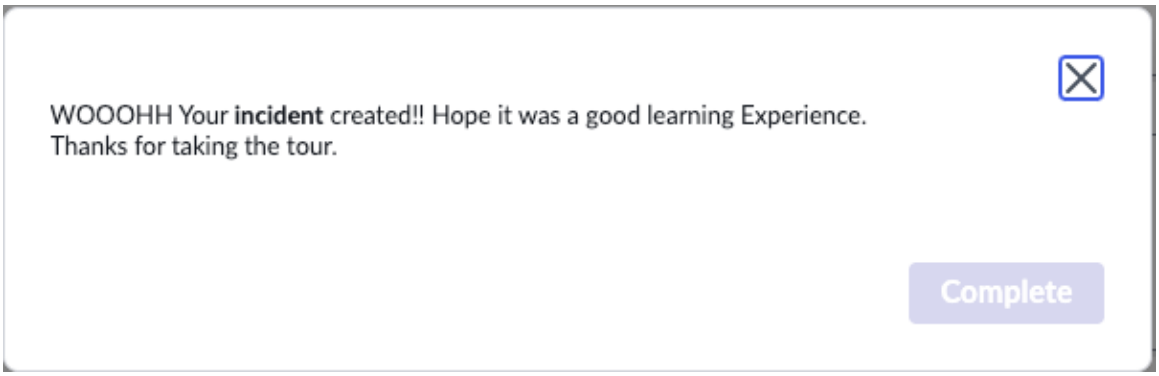
Hinweis:
Achten Sie beim Erstellen Ihrer Tour darauf, Bereiche zu identifizieren, die verwirrend sein könnten oder zusätzliche Aufmerksamkeit erfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Abschluss der Tour wird dem Benutzer eine Zusammenfassung mit der Benachrichtigung angezeigt, dass die Tour abgeschlossen ist. Hier können Sie Ihre Benutzer anweisen, andere Touren auszuchecken, oder ihnen weitere Informationen darüber geben, was nach Abschluss der Tour als Nächstes zu tun ist.

Abschluss der Guided Tour



Nachdem Sie die Erstellung Ihrer Tour abgeschlossen haben, können Sie eine Vorschau der Tour anzeigen, um sicherzustellen, dass sie angezeigt wird und den Benutzer vor dem Absenden richtig anleitet.

Guided Tourskonfigurieren

Mit Konfigurationen für Guided Tours können Sie Touren aktivieren, Touren so konfigurieren, dass sie automatisch gestartet werden, und die Tour-Experience anpassen.

Konfiguration – Übersicht

Guided Tours bieten mehrere Konfigurationen für eine benutzerdefinierte Experience Ihrer Touren. Sie können Touren so konfigurieren, dass sie beim Start der Instanz automatisch gestartet werden, und Auslöser konfigurieren, um die nächsten Schritte während der Tour anzuzeigen.

- Aktivieren Sie Guided Tours
- Auslöser der Guided Tour
- Konfigurieren Sie den automatischen Start für Guided Tours

Aktivieren Sie Guided Tours

Aktivieren Sie Guided Tours für Serviceportal -Seiten sowie die Standard-Plattform-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geführter Tour-Designer wurde erstmals im Release Jakarta eingeführt. Für neue Instanzen, die in Jakarta und höher erstellt wurden, sind Guided Tours standardmäßig aktiv. Für Instanzen, die aus einer Version vorJakartastammen, sind Guided Tours standardmäßig inaktiv.

Mit Release Washington DC können Sie Guided Tours auch für die Ausführung von Guided Tours auf Seiten von Serviceportal aktivieren. Wenn Sie Ihre Instanz auf Washington DCaktualisieren, treten die folgenden Ergebnisse 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.

- Für Instanzen, die neu in Washington DCsind, ist die Funktion „Guided Tours für Serviceportal “ standardmäßig aktiviert.
- Für Instanzen vorWashington DC], die Sie auf Washington DCaktualisieren, ist die Funktion Guided Tours für Serviceportal standardmäßig inaktiv.

Hinweis:
Die Anwendung Service Portal bietet ein Framework, mit dem Sie Ihr Portal so anpassen können, dass Ihre Benutzer in einem benutzerdefinierten Kontext auf bestimmte Plattformfunktionen zugreifen können. Sie können eine Guided Tour für eine Seite Serviceportal erstellen, um die Benutzer Schritt für Schritt durch den Inhalt zu führen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ nach den folgenden Eigenschaften, und legen Sie ihre Werte auf **True**fest.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	Ermöglicht die Ausführung von Guided Tours in Ihrer Instanz auf der Standard-Plattform-UI und in den Arbeitsbereichen.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Ermöglicht die Ausführung von Guided Tours in Ihrer Instanz auf Service Portal-Seiten. Sie können unabhängig von dieser Eigenschaftseinstellung Touren für Standard-UI-Seiten erstellen und veröffentlichen.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Ermöglicht die Ausführung von Guided Tours in Ihrer Instanz auf den benutzerdefinierten UI-Seiten.

Ergebnisse
Sie können Guided Tours erstellen, aktualisieren und wiedergeben, die sowohl auf Standard-UI-Elemente der Plattform verweisen, als auch auf benutzerdefinierte UI-Elemente auf einer Seite Serviceportal. Ihre Benutzer können diese Touren abspielen.

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie mit der Planung, Gliederung und dem Entwurf Ihrer Guided Tours. Wenn Sie Guided Tours für Serviceportal entwerfen, beachten Sie die folgenden Elemente.

Element	Details
Beschreibungsschritte der Guided Tour	Guided Tours müssen in der Lage sein, jedes Element zu erkennen, auf das sie verweisen, damit sie es finden können, nachdem ein Beschreibungsschritt für das Element erstellt wurde. Daher müssen die Ersteller von Service Portal-Seiten sicherstellen, dass jedes benutzerdefinierte Element, das sie erstellen, einen eindeutigen Namen hat, um es als Datensatz in der Datenbank zu validieren. Wenn Sie beispielsweise zwei Widgets auf einer Service Portal-Seite erstellen, müssen Sie ihnen eindeutige Namen zuweisen, z. B. Widget1 und Widget2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Details
	Sie können die Elemente weiter anpassen, indem Sie zusätzliche Attribute an den HTML-Code und eindeutige Werte an ihre Eigenschaften anhängen. Beispielsweise verwendet das System derzeit die Attribute *data-gtd-eid* und *data-id*, um die Elemente als eindeutig zu identifizieren.
Serviceportal Seiten	Im Basissystem können Sie Touren nur von Seiten starten, die das SP-Headermenü verwenden. Manuell gestartete Touren werden nicht auf Seiten mit benutzerdefinierten Headermenüs angezeigt. Wenn sich Ihre Guided Tour auf einer Serviceportal -Seite befindet, die das SP-Header-Menü nicht verwendet, müssen Sie Ihre Tour für den automatischen Start konfigurieren, damit die Tour für Ihre Benutzer sichtbar ist. Informationen zum Sicherstellen, dass diese Art von Tour für Benutzer sichtbar ist, finden Sie unter Automatischen Start für Guided Tours konfigurieren. Wenn Serviceportal Seiten-Routenkarten verwendet, werden Touren möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. Beispielsweise sehen Ihre Benutzer eine Tour möglicherweise nicht wie erwartet, wenn die Tour für eine umgeleitete Seite konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzen zu Seiten-IDs umleiten.
Service Portal-Branding	Wenn Sie das Branding für eine Serviceportal -Seite aktualisieren, werden die Beschreibungen in der Guided Tour für diese Seite ebenfalls entsprechend aktualisiert. Beispiel: Sie aktualisieren die Hintergrunddesignfarbe des Bereichs Serviceportal auf Gelb und die Primärfarbe auf Rot. Ergebnis: Der Hintergrund des Beschreibungsbereichs einer geführten Tour wird gelb und das Textfeld der Beschreibung wird rot.

Serviceportal **Farben der Beschreibung für Guided Tour**		
Sie können die Farben der Guided Tour-Hinweise anpassen oder die Standardeinstellungen der Guided Tour verwenden.		
Parameter	**Standard**	**Benutzerdefiniert**
	In Beschreibungen der Guided Tour werden die folgenden Serviceportal -Eigenschaften verwendet:	Um die Legendenfarbe unabhängig von den Service Portal-Farben festzulegen, wenden Sie die folgenden CSS-Variablen 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.

Serviceportal Farben der Beschreibung für Guided Tour		
Hintergrundfarbe der Legende	Hintergrundfarbe des Bereichs	$gtd-callout-background
Farbe des Legendentexts	Textfarbe	$gtd-callout-content-color
Farbe der Callout-Nummer (Beispiel: 2/5)	Text lautlos	$gtd-Callout-Nummer-Farbe
Farbe der Callout-Schaltfläche „Schließen“ (X).	Text lautlos	$gtd-callout-close-color
Primäre Schaltflächenfarbe der Legende	Hintergrundfarbe der primären Schaltfläche	$gtd-callout-active-color

Auslöser der Guided Tour

Jede Beschreibung in einem Guided Tour-Schritt hat eine definierte Aktion, die den nächsten Schritt auslöst. Sie geben den Auslöser für jede Beschreibung an. Nur zutreffende Auslöser werden basierend auf dem UI-Element angezeigt, auf das die Beschreibung verweist.

Auslöser der Guided Tour

Aktion	Beschreibung
Schaltfläche „Weiter“.	Platziert eine **Weiter** -Schaltfläche in der Legende, auf die der Benutzer klickt, um zum nächsten Schritt zu gelangen. Dieser Auslöser ist für die folgenden Schritte nützlich: • Die Legende beschreibt das Element, auf das sie verweist, und der Benutzer muss nicht auf ein UI-Element klicken. • So geben Sie Informationen in ein Referenz- oder Datumsauswahlfeld ein. Benutzer können die Suchfunktion verwenden, die Daten eingeben oder sie aus einer Liste auswählen. Sie können fortfahren, wenn sie den Eintrag für den Schritt abgeschlossen haben.
Klicken Sie auf das Element	Geht zum nächsten Schritt über, wenn auf das Element geklickt wird, auf das die Beschreibung verweist.
Zeigen Sie mit der Maus auf das Element	Geht zum nächsten Schritt über, wenn der Benutzer den Cursor auf das Element zeigt.
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Element	Geht zum nächsten Schritt über, wenn mit der rechten Maustaste auf das Element geklickt wird, auf das die Beschreibung verweist.
Drücken Sie die Eingabetaste	Geht zum nächsten Schritt über, wenn der Benutzer die Eingabetaste drückt. Verwenden Sie diesen Auslöser, um zu bestätigen, dass der Benutzer etwas eingegeben hat, z. B. in ein Textfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser der Guided Tour (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Ändern Sie den Elementwert	Geht zum nächsten Schritt über, wenn der Benutzer einen Wert in ein Feld eingibt oder auswählt und außerhalb des Felds klickt.
Drücken Sie eine beliebige Taste	Geht zum nächsten Schritt über, wenn der Benutzer eine beliebige Taste drückt.

Konfigurieren Sie den automatischen Start für Guided Tours

Konfigurieren Sie eine oder mehrere Touren so, dass sie automatisch gestartet werden, wenn ein Benutzer auf eine -Seite gelangt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin und Embedded_help_admin oder admin

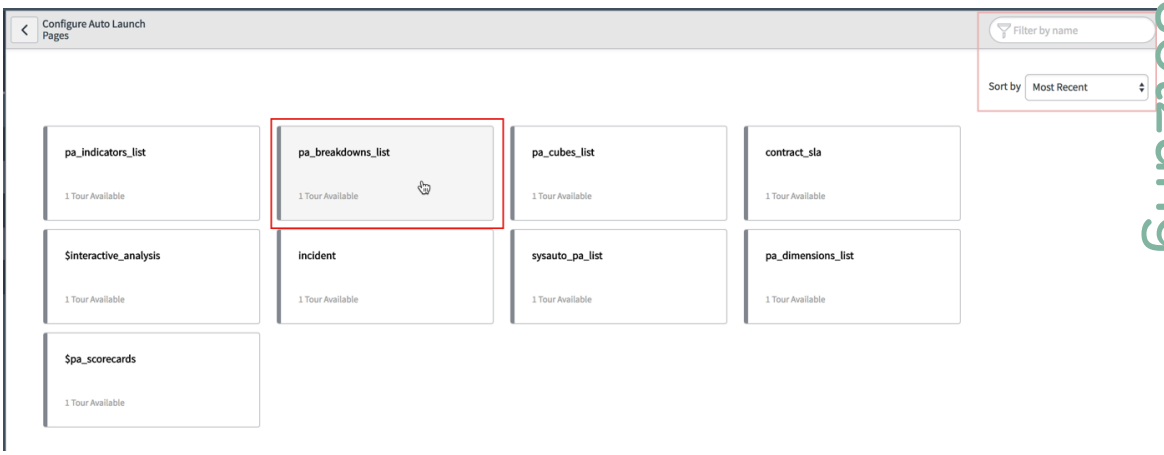
Hinweis:
Guided Tours sind nur für angemeldete Benutzer verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den automatischen Start für jede Startseite einer Guided Tour konfigurieren. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie sicherstellen möchten, dass Benutzer die Tour bei ihrem ersten Seitenaufruf durchlaufen.

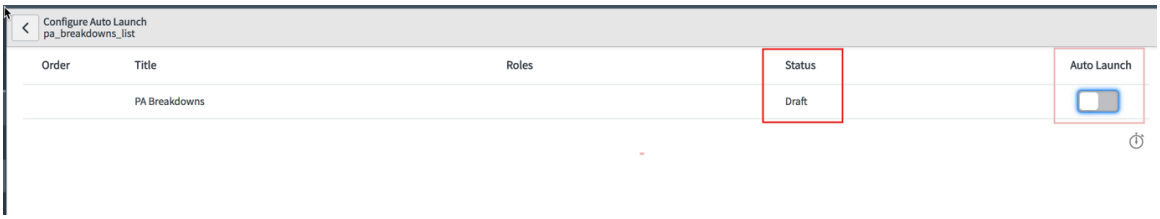
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Automatischen Start konfigurieren**.
   Die Seite „Automatischen Start konfigurieren“ wird mit Kacheln für jede Seite angezeigt, auf der eine oder mehrere Touren konfiguriert sind. Sie können die Kacheln nach einem Teil oder dem gesamten Seitennamen filtern und die Kacheln nach Name oder nach den zuletzt bearbeiteten Touren sortieren.
2. Wählen Sie eine Kachel aus, die die Seite darstellt, auf der eine Tour automatisch gestartet werden soll.



Die Tour für die Seite wird im Bildschirm „Automatischen Start konfigurieren“ als Zeile angezeigt.

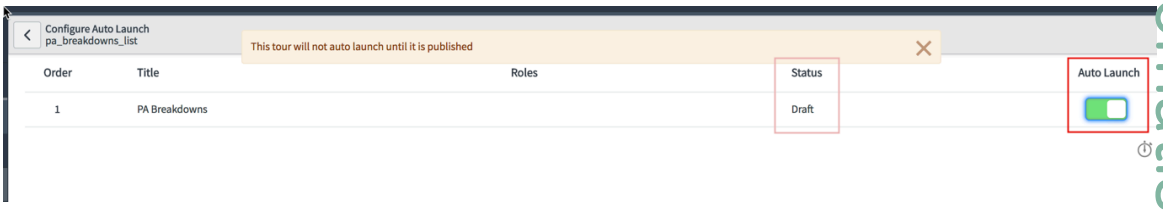
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können den automatischen Start für die Tour aktivieren oder deaktivieren, unabhängig davon, ob sie sich im Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ befindet. Wenn Sie den automatischen Start aktivieren:

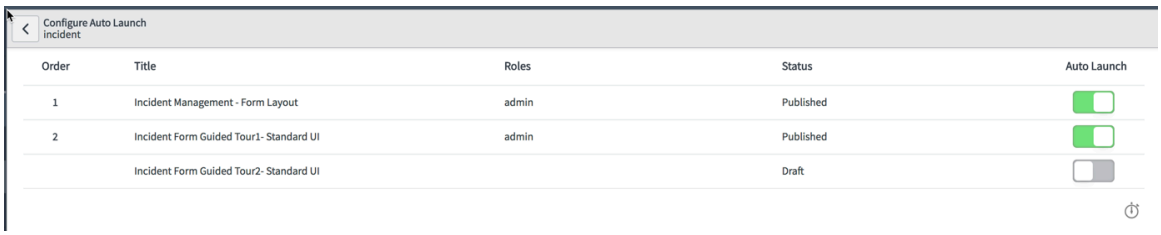
- Touren im Status „Veröffentlicht“ werden automatisch gestartet, wenn Benutzer auf die mit der Tour verknüpfte Startseite zugreifen.
- Touren im Entwurfsstatus werden nicht automatisch gestartet. Wenn eine Tour im Entwurfsstatus für den automatischen Start konfiguriert ist und später veröffentlicht wird, wird sie automatisch gestartet.

3. Klicken Sie auf den Umschalter **Auto Launch** (Automatischer Start), sodass er nach rechts wechselt.



Die Farbe des Umschalters ändert sich in Grün. Dies zeigt an, dass der automatische Start für die Tour aktiviert ist. Wenn Sie den automatischen Start deaktivieren möchten, schalten Sie den Umschalter nach links.

4. Konfigurieren Sie den automatischen Start für mehr als eine Tour auf einer Seite.
Wenn Sie mehr als eine Tour auf einer Seite aktiviert haben, werden diese als zusätzliche Zeilen angezeigt. Weiteren Kontext auf mehreren Seiten finden Sie unter Entwerfen von geführten Touren.

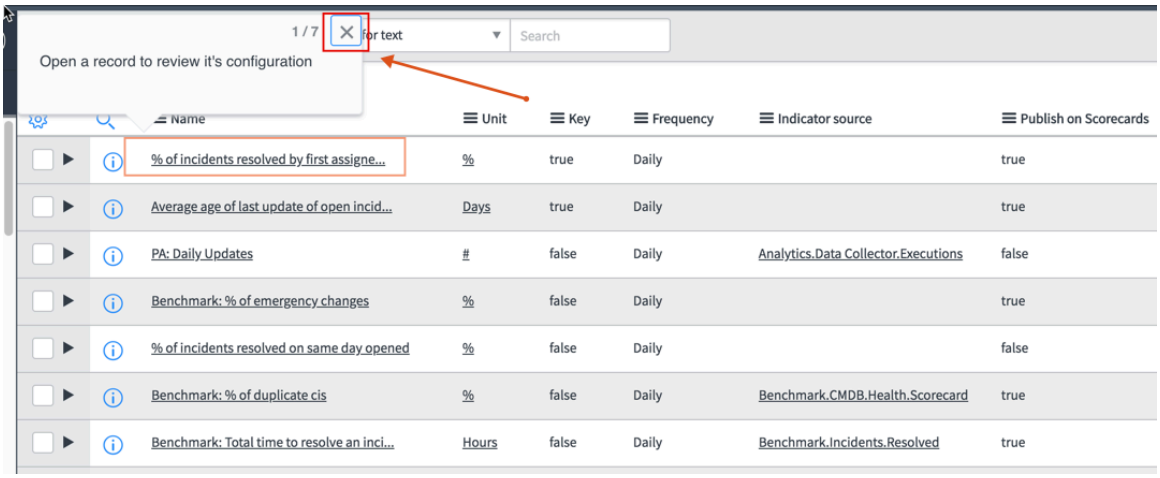


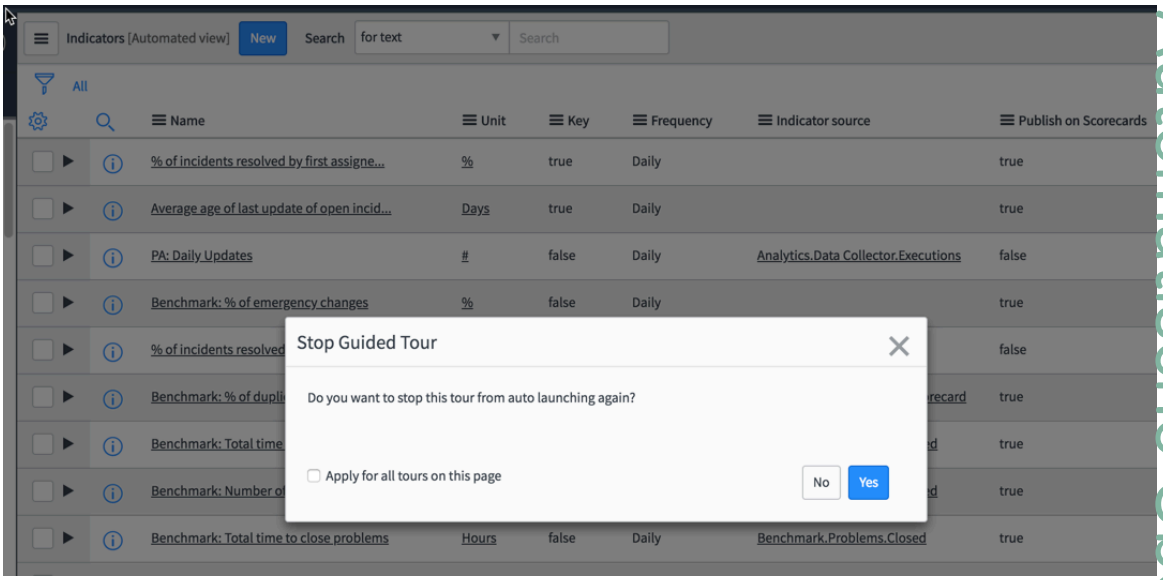
a. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 3 für weitere Touren, für die Sie den automatischen Start aktivieren möchten.
Die Touren werden in der Reihenfolge, in der Sie sie aktivieren, an den Anfang der Liste verschoben.

b. Ziehen Sie die Zeilen, um die Touren so anzuordnen, dass sie in der Reihenfolge angezeigt werden, in der Benutzer die Seite sehen sollen, wenn sie die Seite nacheinander aufrufen.
Beispielsweise kann die erste Tour einen Überblick über eine Seite bieten, während die zweite Tour den Benutzer durch eine bestimmte Aufgabe führt.

Wenn Benutzer auf eine Seite zugreifen, für die eine Guided Tour für den automatischen Start aktiviert ist, beginnt die Tour sofort. Wenn sie die Tour anhalten, indem sie auf das **X** -Symbol in einem Tourschritt klicken, wird eine Meldung angezeigt, die ihnen die Möglichkeit gibt, den automatischen Start der aktuellen Tour und anderer Touren beim nächsten Zugriff auf die Seite zu verhindern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. **Hinweis:**
   Nachdem Sie eine Tour auf einer Seite durchlaufen haben, wird die Tour nicht automatisch ausgelöst, wenn Sie dieselbe Seite erneut aufrufen. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Autostart-Tour für die Seite zurückzusetzen.

Navigieren zu **Alle** > **Geführte Touren**.

a. Öffnen Sie die Tour, die Sie zurücksetzen möchten.

b. Klicken Sie unter „ **Zugehörige Links**“ auf **Einstellungen für automatischen Start der Tour überschreiben**.
Eine Liste der Datensätze zeigt jeden Benutzer, der die Tour bereits verwendet hat.

c. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Autolaunch deaktivieren**, um die Tour zurückzusetzen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von Guided Tours

Verwenden Sie Guided Tours, um Benutzer in der ServiceNow-Benutzeroberfläche (UI) zu schulen und ein Onboarding durchzuführen.

Erstellen Sie eine Guided Tour

Erstellen Sie eine geführte Tour, um Benutzern Anweisungen zur Interaktion mit ihrer Instanz zu geben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Guided Tour.

Bearbeiten Sie eine Guided Tour

Sie können die Einstellungen einer Guided Tour ändern, z. B. die Rollen, die auf die Tour zugreifen. Sie können die Schritte der Guided Tour auch bearbeiten, hinzufügen, löschen und neu anordnen und zusätzliche Formatierungen auf den Anweisungstext anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Guided Tour.

Entwerfen von geführten Touren

Informationen zum Erstellen effektiver Guided Tours für Ihre Benutzer finden Sie unter Entwerfen von geführten Touren.

Verwenden Sie eine Ansicht mit einer Guided Tour

Sie können einem Guided Tour-Schritt eine Listen- oder Formularansicht zuweisen, wenn Sie von der Standardansicht in eine andere Ansicht wechseln, z. B. Self-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine Ansicht mit einer Guided Tour.

Erstellen Sie eine Guided Tour

Nachdem Sie die Guided Tour skizziert haben, verwenden Sie Geführter Tour-Designer (gtd), um die Schritte mithilfe von Beschreibungen und Auslösern einzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist ein Beispiel, das zeigt, wie eine geführte Tour für die Zuweisung eines Urlaubsdelegierten erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Tour erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Tour ein, der beschreibt, was der Benutzer durch den Abschluss erreicht. In diesem Fall beispielsweise `Urlaubsdelegierten festlegen`.
Tourtyp	Wählen Sie Folgendes aus: ○ **Standard-UI** für Touren, die mit Systemplattforminhalten beginnen, z. B. einer Liste oder einem Formular. ○ **Service Portal** für Touren, die von einer Service Portal-Seite aus beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

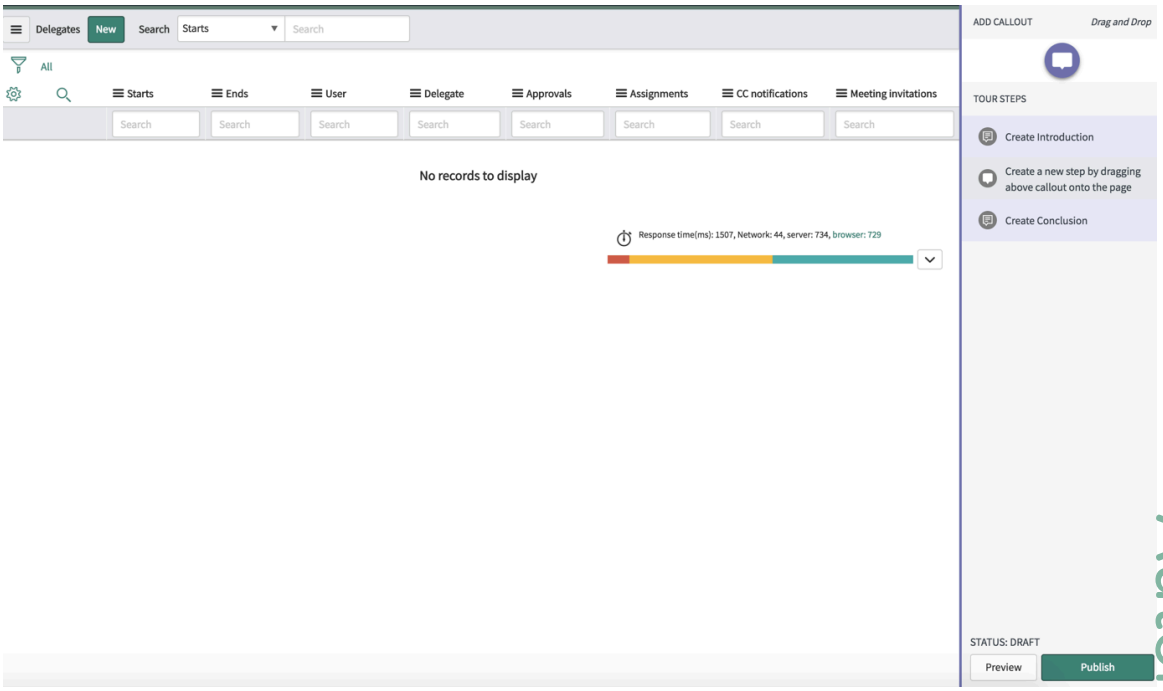
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **Service Portal**auswählen, wird die Option **Portal** angezeigt, in der Sie einen Datensatz aus der Tabelle „Service Portals“ auswählen. ○ **Benutzerdefinierte UI** für Touren, die auf der Seite „Benutzerdefinierte UI“ beginnen. ○ **Arbeitsbereiche** für Touren, die auf einer Arbeitsbereichsseite beginnen.
Startseite	Wählen Sie die Seite aus, auf der die Tour beginnt. ○ Wenn Ihr Tourtyp Standard-UI ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, die Listen und Formulare anzeigen. ○ Wenn Ihr Tourtyp Service Portal ist, umfasst Ihre Auswahl Service Portal-Seiten. **Hinweis:** Im Basissystem können Sie Touren nur von Seiten starten, die das SP-Headermenü verwenden. Manuell gestartete Touren werden nicht auf Seiten mit benutzerdefinierten Headermenüs angezeigt. ○ Wenn Ihr Tourtyp Benutzerdefinierte UI ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, die benutzerdefinierte UI-Seiten anzeigen. ○ Wenn Ihr Tourtyp Arbeitsbereiche ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, auf denen Arbeitsbereichsseiten angezeigt werden. Sie können die Seite auf zwei Arten auswählen: ▪ URL einfügen: Sie können die URL der Arbeitsbereichsseite kopieren und einfügen. Wenn die URL keine gültige Experience ist, ist die Schaltfläche **Tour erstellen** nicht aktiviert. ▪ Manuelle Auswahl: Sie können die Seite aus der Dropdown-Liste auswählen, indem Sie den Namen der Seite eingeben. **Hinweis:** Wenn die ausgewählte Seite Parameter enthält, müssen Sie die Werte der Parameter angeben. Sie können die Seitenparameter als dynamisch konfigurieren, wenn die Tour auf dieselbe Seite ohne genaue Parameter angewendet werden soll. Sie können mit der Eingabe des UI-Seitennamens beginnen, um eine Liste der übereinstimmenden Seiten anzuzeigen, und sie dann aus der Liste auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: In einigen Fällen funktioniert die Navigation zu Standardformularen und -listen beim Erstellen benutzerdefinierter Touren möglicherweise nicht wie erwartet. In solchen Fällen können Sie einen der folgenden Workarounds wählen, um die benutzerdefinierte UI-Tour zu erstellen. **a.** Erstellen Sie eine Standard-UI-Tour auf einer beliebigen Seite, idealerweise auf der Homepage. **b.** Wechseln Sie zur Systemeigenschaft „com.snc.guided_tours.homepages“, und fügen Sie den Namen der benutzerdefinierten Seite im Feld **„Wert“** dieser Seite hinzu. Sie können mehrere durch Kommas getrennte Werte eingeben. **c.** Aktualisieren Sie den Kontext der Tour aus der Formularansicht auf Ihre benutzerdefinierte Seite.
Rollen	○ Wenn alle Rollen auf die Tour zugreifen können, wählen Sie **Alle**aus. ○ Wenn bestimmte Rollen auf die Tour zugreifen können, wählen Sie **Spezifisch**aus. Wählen Sie die Rollen aus, die auf diese geführte Tour zugreifen können, und verschieben Sie sie aus der Liste **Verfügbare Rollen** in die Liste **Rollen, die die Tour anzeigen können**. **Hinweis:** Wenn Sie einer Tour mindestens eine Rolle hinzufügen, wird die Zielgruppe auf die Benutzer beschränkt, die über diese Rolle verfügen.

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Der Guided Tour Designer wird im Entwurfsstatus auf einer neuen Registerkarte oder in einem neuen Fenster geöffnet. In diesem Beispiel werden keine Datensätze in der Liste angezeigt, da neue Delegierte erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken **Sie auf Einführung erstellen**.

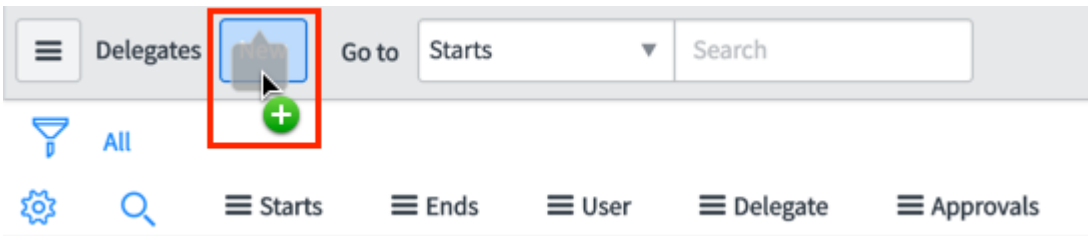
   a. Geben Sie einen einleitenden Titel für Ihre Guided Tour ein, z. B. Abdeckung Ihrer Genehmigungen während Ihres Urlaubs.

   b. Geben Sie eine Nachricht an Ihre Endbenutzer ein, in der sie das Ziel der Demo vorstellt, z. B. Nehmen Sie an dieser Tour teil, um zu erfahren, wie Sie einen Urlaubsdelegierten erstellen.

   Sie können Einführungen, Schlussfolgerungen und Beschreibungen jederzeit bearbeiten und löschen, während sich Ihre Tour im Entwurfsstatus befindet. Sie können HTML-Markup auch in Ihre Schlussfolgerungen, Einleitungen und Beschreibungen einfügen.

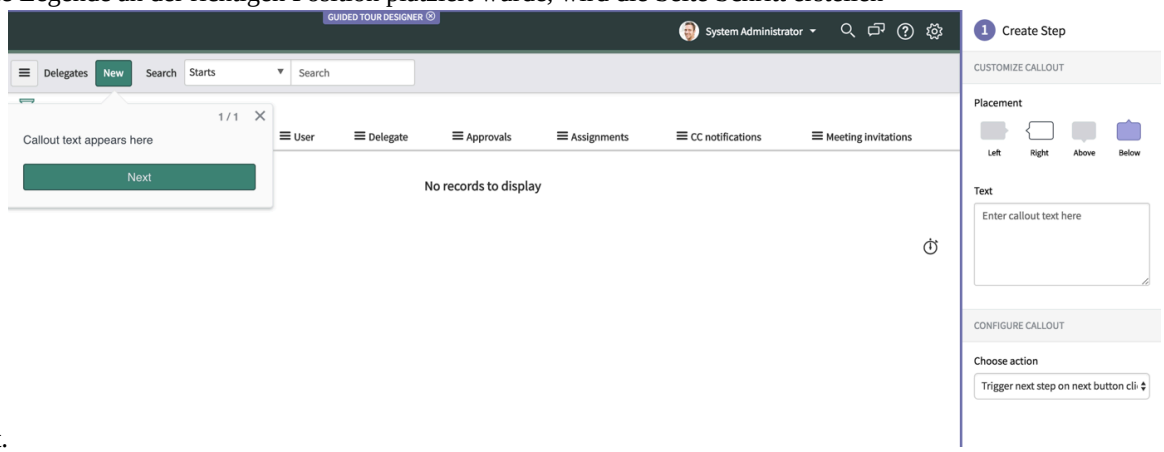
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Tourschritt mit einer Beschreibung und einem Auslöser hinzuzufügen.

   a. Ziehen Sie eine Legendenform aus der oberen rechten Ecke des Bildschirms, und legen Sie sie auf dem UI-Element ab.
   Das Element wird hervorgehoben, wenn die Legende richtig positioniert ist. Wenn Sie die Legende loslassen, rastet sie in der Position 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.

b. Sobald die Legende an der richtigen Position platziert wurde, wird die Seite Schritt erstellen

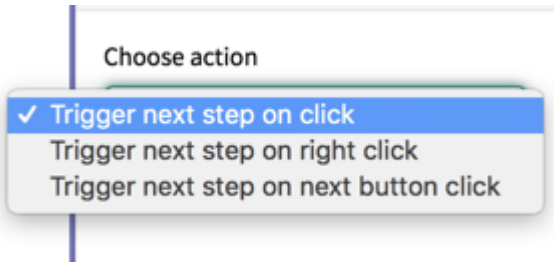


angezeigt.

c. Geben Sie die Anweisungen in das Feld **Text** im Bereich auf der rechten Seite ein.

d. Ändern Sie die Richtung der Beschreibung, indem Sie die entsprechende Option unter **Platzierung**auswählen.
Nur Platzierungsoptionen, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können, sind in den Optionen aktiviert.

e. Wählen Sie den Auslöser unter **Aktionsfeld** auswählen aus. In der Liste werden nur Auslöser angezeigt, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können.

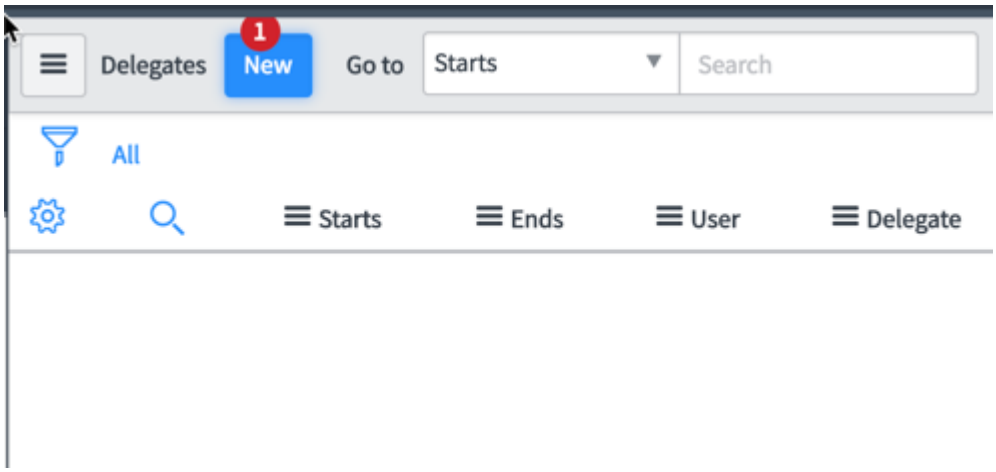


f. **Wahlweise:** Um Textformatierungen wie fett oder kursiv anzuwenden, fügen Sie HTML-Tags um den zu formatierenden Text hinzu.
Geben Sie beispielsweise `Klicken auf <b>Neu</b>, um einen Delegierten einzurichten...` ein. Sie können weitere HTML-Tags hinzufügen, einschließlich Tags für Bilder.

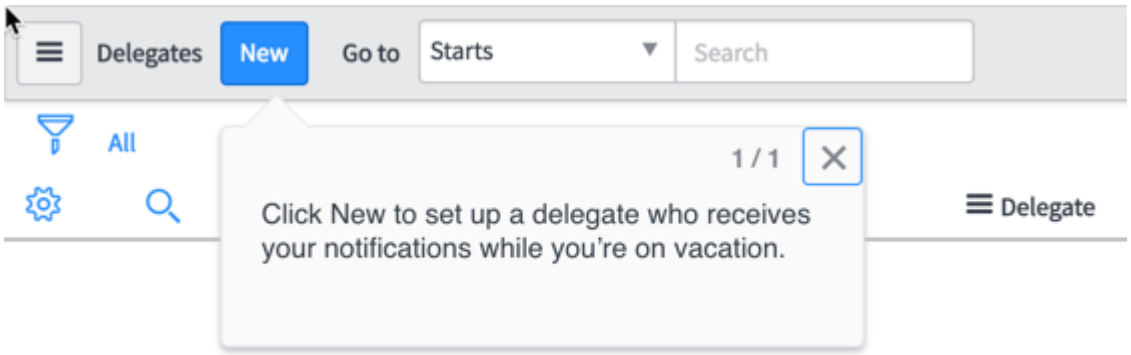
g. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Überspringbar**, wenn der Benutzer den Schritt überspringen und mit dem nächsten Schritt fortfahren kann, falls die Tour bei diesem Schritt fehlschlägt.

h. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Bezeichnung Ihres ersten Schritts 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.

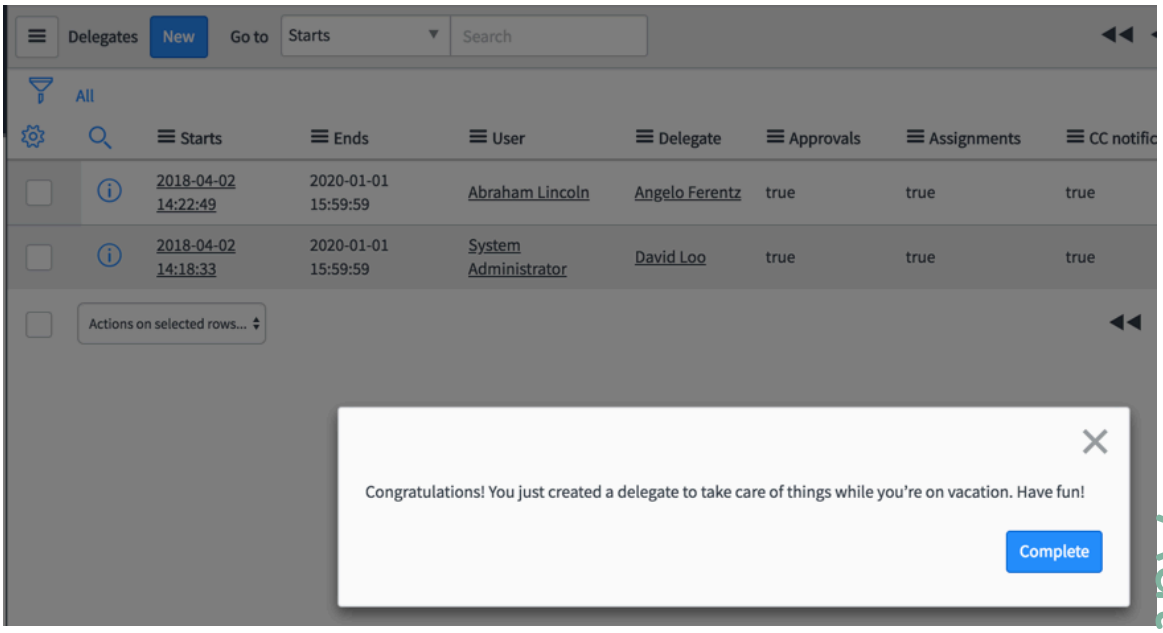


Wenn Ihre Endbenutzer auf die Bezeichnung klicken, sehen sie Ihre Anweisungen für den ersten Schritt als Nachricht.



6. Fügen Sie weitere Schritte hinzu, bis Sie die Tour abgeschlossen haben.
   Die Tour wird gespeichert, wenn Sie die einzelnen Schritte speichern.
7. Klicken **Sie auf Abschluss erstellen**.
   Geben Sie eine Nachricht an Ihre Endbenutzer ein, die die Demo abschließt und zusammenfasst, was sie erreicht haben. Geben Sie beispielsweise ein. Herzlichen Glückwunsch! Sie haben soeben einen Delegierten erstellt, der sich im Urlaub um Dinge kümmern soll. Viel Spass!
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ihre Abschlussmeldung wird nach dem letzten Tourschritt angezeigt und zeigt das Endergebnis der Tour an. Wenn Benutzer auf **Abgeschlossen**klicken, endet die Tour.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie jederzeit auf **Vorschau**, um Ihre Schritte zu testen und letzte Änderungen an der Tour vorzunehmen, bis Sie zufrieden sind.
   Notieren Sie die Schritte, die nicht ordnungsgemäß funktionieren oder korrigiert werden müssen. Bearbeiten Sie die Tour oder die Schritte wie in Bearbeiten Sie eine Guided Tourbeschrieben.
10. Um Ihren Entwurf oder eine veröffentlichte Tour zur Überprüfung durch interne Kollegen freizugeben, können Sie:
    a. Klicken Sie auf das Symbol „URL kopieren“ , um die Tour-URL zu kopieren.
    b. Senden Sie die URL an Prüfer.
11. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um Ihre Guided Tour für Ihre Endbenutzer sichtbar zu machen.
    Jeder geführten Tour wird beim Erstellen eine eindeutige Tour-ID zugewiesen. Die Touren werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, wenn Sie die Eigenschaft *(com.snc.guided_tours.sort)* auf „true“ festlegen. Wenn Benutzer auf eine Startseite der geführten Tour zugreifen, können sie wie folgt auf die Tour zugreifen.
    - Wenn der Tourtyp Standard-UI ist, können sie im Bereich „GMT“ auf **Tour** starten klicken.
    - Wenn der Tourtyp Service Portal ist, können sie im Banner der Seite auf **Touren** klicken.

Bearbeiten Sie eine Guided Tour

Sie können die Einstellungen einer Guided Tour ändern, z. B. die Rollen, die auf die Tour zugreifen. Sie können die Schritte der Guided Tour auch bearbeiten, hinzufügen, löschen und neu anordnen und zusätzliche Formatierungen auf den Anweisungstext anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Guided Tour Designer (GTD), um Guided Tour-Schritte hinzuzufügen, zu löschen und neu zu organisieren. Verwenden Sie das Formular „Guided Tour“ nur, um Aufgaben auszuführen, die Sie im GTD nicht einfach ausführen können. Zu Demonstrationszwecken beginnen wir mit Änderungen an dem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie den Guided Tour-Datensatz öffnen, und fahren mit Änderungen fort, die Sie im GTD selbst vornehmen können. Sie können den GTD über die Schaltfläche **Mit Designer bearbeiten** aufrufen, die sich im Formular befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**, und öffnen Sie die Tour, um sie zu bearbeiten.
2. Führen Sie im Formular „Guided Tour“ eine der folgenden Aktionen aus.
   - Bearbeiten Sie den Namen.
   - Geben Sie einen anderen Seitennamen in das Feld **Kontext** ein. Zum Beispiel, wenn die Formularseite aufgelistet ist und Sie möchten, dass der Benutzer in der Listenansicht beginnt, einen neuen Datensatz einzugeben.
   - Wählen Sie einen anderen Tourtyp aus. Wenn der Tourtyp **Standard-UI**ist, kann das Feld **Typ** nicht geändert werden. Wenn der Tourtyp **Service Portal**lautet, können sowohl das **SP-Portal** als auch die **SP** -Seitenwerte geändert werden.
   - Geben Sie die **Beschreibung**ein, oder bearbeiten Sie sie.
   - Starten Sie eine Serviceportal -Tour über ein bestimmtes Widget, einen Datensatz oder eine bestimmte Ansicht innerhalb einer Seite anstatt über die Seite selbst. Sie können URL-Parameter eingeben, die auf das Element im Feld **Zusätzliche URL-Parameter hinzufügen** verweisen. Geben Sie beispielsweise den Abschnitt der URL ein, der die sys-id eines Widget enthält, oder geben Sie Parameter für einen bestimmten Datensatz oder eine bestimmte Ansicht ein, z. B. `sys_id=abc123&view=myView`.
   - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Guided Tour zu deaktivieren. Dadurch wird sie in den schreibgeschützten Status versetzt, in dem sie nicht bearbeitet werden kann, und für Endbenutzer unsichtbar gemacht. Wenn Sie die Tour in Zukunft verwenden möchten, sie jedoch für Endbenutzer nicht verfügbar bleibt, sollten Sie sie zur weiteren Überarbeitung auf den Entwurfsstatus zurücksetzen. Aktivieren Sie die Checkbox, um die Tour erneut zu aktivieren.
3. Um die Startseite für die Tour anzuzeigen, während Sie die Schritte testen und verfeinern, klicken Sie im Header des Formulars auf **Mit Designer bearbeiten**.
   Die Startseite wird im GTD in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster geöffnet.
4. Nachdem Sie die Formularansicht verlassen haben, können Sie einen der folgenden Schritte im GTD ausführen.

Entwerfen von geführten Touren

Verwenden Sie diese Tipps, um effektive Guided Tours für Ihre Benutzer zu erstellen.

Planen einer Guided Tour

Beantworten Sie die folgenden Fragen, bevor Sie die Details einer geführten Tour beschreiben.

- Was ist der Zweck der Tour? Möchten Sie Beschreibungen verwenden, die detaillierte Beschreibungen der Benutzeroberfläche bereitstellen, damit Ihre Benutzer die Funktion besser verstehen können? Oder möchten Sie, dass der Benutzer lernt, wie eine Aufgabe ausgeführt wird, z. B. wie ein neuer Incident erstellt wird? Es ist wichtig, dass Sie diese Fragen berücksichtigen und vielleicht einige Nachforschungen anstellen, bevor Sie mit der Planung der Tour beginnen, damit Sie das Gesamtziel in einzelne Schritte aufschlüsseln können.
- Wo soll die Tour verfügbar sein? Wenn Sie Ihre Benutzer zu Aufgaben anleiten möchten, die sie täglich ausführen können, z. B. das Bestellen eines Artikels aus Servicekatalog oder das Erstellen eines Incident, ist es sinnvoll, die Tour in Ihrer Produktionsinstanz verfügbar zu machen. Wenn Sie Benutzer darin schulen sollen, diese Aufgaben zu erkunden, ohne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

tatsächliche Datensätze im System zu erstellen, sollten Sie die Tour stattdessen in einer Nicht-Produktionsinstanz zu Schulungszwecken verfügbar machen. Beide Szenarien sind gültig.

- Wie sollten Sie Ihre Tour benennen? Wenn Sie eine Tour erstellen, werden Sie aufgefordert, einen Tournamen anzugeben. Der Name muss eindeutig und intuitiv sein, damit Ihre Benutzer den Zweck der Tour verstehen können. Verwenden Sie beispielsweise „Neuen Incident erstellen“ oder „Incident-Liste überprüfen“ als mögliche Tournamen.
- Welche Annahmen treffen Sie in Bezug auf das, was der Benutzer bereits über die Seite oder Aufgabe weiß? Haben alle Benutzer, die an der Tour teilnehmen können, das gleiche Verständnis? Verwenden Sie diese Informationen, um zu entscheiden, wie viele Beschreibungen zu Beginn der Tour bereitgestellt werden sollen, damit jeder Benutzer, der an der Tour teilnimmt, den Inhalt versteht.
- Wenn der Zweck der Tour darin besteht, eine Aufgabe auszuführen, wie können Sie die Anweisungen so personalisieren, dass jeder Benutzer, der an der Tour teilnimmt, einen anderen Datensatz erstellt? Beispiel: Wenn die Tour Benutzer durch die Erstellung einer Gruppe mit dem Namen „Einrichtungen“ führt, können Sie verhindern, dass nachfolgende Benutzer einen Fehler aufgrund eines doppelten Namens erhalten, indem Sie sie in einer Beschreibung anweisen, dem Feld Name der Gruppe einen eindeutigen Wert zuzuweisen.

Bei der Planung Ihrer Tour können Sie auch diese zusätzlichen Fragen beantworten.

- Auf welcher Seite soll die Tour beginnen?
- Welche Schritte sind wichtig, um das Ziel zu erreichen?
- Wie soll ein Benutzer von einem Schritt zum nächsten navigieren?

Plan der geführten Tour

Überprüfen Sie den folgenden Beispielplan für eine geführte Tour, deren Ziel darin besteht, die Homepage Serviceportal zu erkunden.

Notieren Sie sich diese wichtigen Informationen, die Sie angeben müssen, und die Feldwerte, die Sie beim Erstellen einer Guided Tour verwenden.

- Name der Tour: Serviceportal Übersicht
- Ziel: Benutzer sollten ein gutes Verständnis dafür haben, wie sie durch wichtige Elemente der Serviceportal -Homepage navigieren
- Portalname: Serviceportal
- Startseite: Serviceportal: ID-Index
- Rollen: Alle

Beispiel für einen Plan für eine geführte Tour: Serviceportal Homepage-Übersicht

Schritt	Legende	Auslöser
Einführung	• Titel: Serviceportal Übersicht • Text: Willkommen zu dieser geführten Tour durch Ihre neue Serviceportal Homepage.	Schaltfläche „**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.

Beispiel für einen Plan für eine geführte Tour: Serviceportal Homepage-Übersicht (Fortsetzung)

Schritt	Legende	Auslöser
1	• Verweist auf dieses Element: Wie können wir helfen? • Platzierung: Unten • Text: Wir beginnen mit **Wie können wir helfen?** Suchleiste. Wenn Sie das Gesuchte nicht finden können, geben Sie es hier ein, klicken Sie auf das **Suchsymbol**, oder drücken Sie die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur. Sehen wir uns zunächst einige andere Bereiche an.	Schaltfläche „**Weiter** “.
2	• Verweist auf dieses Element: Etwas bestellen • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie etwas bestellen möchten, z. B. ein neues Telefon, wählen Sie **Etwas**bestellen aus.	Schaltfläche „**Weiter** “.
3	• Verweist auf dieses Element: Knowledge Base • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie die Knowledge Base durchsuchen möchten, wählen Sie **Knowledge Base**aus.	Schaltfläche „**Weiter** “.
4	• Verweist auf dieses Element: Hilfe erhalten • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie Hilfe zu einem Problem erhalten möchten, wählen **Sie Hilfe**erhalten.	Schaltfläche „**Weiter** “.
5	• Verweist auf dieses Element: Community • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie Ihren Kollegen eine Frage stellen möchten, wählen Sie **Community**aus.	Schaltfläche „**Weiter** “.
6	• Verweist auf dieses Element: Wissen in der Titelleiste • Platzierung: Links • Text: Sie können auch die Knowledge Base überprüfen, etwas bestellen, sich die von Ihnen protokollierten Anforderungen ansehen und andere Optionen hier oben in der Titelleiste überprüfen.	Schaltfläche „**Weiter** “.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Plan für eine geführte Tour: Serviceportal Homepage-Übersicht (Fortsetzung)

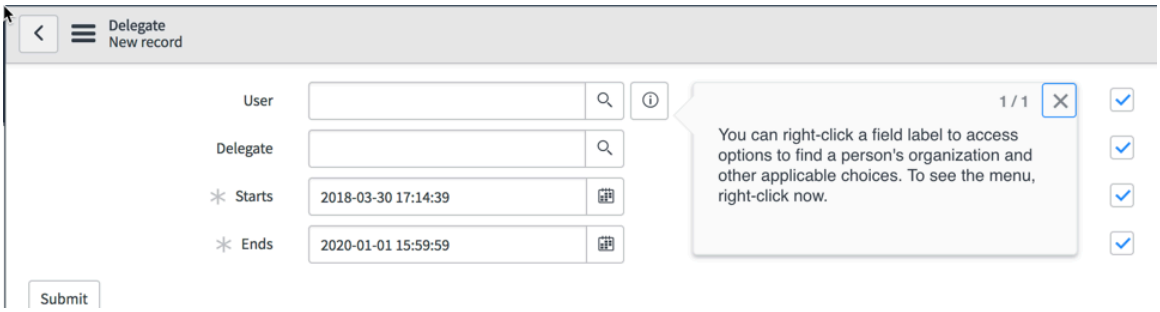
Schritt	Legende	Auslöser
7	• Verweist auf dieses Element: Ihr Name • Platzierung: Links • Text: Zeigen Sie Ihr Profil an, oder melden Sie sich ab, indem Sie auf Ihren Namen klicken.	Schaltfläche „**Weiter** “.
8	• Verweist auf dieses Element: Logo oben links • Platzierung: Unten • Text: Navigieren Sie zurück zu Ihrer Homepage Serviceportal, indem Sie auf Ihr Firmenlogo klicken.	Schaltfläche „**Weiter** “.
Abschluss	Text: Herzlichen Glückwunsch! Jetzt haben Sie ein allgemeines Verständnis der Serviceportal -Homepage.	Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, um die Tour zu beenden.

Auswahl von Auslösern

Wenn der Zweck der Tour darin besteht, die Benutzer mit den Funktionen einer Seite vertraut zu machen, damit sie sich mit dem Produkt vertraut machen können, z. B. mit einem benutzerdefinierten Dashboard, verwenden Sie die Schaltfläche **Weiter** als Auslöser. Wenn der Zweck darin besteht, eine Aufgabe auszuführen, z. B. einen Datensatz zu erstellen, sollten Sie Folgendes berücksichtigen.

- Um ein Feld mit einem Suchelement auszufüllen, z. B. einem Referenzfeld oder einem Datumsfeld, verwenden Sie keinen Auslöser, der das Suchfenster öffnet. Die Tour endet, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Verwenden Sie einen der folgenden Auslöser:
  - Schaltfläche**Weiter** : Der Benutzer gibt den Wert ein oder sucht und wählt ihn aus und klickt dann auf **Weiter**.
  - Auslöser**„Elementwert ändern“** : Nachdem der Benutzer den Wert ausgewählt und außerhalb des Felds geklickt hat, fährt der Auslöser mit dem nächsten Schritt fort.
- Für einige UI-Elemente können Sie den Auslöser **Rechtsklick auf das Element** verwenden. Normalerweise wird die Rechtsklick-Aktion verwendet, um ein Menü zu öffnen. Sie können jedoch keine Beschreibung für eine Rechtsklick-Menüoption platzieren. Sie können diesen Auslöser in einer beschreibenden geführten Tour verwenden, in der Sie die Optionen des Rechtsklick-Menüs beschreiben möchten. Fügen Sie die beschreibenden Informationen in den Legendentext ein, und weisen Sie Ihre Benutzer an, mit der rechten Maustaste auf das Element zu klicken, um das Menü anzuzeigen. Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für diese Art von Beschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



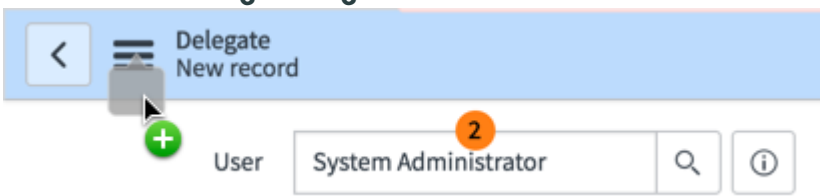
Wenn der Benutzer mit der rechten Maustaste auf das Element klickt, in diesem Fall eine Feldbezeichnung, wird diese Anweisung ausgeblendet und die nächste angezeigt.

- Der Auslöser **„Maus über das Element** bewegen“ ähnelt dem Auslöser **„Rechtsklick auf das Element** “. Wenn der Benutzer auf das Element zeigt, wird die Beschreibung ausgeblendet. Wenn Sie beispielsweise zeigen, dass ein Hinweis angezeigt wird, wenn Sie auf eine Feldbezeichnung zeigen, wird der Callout-Schritt ausgeblendet, bevor der Hinweistext angezeigt wird. Diese Art von Auslöser kann den Flow der geführten Tour stören.

Verwenden von Beschreibungen

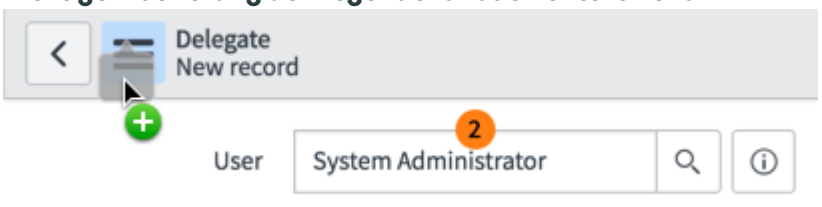
Sie müssen eine Legende über einem Element platzieren, um mit ihm zu interagieren. Das Element wird blau hervorgehoben, wenn es als Ziel ausgewählt wird. Im folgenden Beispiel sieht es so aus, als ob die Legende auf das Kontextmenüsymbol verweist. Beachten Sie jedoch, dass die Kopfzeile blau hervorgehoben ist.

Falsche Platzierung der Legende für das Kontextmenü



Dieses Beispiel zeigt die korrekte Platzierung der Beschreibung für das Kontextmenü. Beachten Sie, dass das Kontextmenüsymbol blau hervorgehoben ist.

Richtige Platzierung der Legende für das Kontextmenü



Die folgenden Tipps können auch hilfreich sein:

- Wenn Sie eine Legende in einem Formular platzieren, das Registerkarten enthält, berücksichtigen Sie, dass ein Benutzer die Registerkarte möglicherweise nicht zur Anzeige geöffnet hat. Erstellen Sie eine neue Beschreibung, die den Benutzer anweist, zuerst die Registerkarte zu öffnen, bevor er mit dem Rest der Tour fortfahren kann.
- Minimieren Sie Beschreibungen in Feldern, die dynamischen Inhalten zugeordnet sind. Eine verzögerte Seitenaktualisierung kann die Tour vorzeitig beenden, wenn der Benutzer das zugehörige Tourelement nicht finden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen Benutzer durch Popup-Fenster führen, fügen Sie Ihre Beschreibung der Ursprungsseite auf oder in der Nähe des Popup-Symbols hinzu. Führen Sie Ihren Benutzer innerhalb der Callout-Anweisungen durch die für das Popup-Fenster vorgesehenen Schritte, da dem Popup-Fenster keine Callouts hinzugefügt werden können.
- Während die Farbe einer Beschreibung in der Standard-Plattform-UI statisch ist, können Sie Beschreibungen in Serviceportalanpassen. Erwägen Sie die Verwendung dieser Funktion, um ein einheitliches Erscheinungsbild zwischen Ihren Legenden und Ihren Serviceportal -Seiten sicherzustellen. Weitere Informationen zu Guided Tours, die Sie auf den Seiten vonServiceportal erstellen, finden Sie unter Guided Tours anfordern.

Tour wird automatisch gestartet

Starten Sie eine Tour automatisch, wenn Sie möchten, dass Ihre Benutzer die Tour bei ihrem ersten Seitenbesuch durchlaufen.

Sie können mehrere Touren automatisch von einer einzelnen Startseite aus starten. In diesem Fall können Sie die automatische Startreihenfolge auf jede Tour nacheinander anwenden, sodass die Benutzer die zweite Tour beim zweiten Seitenbesuch, die dritte Tour beim dritten Seitenbesuch usw. beginnen. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie beabsichtigen, Ihre Benutzer mit einer Einführungstour zu beginnen und mit Folgetouren steigende Komplexitätsebenen oder verschiedene Schwerpunktbereiche hinzuzufügen.

Testet Ihre Tour

Um sicherzustellen, dass Ihre Guided Tour Ihr beabsichtigtes Ziel erreicht, können Sie sie auf folgende Weise testen.

- Nehmen Sie die Identität einer Rolle an, um die Tour durch die Augen des beabsichtigten Benutzers zu überprüfen. Wenn Sie die Identität eines Benutzers annehmen, der eine Zielrolle innehat, oder mehrerer Benutzer, wenn die Tour auf mehrere Rollen ausgerichtet ist, können Sie die Tour genauso erleben wie der Benutzer.
- Senden Sie den Tour-URL-Link an Ihre Kollegen, um die Tour zu überprüfen und Feedback zu geben. Wenn das Feedback hilfreich ist, ändern Sie Ihre Tour entsprechend. Weitere Informationen zu Tour-Feedback finden Sie unter Erstellen Sie eine Guided Tour.
- Überprüfen Sie nach der Veröffentlichung der Tour alle Tourausfälle aufgrund von Fehlern, die auf der Seite „Guided Tours – Übersicht“ angezeigt werden. Überprüfen Sie diese Fehler, um Einblicke zu erhalten, bei welchen Benutzern Probleme mit der Tour aufgetreten sind, in welchem Schritt die Tour fehlgeschlagen ist und was die Fehlermeldung war. Sie können diese Informationen dann zur Behebung und Lösung von Problemen verwenden.

Verwenden Sie eine Ansicht mit einer Guided Tour

Sie können einem Guided Tour-Schritt eine Listen- oder Formularansicht zuweisen, wenn Sie von der **Standardansicht** zu einer anderen Ansicht wechseln, z. B. **Selfservice**.

Vorbereitungen

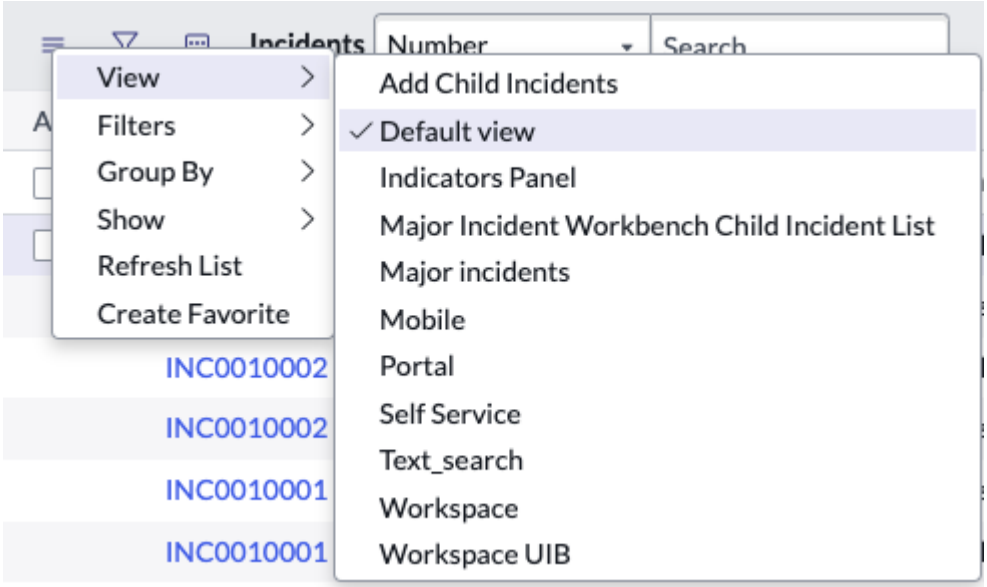
Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Tourschritt eine Ansicht zuzuweisen, müssen Sie den Namen der Ansicht kennen. Der Name, den Sie in der Kontextmenüoption **Ansicht** sehen, ist der Titel der Ansicht. Suchen Sie nach dem Namen der Ansicht, bevor Sie sie einem Tourschritt 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.

Kontextmenü-Ansichtsoptionen



Hinweis:
Sie können eine Ansicht nur zu einem Tourschritt in einer Guided Tour hinzufügen, und zwar nur dann, wenn der Schritt in der Standardansicht beginnt. Wenn die Tour wiedergegeben und der Schritt ausgeführt wird, wird die UI-Seite mit der neuen Ansicht aktualisiert.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Namen der Ansicht zu finden.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Ansichten**.
   Die ersten beiden Spalten sind **Name** und **Titel**.
   b. Suchen Sie die Ansicht anhand ihres **Titels**, und notieren Sie den Wert in der Spalte **Name**.
2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Geführte Touren**.
3. Öffnen Sie die zu ändernde Tour mit einer Ansicht.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Schritte der Guided Tour“** den Tourschritt, um eine Ansicht hinzuzufügen.
5. Geben Sie im Formularabschnitt „Tourschritt“ den Namen der **Ansicht** in das Feld Ansicht ein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tour mit der -Ansicht zu testen.
   a. Klicken Sie im Formular „Guided Tour“ auf **Mit Designer bearbeiten**.
   b. Klicken Sie auf der Registerkarte oder im Fenster des Guided Tour-Designers unter der Liste der Schritte auf **Wiedergabe**.
   c. Stellen Sie sicher, dass der von Ihnen geänderte Schritt die richtige Ansicht anzeigt.

Guided Tour Designer Zugänglichkeit

Der Guided Tour Designer verfügt über Eingabehilfefunktionen, sodass Benutzer Touren mithilfe von Sprachausgabeprogrammen und Tastaturnavigation entwerfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Barrierefreiheitsfunktionalität ist für den Guided Tour Designer identisch mit der Barrierefreiheit der Plattform. Weitere Informationen finden Sie unter Eingabehilfefunktionen.

Verwenden Sie den Guided Tour Designer mit aktivierter Barrierefreiheit

Der Guided Tour Designer hat die Barrierefreiheitsfunktionen der ServiceNow -Plattform erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Prozedur

1. Wenn die Eingabehilfefunktionen nicht aktiviert sind, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen** und aktivieren Sie die Einstellung `glide.ui.accessibility`.
2. Navigieren zu **Anwendung** > **Modul**.
3. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Tour erstellen**.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste, um das Feld Tourname zu **öffnen**, und geben Sie einen eindeutigen Namen für die Guided Tour ein.
5. Drücken Sie die Tabulatortaste, um zum Feld **Name der Anwendungsseite** zu gelangen.
6. Geben Sie einen Teil des Namens ein, um eine Liste von Seiten zu öffnen, durch die Sie scrollen und eine Auswahl treffen können.
7. Wechseln Sie zu den **Rollen, für die diese Tour vorgesehen ist**, und verwenden Sie die Links zum Überspringen, um Rollen auszuwählen.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Die ausgewählte Anwendungsseite wird im Guided Tour Designer geöffnet.
9. Drücken Sie die Tabulatortaste, um zu dem Feld zu gelangen, zu dem Sie einen Schritt hinzufügen möchten.
10. Drücken Sie erneut die Tabulatortaste und dann die Eingabetaste, um das **Bearbeitungsfenster** für den Schritt der Guided Tour zu öffnen.
    Das Bearbeitungsfenster bietet die folgenden Funktionen:
    - Ein Symbol zum Platzieren der Legende. Drücken Sie die Eingabetaste, um eine Liste zu öffnen und die Platzierung der Beschreibung auszuwählen. Nur geeignete Callout-Standorte sind aktiviert.
    - Die Nummer des Guided Tour-Schritts und die Anzahl der erstellten Schritte. Wenn Sie Ihren ersten Schritt erstellen, ist dies Schritt 1/1.
    - Ein Textfeld, um den Benutzer anzuweisen, was in diesem Schritt zu tun ist.
    - Eine Auswahlliste zum Auswählen des Auslösers. unter **Aktionsfeld** auswählen aus. In der Liste werden nur Auslöser angezeigt, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können.
    - Schaltflächen**„Abbrechen“** und „ **Speichern** “.
11. Fügen Sie weitere Schritte hinzu, bis Sie die Tour abgeschlossen haben.
    Die Tour wird gespeichert, wenn Sie die einzelnen Schritte speichern.

Nächste Maßnahme

Wechseln Sie per Tabulator zum Bereich auf der rechten Seite, um den Namen der Tour zu bearbeiten, die URL der Tour zu kopieren und die Schritte der Tour neu anzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Guided Tours

Mit der ServiceNow Platform können Service Provider (SPs) ihren Kunden ein schnelleres Onboarding bieten, die Compliance erfüllen und ihre Daten durch Domänentrennung schützen. Sie können Client-Daten, Prozesse und Berichte in logische Gruppierungen unterteilen, die als Domänen bezeichnet werden. SPs steuern, wer welche Inhalte sieht und darauf zugreifen kann. Sie können Guided Tours erstellen und ändern, die für bestimmte Domänen in Ihrer Instanz gelten, sowie Touren, die Benutzern global zur Verfügung stehen.

Erstellen Sie Guided Tours mit Domänentrennung

Sobald Sie eine Guided Tour erstellt haben, können Sie eine Domäne angeben, für die sie gilt. Sie können die Tour auch kopieren, um sie für eine bestimmte Domäne zu ändern.

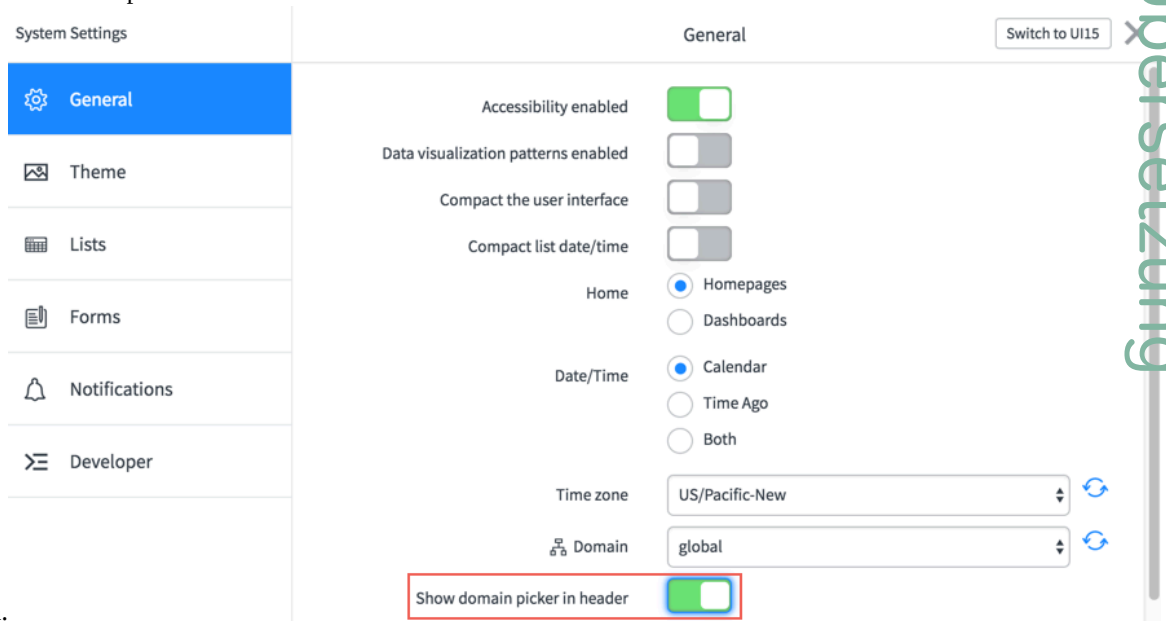
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin. Um die Domänentrennung in Guided Tours zu verwenden, müssen Sie die Domänentrennung anfordern .

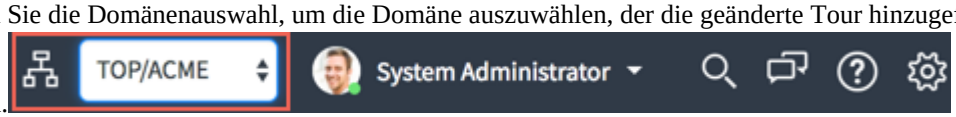
Hinweis:
Der Guided Tour Designer erfordert Core-UI. Weitere Informationen finden Sie unter Core-UI aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**.
2. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um Listenspalten zu personalisieren und die Spalten Domäne und Überschreibungen hinzuzufügen.
   Die Spalte **Domäne** gibt die Domäne an, zu der eine Tour gehört, entweder „Global“ oder die für die Tour angegebene Domäne.
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben dem Benutzernamen, um die Systemeinstellungen zu öffnen.
4. Aktivieren Sie die Option **Domänenauswahl in Header** anzeigen.



   Diese Option ist aktiviert, wenn der Schalter grün angezeigt und nach rechts umgeschaltet wird.
5. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die Domäne auszuwählen, der die geänderte Tour hinzugefügt werden soll.



6. Wählen Sie die Guided Tour 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.

Sie können die Tour hier oder einfach bearbeiten

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die domänenspezifische Version der Tour zu erstellen.

Ergebnisse

In der angegebenen Domäne überschreibt die gespeicherte Version der Tour die ursprüngliche Version für Benutzer in dieser Domäne. Sie können diese Tour so bearbeiten, dass sie für diese Domäne spezifisch ist. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Guided Tour.

Personalisieren Sie Ihre Experience

Arbeiten Sie mit verschiedenen visuellen Optionen für Aufgabennachverfolgung, Projektzeitleisten und Homepage-Anpassungen.

Visuelle Taskboards	Zeitleistenvisualisierung
Navigieren Sie mit dieser grafischen interaktiven Benutzeroberfläche durch Formulare und Listen.	Überwachen Sie Projekte, und interagieren Sie mit zeit- oder aufgabenbasierten Ansichten von Vorgängen.

Visuelle Taskboards

Optimieren Sie die Verwaltung von Listen, Formularen und anderen Aufgabendatensätzen. Visuelle Taskboards bietet eine intuitive grafische Benutzeroberfläche mit Freiform- oder datengesteuerten Tafeln. Zeigen Sie Datensätze in Schnellreferenz-Kartenformaten und Spuren an, die Status oder Fortschritt kategorisieren. Delegieren Sie bestimmte Teammitglieder, um Datensätze anzuzeigen und zu ändern, mit Zugriffskontrollregeln für Kartensichtbarkeit und Taskboard-Verwaltung.

Zeitleistenvisualisierung

Verfolgen Sie Aktivitäten in Ihrer Organisation im Laufe der Zeit mit Zeitleistenvisualisierungnach. Interaktive monatsbasierte zweidimensionale (2D) und aufgabenkartenbasierte dreidimensionale (3D) Ansichten bieten eine umfassende Bewertung der Vorgänge und Strategien in Ihrem Unternehmen. Personalisieren Sie visuelle Datensätze, verwalten Sie Projektportfolios und bewerten Sie aktuelle und zukünftige Projekte.

Visuelle Taskboards

Visual Task Boards (VTB) verwandeln die Navigation von Listen und Formularen in ein interaktives grafisches Erlebnis.

Übersicht

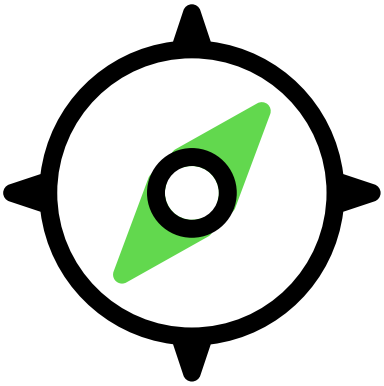
Videoübersicht von Visuelle Taskboards

Hinweis:
Core-UI oder Next Experience ist erforderlich, um Visual Task Boards 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.

Erste Schritte

Erkunden



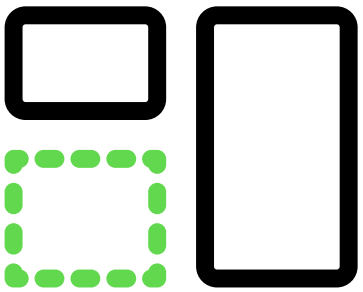
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Visual Task Boards.

Aktivieren



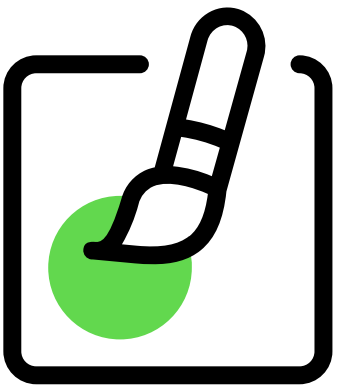
Aktivieren Sie Visual Task Boards.

Erstellen



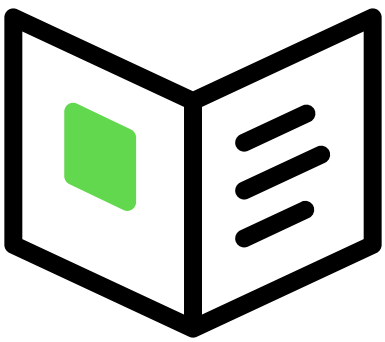
Erstellen, ändern und löschen Sie virtuelle Taskboards.

Verwenden



Virtuelle Taskboards anzeigen, freigeben und anpassen.

Referenz



Weitere Informationen zu Domänentrennung, unterstützten Browsern und Komponenten, die mit Virtual Task Boards installiert werden.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Visual Task Boards-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visuelle Taskboards erkunden

Visuelle Taskboards bieten eine visuelle Darstellung der zu erledigenden Arbeit, sodass Teammitglieder Aufgaben einfach nachverfolgen und priorisieren können. Sie können Visuelle Taskboards in einer Vielzahl von Kontexten verwenden, z. B. in Projektmanagement, Aufgabenmanagement für Mitarbeiter oder Teams und Mitarbeitereinarbeitung.

Visuelle Taskboards – Übersicht

Sie können mehrere Aufgabendatensätze anzeigen und aktualisieren, die als *Karten* angezeigt werden, die zwischen *Spuren*verschoben werden können. Ein *Aktivitätenstrom* auf der Tafel zeigt die letzten Aktivitäten an, sodass Sie Änderungen an Aufgaben leicht nachverfolgen können. Sie können Aufgabenkarten aus jeder Tabelle hinzufügen, die Aufgabe erweitert, um Aktualisierungen intuitiv und einfach nachzuverfolgen und Datensätze direkt über die Tafel zu bearbeiten. Jeder Benutzer kann Task Boards unabhängig von der Rolle verwenden, obwohl Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) möglicherweise die Karten einschränken, die jeder Benutzer sehen kann. Die Visual Task Board-Oberfläche bietet eine grafische Umgebung, in der sich Datensätze verwalten lassen und Zusammenarbeit ermöglicht wird. Beispielsweise kann ein Supportmanager eine Tafel für ein Team erstellen, um die zugewiesenen Incidents nach Status in Echtzeit nachzuverfolgen.

Vorteile von Visual Task Board

Jeder im Team kann Zugriff auf ein Visual Task Board erhalten.

Verbesserte Transparenz

Visual Task Boards bieten eine visuelle Darstellung aller laufenden Aufgaben, sodass Teammitglieder den Status jeder Aufgabe auf einen Blick sehen können. Dies ermöglicht eine bessere Kommunikation und Zusammenarbeit, da Teammitglieder schnell Engpässe und Bereiche identifizieren können, die Aufmerksamkeit erfordern.

Höhere Effizienz

Teams können ihre Arbeitsauslastungen einfach verwalten, indem sie Aufgaben zuweisen und neu zuweisen, den Aufgabenstatus aktualisieren und Prioritäten festlegen. Dies trägt dazu bei, die Produktivität zu verbessern und die Zeit zum Abschließen von Aufgaben zu reduzieren.

Anpassung

Sie können Visuelle Taskboards an die besonderen Anforderungen eines Teams oder einer Organisation anpassen. Teams können ihre eigenen Workflows, Bezeichnungen und Spalten erstellen, um ihren spezifischen Prozess darzustellen, was die Verwaltung von Aufgaben und das Erreichen ihrer Ziele erleichtert.

Mobile Barrierefreiheit

Sie können von jedem Gerät aus auf Visuelle Taskboards zugreifen, einschließlich Smartphones und Tablets. Auf diese Weise können Teammitglieder verbunden und über ihre Aufgaben auf dem Laufenden bleiben.

Typen von Visuelle Taskboards

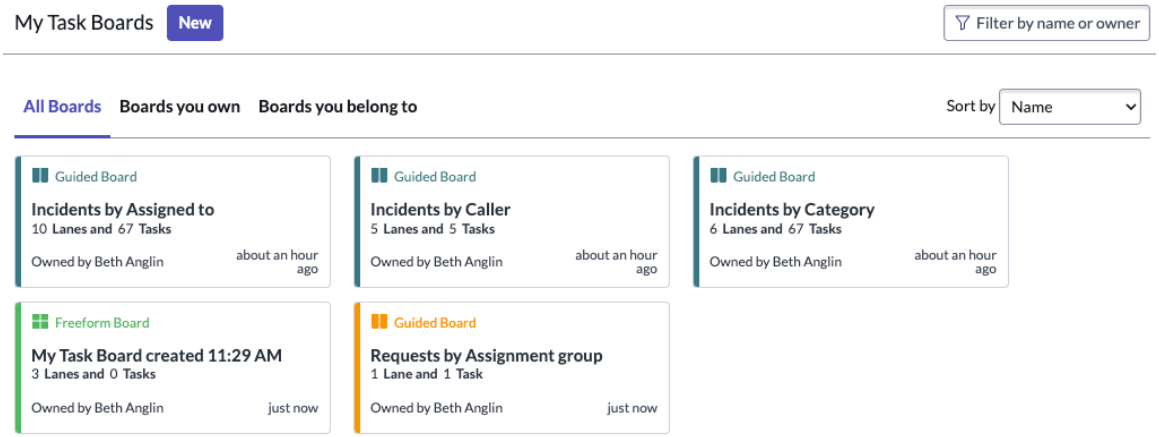
Sie können geführte Visuelle Taskboardserstellen, die auf Daten in Ihrer Instanz von ServiceNow®] basieren. Sie können auch Freiformtafeln erstellen, die eine Vielzahl von Informationen anzeigen, oder flexible Tafeln, die beide Typen kombinieren.

Es gibt drei Arten von Visuelle Taskboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Board-Typ	Beschreibung
Freiform-Boards	Zeigen Sie alle Arten von Aufgabendatensätzen an, einschließlich persönlicher Aufgaben. Mitglieder von Freiform-Boards können Aufgabenkarten und Lanes hinzufügen und entfernen. Freihandtafeln werden mit dem Freiformtafel-Symbol .
Flexible Boards	Zeigen Sie Aufgaben an, die einem Filter mit einer bestimmten Tabelle entsprechen. Mitglieder flexibler Tafeln können Aufgabenkarten hinzufügen. Karten werden automatisch entfernt, wenn die Aufgaben nicht mehr den Filterbedingungen entsprechen. Mitglieder können benutzerdefinierte Lanes definieren, ähnlich wie bei einem Freiform-Board. Flexible Tafeln werden mit dem Symbol Symbol „Flexible Tafel“ angezeigt.
Geführte Board	Ähnlich wie flexible Tafeln, außer dass Spuren von vordefinierten Tafeln Feldwerten entsprechen und in den meisten Fällen nicht bearbeitet werden können. Guided Boards werden mit dem Symbol für Symbol für Guided Board angezeigt.

Beispiel für ein Visual Task Board-Dashboard



Alle Tafeln weisen die angezeigten Elemente auf. Die Farbe einer Karte stellt die Farbe dar, die Sie in der Farbpalette für diese Tafel ausgewählt haben.

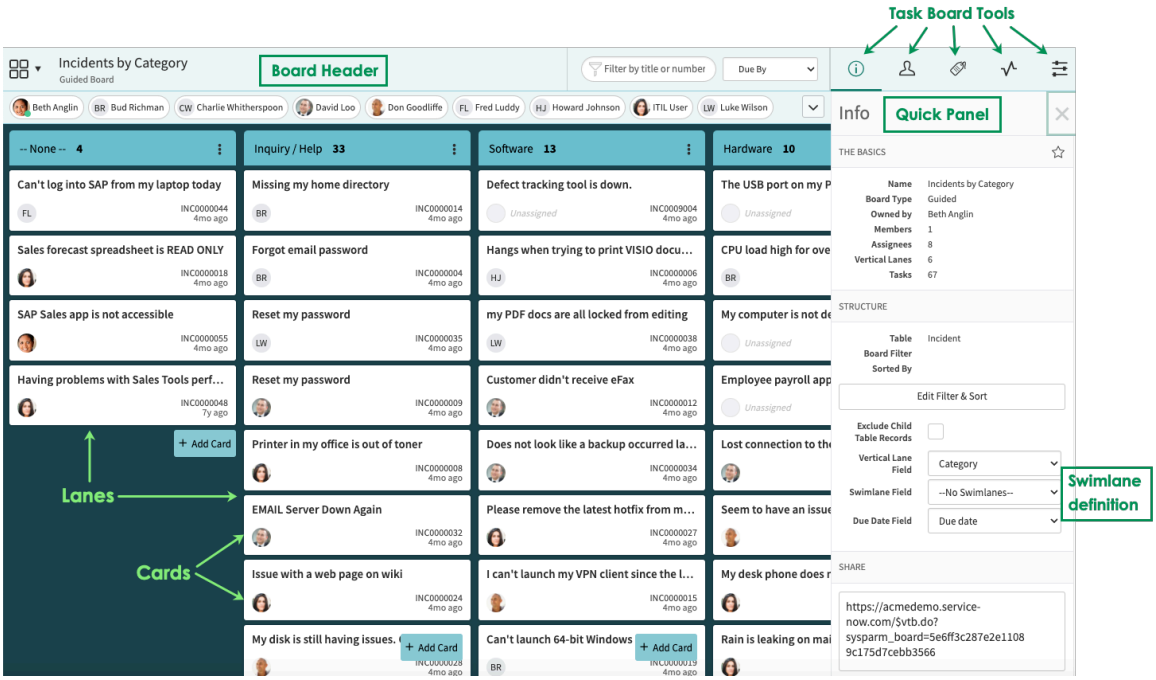
Elemente von Visuelle Taskboards

Visuelle Taskboards enthalten Karten, die eine Aufgabe darstellen. Diese Karten sind basierend auf den Kriterien, die Sie zum Sortieren ausgewählt haben, in Spuren angeordnet.

Visuelle Taskboards enthalten die in der Abbildung unten gezeigten Elemente. Jedes Element wird in der folgenden Tabelle beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Visual Task Board-Elemente



Taskboard-Elemente

Element	Beschreibung
Tafel-Header	Zeigt den Tafelnamen in der Titelleiste an. Sie können die Tafel umbenennen, indem Sie auf den Tafelnamen doppelklicken. Filtern Sie die Aufgaben in der Tafel nach: • Geben Sie den Titel oder die Nummer der Aufgabenkarte ein • Auswahl einer Option in der Liste „ **Fällig** nach“
Spuren	Organisieren Sie Karten auf einem Board in vertikalen Gruppen. Diese Gruppen stellen häufig den Status der Aufgabe dar, wie z. B. **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**. Bei Verwendung eines geführten Boards repräsentiert jede Lane einen möglichen Feldwert. Beispielsweise kann ein Board in der Ereignistabelle eine Lane für jeden **Status**-Wert wie **Neu**, **Aktiv** oder **Gelöst** anzeigen. Benutzer können Karten von einer Lane in eine andere verschieben, um die von der Karte repräsentierte Aufgabe zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Taskboard-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Karten	Stellen Sie einzelne Aufgaben dar, die Sie Benutzern zuweisen können. Sie können den Karten Kommentare, Anhänge und Bezeichnungen hinzufügen. Jede Karte ist an einen Aufgabendatensatz gebunden - wird eine Karte aktualisiert, wird sofort auch die andere aktualisiert. Bei Freiform-Boards ist jede Karte eine persönliche Aufgabe. Bei flexiblen und geführten Karten repräsentiert jede Karte einen Datensatz aus der Liste, aus der das Board erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Flexible Tafeln und Tafeln mit Anleitung erstellen.
Schnellanzeige	Zeigt Labels und Benutzer an, die der Karte zugeordnet sind. Vorstandsmitglieder können den Schnellbereich verwenden, um Aufgaben schnell zu kennzeichnen oder zuzuweisen. Mitglieder können auch konfigurieren, was in der Schnellanzeige erscheint.
Visual Task Board-Tools	Zeigt Tafelinformationen, Tafelmitglieder, den Tafelaktivitätenstrom und Tafelbezeichnungen an.
Swimlanes	Karten auf einer Tafel in horizontalen Spuren anordnen. Diese Spuren stellen häufig den Benutzer dar, der einer Aufgabe zugewiesen ist. Sie können der Tafel eine beliebige Anzahl von Swimlanes hinzufügen und Karten einfach von einem Benutzer zu einem anderen verschieben.

Visual Task Board-Tools

Der Bereich der Taskboard-Tools in einem Visual Task Board enthält mehrere Registerkarten, die jeweils durch ein Symbol dargestellt werden.

Klicken Sie auf ein Symbol, um die Registerkarte zu öffnen. Klicken Sie erneut auf das gleiche Symbol, um die Registerkarte auszublenden. Die Registerkarten, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Registerkarten des Konversations-Tools

Registerkartensymbol	Registerkartenname	Beschreibung
ⓘ	Info	Enthält die folgenden Informationen zum Task Board: • Board-Name • Board-Typ • Board-Besitzer • Anzahl der Mitglieder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konversations-Tools (Fortsetzung)

Registerkartensymbol	Registerkartenname	Beschreibung
		• Anzahl der Beauftragten • Anzahl der Lanes • Anzahl der Aufgaben • Tabellenname • Filter bearbeiten (nur auf datengesteuerten Tafeln sichtbar) • Lane-Feld (sichtbar für den Board-Besitzer, nur auf datengesteuerten Boards) • Swimlane-Feld: Zum Ändern des Swimlane-Felds für die Tafel • Feld „Fälligkeitsdatum“: Zum Ändern des Felds „Fälligkeitsdatum“ für die Tafel. • URL
	Mitglieder	Listet alle Mitglieder und Verantwortlichen des Boards auf. Sie können Board-Mitglieder hinzufügen oder entfernen, Verantwortliche zu Mitgliedern machen und das Board nach Mitglied oder Verantwortlichen filtern.
	Bezeichnungen	Verwenden Sie Labels, um Aufgaben auf dem Task Board visuell zu unterscheiden. Filtern Sie den Board-Inhalt, indem Sie das Label umschalten. Sie müssen Labels aktivieren bevor Sie diese Registerkarte verwenden können.
	Aktivität	Zeigt alle Aktivitäten für Karten auf dem Board an.
	Konfiguration	Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Task Board. Diese Einstellung ist nur für den Board-Inhaber verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Erscheinungsbild eines Taskboards an.

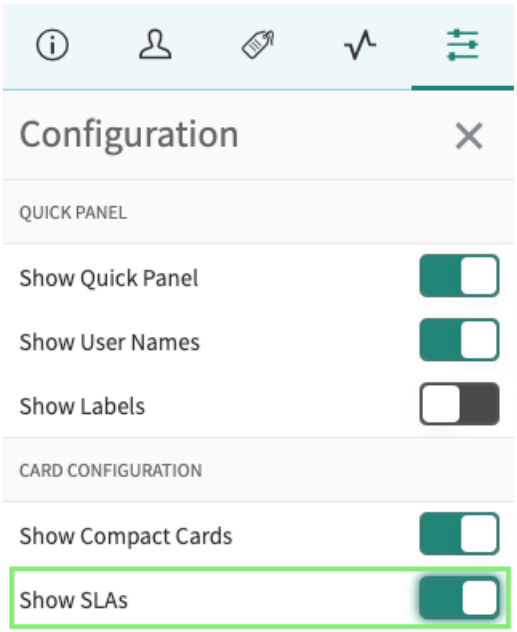
Visual Task Board-SLA-Indikatoren

SLA-Indikatoren (Service Level Agreement, Servicelevel-Vereinbarung) benachrichtigen Tafelmitglieder, wenn Karten auf der Tafel gegen SLAs verstoßen.

Tafelmitglieder können SLA-Indikatoren über das Tafelkonfigurationsmenü aktivieren. Die Einstellung gilt nur für den aktuellen Benutzer.

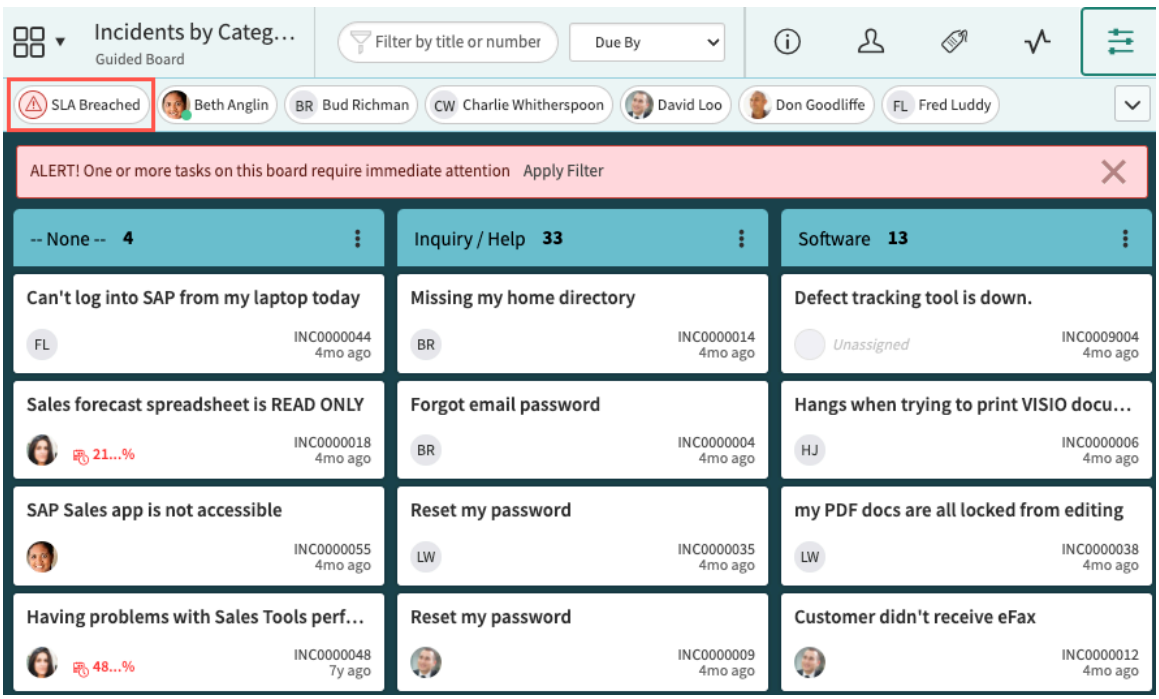
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie SLA



Wenn die SLA-Indikatoren aktiviert sind, wird auf jeder Karte, der ein SLA zugeordnet ist, eine Statusleiste angezeigt. Wenn Karten gegen SLAs verstoßen haben, wird oben auf dem Board eine Warnmeldung angezeigt und in der Schnellanzeige wird eine Filteroption angezeigt. Die Anzeige zeigt den verstrichenen Prozentsatz des SLAs an. Wenn einer Aufgabenkarte mehrere SLAs zugeordnet sind, zeigt das Kennzeichen den Status des SLAs mit dem größten verstrichenen Prozentsatz an.

Visual Task Board mit aktivierten SLA-Indikatoren



Zugehörige Informationen

Service Level Management concepts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visual Task Board-Zugänglichkeit

Zu den Verbesserungen der Barrierefreiheit in Visuelle Taskboards gehören das Überspringen von Links und die Möglichkeit, Kartendetails anzuzeigen.

Links überspringen

„Links überspringen“ ermöglicht es Ihnen, direkt zum Hauptinhalt einer Seite zu wechseln. Wenn der Eingabehilfemodus aktiviert ist, enthalten Taskboards einen Link zum Überspringen, um Aufgaben als Liste anzuzeigen. Der Link zum Überspringen **Aufgaben als Liste anzeigen** schaltet alle Aufgabenkartes in die Tabellenansicht um. Weitere Informationen zum Anzeigen von Task Boards in einer Listenansicht finden Sie unter Visual Task Board in einer Liste anzeigen .

Kartendetails anzeigen

Wenn der Eingabehilfenmodus aktiviert ist, werden auf Aufgabenkarten visuelle Anzeigen angezeigt, zu denen Benutzer navigieren können, um Kartendetails zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an.

Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an

Bei aktiviertem Eingabehilfenmodus können Sie durch die Karten in einer Aufgabenkarte blättern. Verwenden Sie die Schaltfläche mit den Kartendetails, um die Details der Aufgabenkarte anzuzeigen.

Vorbereitungen

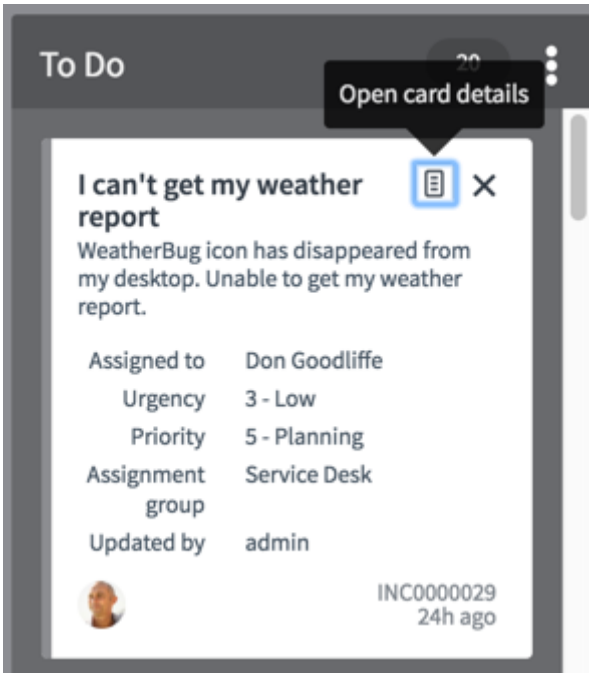
Aktivieren Sie den Zugriff auf der Registerkarte „Allgemein“ des Systemeinstellungsmenüs.
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Task Board.
3. Drücken Sie die Tabulatortaste, um über die Tafel zu navigieren und eine Aufgabenkarte aufzurufen.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste, um über die Karte zu navigieren, bis die Schaltfläche „Kartendetails öffnen“ 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.

Kartendetails



5. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Karte zu öffnen.
6. Um die Karte zu verlassen, drücken Sie **ESC**.

Aktivieren von Visual Task Boards

Visual Task Boards sind standardmäßig für neue Instanzen aktiv. Für aktualisierte Instanzen können Sie das Visual Task Boards-Plugin [com.glide.ui.vtb] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Visual Task Boards“ (com.glide.ui.vtb).

   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>.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird erstellt Visuelle Taskboards

Sie können Freiform-, flexible und geführte Visuelle Taskboardserstellen, anzeigen und bearbeiten und Benutzer als Mitglieder zu diesen Tafeln hinzufügen.

Um Visuelle Taskboardszu finden, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**. Wenn die Anwendung nach einer allgemeinen Suche nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Freiform Visuelle Taskboards

Sie können persönliche Aufgabenkarten direkt auf Lanes auf einem Freiform-Board hinzufügen. Sie können einem Freiform-Board auch andere Arten von Aufgabenkarten aus einer Liste oder einem Formular hinzufügen.

Erstellen Sie ein Visual Task Board in Freiform

Sie können Freiform Visuelle Taskboards (VTBs) erstellen, um jede Art von Aufgabe oder Projekt nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie neben Meine Taskboards auf **Neu**, oder klicken Sie, wenn Sie noch nie ein Taskboard erstellt haben, auf **Neues Visual Task Board erstellen**.
3. Klicken Sie im Fenster „Neues Board erstellen“" auf **Freieform**.
   Ein neues Task Board wird mit den Standard-Freiform-Lanes geöffnet. **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**.
4. Klicken Sie auf den Board-Namen und geben Sie einen neuen Namen ein.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie einem Freiform-Visual Task Board eine persönliche Aufgabe hinzu
- Fügen Sie eine Aufgabe aus einem Formular zu einem Freiform-Visual Task Board hinzu
- Fügen Sie eine Aufgabe aus einer Liste zu einem Freiform-Visual Task Board hinzu

Fügen Sie einem Freiform-Visual Task Board eine persönliche Aufgabe hinzu

Sie können Karten direkt zu einer Freiform-Board-Lane hinzufügen. Diese Karten werden als persönliche Aufgaben bezeichnet und repräsentieren Datensätze in der Tabelle „Private Aufgabe“ [vtb_task].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Spurheader auf das Spurmenü (⋮) und wählen **Sie Aufgabe hinzufügen**aus.
   Alternativ klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen** am unteren Rand einer Lane.
   Eine neue Aufgabenkarte wird in der Lane angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Geben Sie eine kurze Beschreibung für die neue Aufgabenkarten ein.
3. Um die Karte zu speichern, klicken Sie auf einen anderen Bereich des Boards oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Fügen Sie eine Aufgabe aus einem Formular zu einem Freiform-Visual Task Board hinzu

Sie können einem Freiform-Board von jeder Tabelle, die Aufgaben erweitert, eine Aufgabenkarte hinzufügen. Diese Karten repräsentieren Datensätze der Tabelle, von der Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Karten aus mehreren Aufgabentabellen, z. B. Ereignis oder Problem, zum selben Freiform-Board hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. einen Ereignis.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol (≡) oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopf, um das Formular-Kontextmenü anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Zu Visual Task Board hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf den Namen des Boards, das Sie die Karte hinzufügen möchten.
5. Um das Board anzuzeigen, klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf den Namen des Boards.
   Die Aufgabe wird standardmäßig in der ersten Lane angezeigt.

Fügen Sie eine Aufgabe aus einer Liste zu einem Freiform-Visual Task Board hinzu

Sie können einem Freiform-Board von jeder Tabelle, die Aufgaben erweitert, eine Aufgabenkarte hinzufügen. Diese Karten repräsentieren Datensätze der Tabelle, von der Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Karten aus mehreren Aufgabentabellen, z. B. Ereignis oder Problem, zum selben Freiform-Board hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Aufgabendatensätzen, z. B. **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie eine Aufgabe hinzu	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Datensatz und wählen Sie **Zu Visual Task Board hinzufügen**
Mehrere Aufgaben hinzufügen	Aktivieren Sie die Checkbox neben jedem Datensatz, den Sie hinzufügen möchten, und wählen **Sie Zu Visual Task Board** hinzufügen aus Listenfunktionen konfigurieren und 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.

3. Klicken Sie auf den Namen des Boards, das Sie die Karte hinzufügen möchten.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Um das Board anzuzeigen, klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf den Namen des Boards.
   Die Aufgabe wird standardmäßig in der ersten Lane angezeigt.

Datengesteuert Visuelle Taskboards

Sie können einem flexiblen oder geführten Task Board eine Aufgabe hinzufügen.

Erstellen Sie ein datengesteuertes visuelles Taskboard

Sie können ein flexibles oder angeleitetes datengesteuertes Visual Task Board (VTB) für jede Tabelle erstellen, die die Aufgabe erweitert, z. B. Incident oder Change.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie neben Meine Task Boards auf **Neu**oder wenn Sie vor dem Klicken noch keine Taskleiste erstellt haben, klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Visual Task Boards**.
3. Klicken Sie im Fenster „Neues Board erstellen“ auf **Datengesteuertes Board**.
4. Wählen Sie in der Liste der Aufgabentabellen eine Basistabelle aus, auf der Ihre Karte basieren soll, beispielsweise eine Ereignistabelle.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus der Lane-Feld-Liste das Feld aus, das Sie für die Lane-Kopfzeilen verwenden möchten.

   (Optional) Um eine flexible Tafel mit bearbeitbaren Spaltenheadern zu erstellen, wählen Sie **Keine**aus.

   Die Art der erstellten Karte und die auf der Tafel angezeigten Lanes hängen davon ab, welche Art von Spalte Sie auswählen. Wenn Sie eine Referenz- oder Auswahlspalte auswählen, ist das Board ein *geführtes Board*. Jede Lane in einem geführten Board stellt einen möglichen Wert für diese Spalte dar und die Karten erscheinen in der entsprechenden Lane. Zum Beispiel: Wenn Sie ein geführtes Task Board für Ereignisse mithilfe der Spalte **Status** erstellen, zeigt die Karte eine Lane für jeden Ereignisstatus an, wie z. B. **Neu** oder **Geschlossen**. Wenn Sie eine Spalte auswählen, die keine Referenz oder Auswahl ist, ist das Board ein *flexibles Board*, und das Board zeigt die Standard-Lanes, **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt** mit allen Karten in der Lane **Zu erledigen**.
6. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen Filter, um nur die Datensätze anzuzeigen, mit denen Sie arbeiten möchten. Sie können beispielsweise Ereignisse filtern, die Ihnen nicht zugewiesen sind.

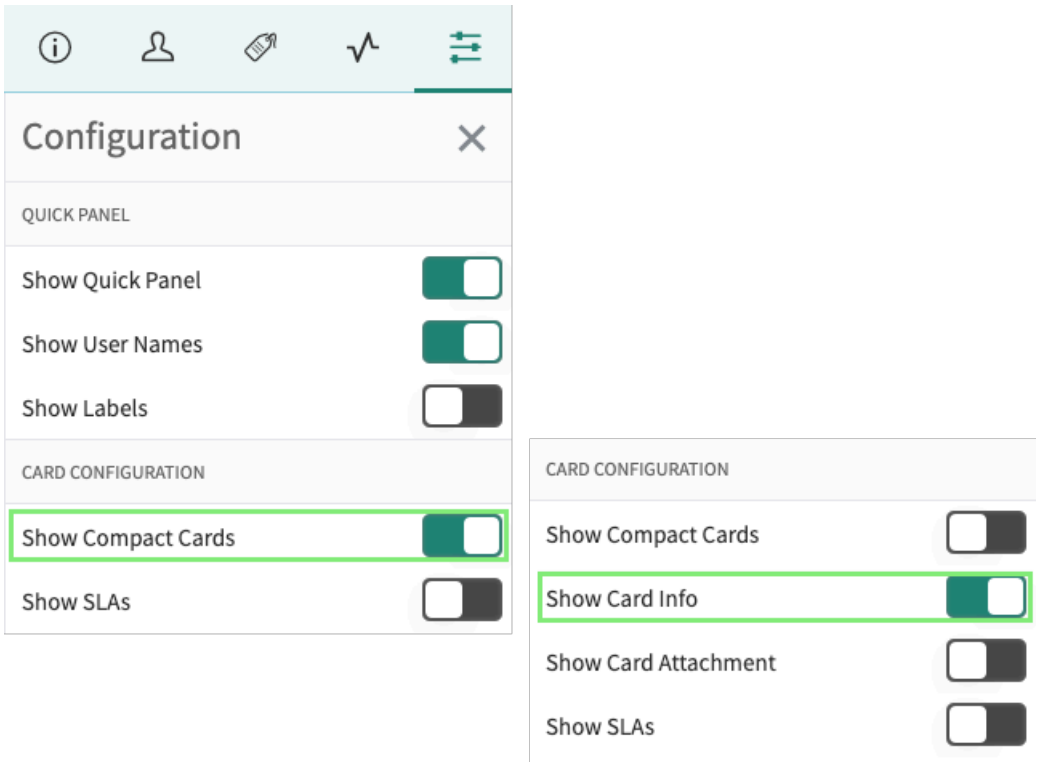
   (Optional) Jede Karte, die nicht mehr zu den Filterparametern passt, wird automatisch vom Task Board entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf den Board-Namen und geben Sie einen neuen Namen ein.

Hinweis:

- Für geführte Boards, die aus Auswahlfeldern erstellt wurden, z. B. **Status**, erstellt das System eine Lane für jeden möglichen Auswahlwert. Für aus Referenzfeldern erstellte geführte Boards erstellt das System nur für jeden von einer Aufgabenkarte verwendeten Wert eine Lane. Lanes werden nach Bedarf hinzugefügt, wenn sich die Referenzfeldwerte ändern.
- Aktivieren Sie die Kartenansicht, um weitere Optionen anzuzeigen. Deaktivieren Sie die Option **Kompaktkarten anzeigen** > **Karteninformationen anzeigen**.



Nächste Maßnahme

Fügen Sie eine Aufgabe zu einem flexiblen oder geführten Visual Task Board hinzu

Fügen Sie eine Aufgabe zu einem flexiblen oder geführten Visual Task Board hinzu

Karten in einem flexiblen oder geführten Board repräsentieren Datensätze der Tabelle, mit der das Board verbunden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Lane-Kopfzeile auf das Lane-Menü (⋮), und wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**. Alternativ klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen** am unteren Rand einer Lane.

   Die Felder werden basierend auf den Filterbedingungen für das Board und bei geführten Boards der Lane, in der Sie die Karte hinzufügen, ausgefüllt.

   Betrachten Sie das Beispiel eines geführten Boards, das Ereignisse mit Kategorie **Software** zeigt, mit einer Lane für jeden Verantwortlichen. Wenn Sie der Lane **ITIL-**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Karte hinzufügen, werden die neuen Ereignis-Datensatzfelder **Kategorie** und **Zugewiesen an** automatisch auf **Software** und **ITIL-Benutzer** gesetzt.

2. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Eine neue Aufgabenkarte wird in der Lane angezeigt.

Fügen Sie Visual Task Board-Spalten hinzu, oder ändern Sie sie

Jedes Board-Mitglied kann die Namen ändern und neue Lanes hinzufügen, um den Aufgaben-Workflow aufzunehmen, den Sie verfolgen möchten. Wenn Sie ein Freiform- oder flexibles Task Board erstellen, enthält es die Standard-Lanes **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Gegensatz zu geführten Boards stimmen die Lanes auf einem Freiform- oder flexiblen Task Board nicht mit den möglichen Feldwerten überein.

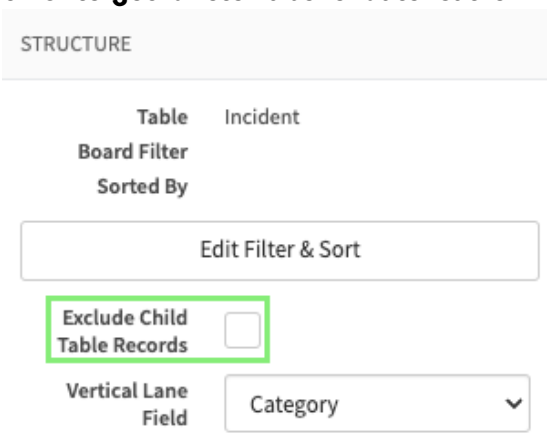
Hinweis:
Sie können keine Lanes von geführten Boards entfernen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Task Board.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Erstellen einer neuen Lane	**a.** Scrollen Sie an der letzten Lane vorbei, und klicken Sie auf **Lane hinzufügen**. **b.** Geben Sie einen Titel für die Lane ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die Option **Lane hinzufügen** ist immer für Freiform- und flexible Karten verfügbar. Sie ist nur für geführte Boards verfügbar, wenn die Lanes auf einem Referenzfeld basieren, wie z. B. **Zugewiesen an**.
Lanes neu anordnen	Klicken Sie auf eine Lane-Kopfzeile, und ziehen Sie die Lane in die gewünschte Ablagezone. Um die Verschiebung abzubrechen, drücken Sie die Escape-Taste, während Sie die Lane ziehen. Sie können die Lane-Reihenfolge auch über das Board-Konfigurationsmenü ändern.
Verstecke einer Lane	**a.** Klicken Sie auf das Lane-Menü (⋮) in einer Lane-Kopfzeile. **b.** Wählen Sie **Lane ausblenden**. Sie können ausgeblendete Lanes über das Board-Konfigurationsmenü wiederherstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Eine Lane löschen	**a.** Klicken Sie auf das Lane-Menü in einer Lane-Kopfzeile. **b.** Wählen Sie **Lane löschen**. **c.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**. Wenn Sie eine Karte auf einem Freiform- oder flexiblen Board löschen, werden alle Karten in der gelöschten Lane archiviert. Die Option **Lane löschen** ist immer für Freiform- und flexible Boards verfügbar. Sie ist nur für geführte Boards verfügbar, wenn die Lanes auf einem Referenzfeld basieren, und nur für Lanes, die keine Karten enthalten.
Datensätze untergeordneter Tabellen ausschließen	**a.** Klicken Sie **auf das Infosymbol** (ⓘ). **b.** Wählen Sie im Menü „ **Struktur** “ die **Option Untergeordnete Tabellendatensätze**  aus Die Spuren und Datensätze der untergeordneten Tabelle werden ausgeschlossen. **Hinweis:** Das Kontrollkästchen „**Untergeordnete Tabellendatensätze** ausschließen“ ist nur für Auswahlfelder sichtbar.

Hinweis:
Wenn Sie beim Verschieben der Karte von einer Spur in eine andere eine Fehlermeldung erhalten, während Sie Schreibzugriff auf den Datensatz haben, erstellen Sie eine Systemeigenschaft **glide.vtb.enable_list_edit_acl** und legen Sie sie auf **false**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.

Fügen Sie ein Visual Task Board-Mitglied hinzu, oder entfernen Sie es

Sie können Task Board-Mitglieder über die Registerkarte Mitglieder des Aktivitäts-Streams hinzufügen und entfernen. Sie können Verantwortliche auch zu Board-Mitgliedern befördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Mitglieder eines Task Boards können auf das Board zugreifen. Jedes Board-Mitglied kann andere Mitglieder hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Öffnen Sie auf einem Visual Task Board die Task Board-Tools.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Mitglieder.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Im Abschnitt **Benutzer** klicken Sie auf **Mitglieder hinzufügen**. **b.** Geben Sie den Namen eines Benutzers ein oder wählen Sie einen Benutzer aus dem Dropdown-Menü aus.
Mitglied entfernen	**a.** Im Abschnitt **Mitglieder** zeigen Sie auf einen Benutzer. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen (⊖).
Befördern Sie einen Verantwortlichen zu einem Mitglied	**a.** Im Abschnitt **Verantwortliche** zeigen Sie auf einen Benutzer. **b.** Klicken Sie auf das Aufwärtspfeil-Symbol.
Befördern Sie alle Verantwortlichen zu Mitgliedern	Im Abschnitt **Verantwortliche** klicken Sie auf **Alle befördern** .

Löschen Sie ein visuelles Taskboard

Sie können alle Taskboards löschen, die Sie besitzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Löschen eines Boards hat keine Auswirkungen auf die zugrunde liegenden Aufgabendatensätze. Sie können ein Board jedoch nicht wiederherstellen, nachdem Sie sie gelöscht haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. **Zeigen Sie unter Eigene Tafeln**mit dem Mauszeiger auf die Tafel, und klicken Sie auf das Löschen-Symbol (**X**).
3. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

Arbeiten in Visuelle Taskboards

Als Mitglied eines Visual Task Board können Sie das Board anzeigen und freigeben, Kartenansichten anpassen, Karten zuweisen und verschieben und Prüflisten erstellen.

Anzeigen und Freigeben Visuelle Taskboards

Zeigen Sie Details zu Visuelle Taskboardsan, zeigen Sie sie als Liste an, und geben Sie sie für andere frei.

Visuelle Taskboards Details anzeigen

Sie können die wichtigsten Informationen zu jedem Visual Task Board anzeigen.

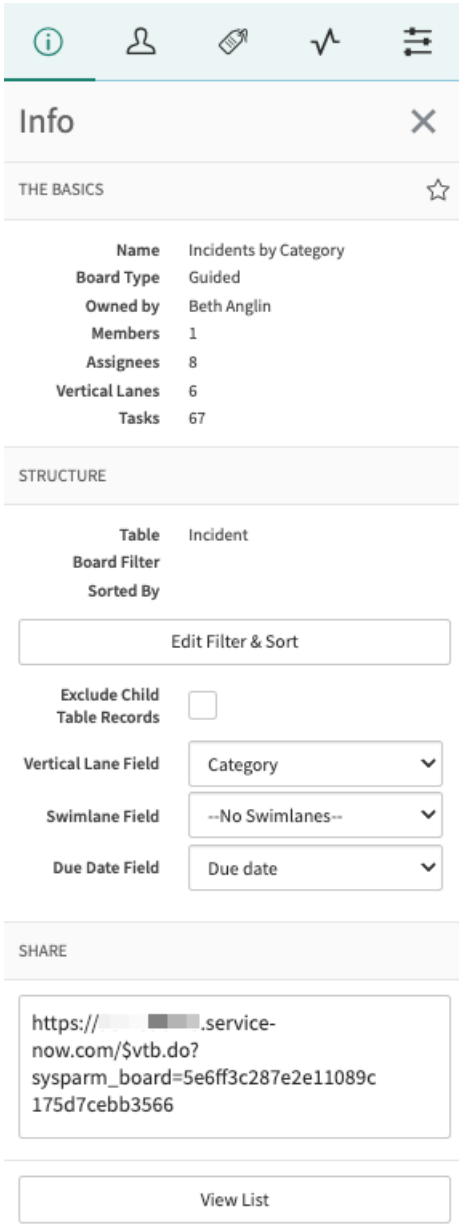
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Aufgabentafel.
2. Klicken Sie auf das Board-Informationssymbol ( ).

Ergebnisse
Die Tafelinformationen 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.



Visual Task Board in einer Liste anzeigen

Sie können Visual Task Boards in der Listenansicht mit der Option „Tafelinformationen“ anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Task Board.
2. Klicken Sie in den Task Board-Werkzeugen auf das Symbol mit den Board-Informationen (ⓘ).
3. Klicken Sie auf **Liste anzeigen** am unteren Rand des Informationsfelds.
   Die Karten des Boards werden in der Listenansicht geöffnet.

> **Hinweis:**
> In der Freihandtafel-Listenansicht werden nur von der Tafel erstellte Karten und keine anderen Aufgaben angezeigt, die möglicherweise manuell hinzugefügt 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.

Fügen Sie ein Visual Task Board als Favoriten hinzu

Fügen Sie Visuelle Taskboards, auf die Sie häufig zugreifen, dem Anwendungsnavigator mithilfe der Favoritenoption hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Hinzufügen einer Tafel als Favoriten ist nur in der Core-UI verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Wählen Sie auf der Tafel, die Sie favorisieren möchten, das Informationssymbol in den Tafeltools aus.
3. Wählen Sie das Sternsymbol aus.



Visual Task Board in einer Connect-Konversation teilen

Sie können ein Visual Task Board in einer Connect-Chat - oder Connect-Support-Konversation freigeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Ziehen Sie eine Aufgabentafel in ein Connect-Mini-Fenster.
   In der Konversation wird ein Link zur Taskleiste angezeigt. Die Taskleiste wird auch in den Konversationswerkzeugen aufgelistet, die im Connect-Arbeitsbereich angezeigt werden. Nur Konversationsmitglieder, die Mitglieder des Vorstands sind, können darauf zugreifen. Wenn Sie eine Taskboard in einem Datensatz in Connect verfolgen freigeben , wird sie als URL im Datensatz-Aktivitätenstrom angezeigt.

Zugehörige Informationen

Connect

Visuelle Taskboards

Connect-Konversation von einem Visual Task Board erstellen

Erstellen Sie eine Connect-Chat-Konversation von einem Visual Task Board aus, um mit den Board-Mitgliedern zusammenzuarbeiten und die Aktivitäten zu verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Konversation von einem Taskboard aus erstellen, werden alle Board-Mitglieder zu Mitgliedern der Konversation. Die Mitglieder werden zwischen Taskboard und Konversation synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer aus der Konversation entfernen, wird der Benutzer automatisch auch von der Tafel entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabentafel.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Boards auf das Symbol „Verbinden mit Board-Mitgliedern“ ( ).
   Das System öffnet automatisch eine Datensatzunterhaltung für die Karte. Jedes Vorstandsmitglied wird Mitglied der Konversation.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Visuelle Taskboards

anpassen und konfigurieren Visuelle Taskboards

Sie können die Informationen in einem visuellen Taskboard sowie die Art und Weise anpassen, in der sie angezeigt werden.

Sie können einzelne Visuelle Taskboards anpassen, um Ihre Aufgaben so anzuzeigen, wie es für Sie am besten geeignet ist. Sie können das Erscheinungsbild der Tafel ändern, Bezeichnungen und Swimlanes hinzufügen, Spaltenbegrenzungen festlegen oder die Abfrage ändern.

Passen Sie das Erscheinungsbild eines Taskboards an

Standardmäßig erbt das Visual Task Board das Erscheinungsbild von der Designeinstellung des Benutzers. Sie können jedoch mehrere Optionen in Visuelle Taskboards konfigurieren, um das Erscheinungsbild der Tafel anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

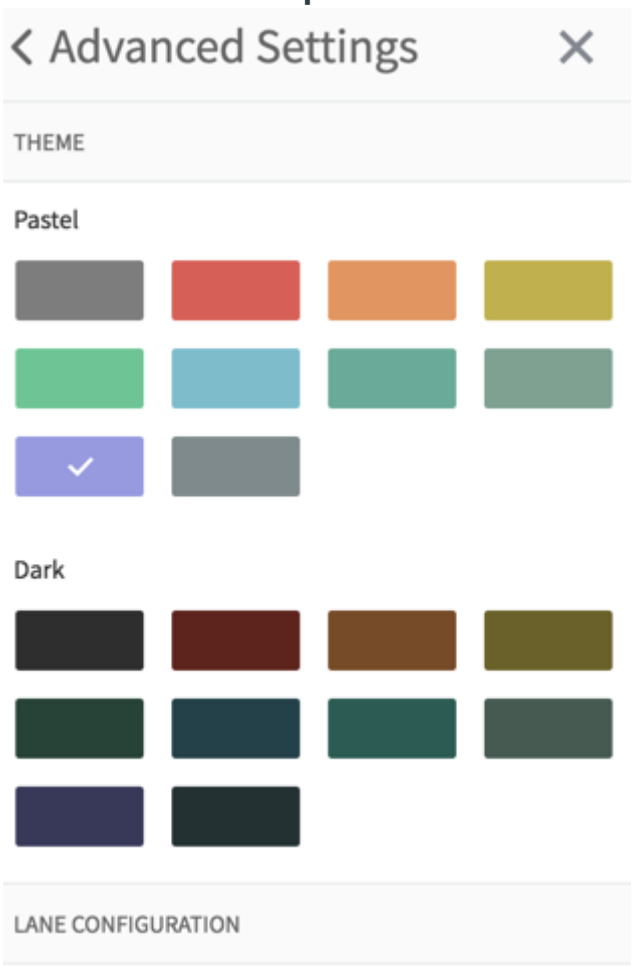
Prozedur

1. Klicken Sie in den Task Board-Tools auf das Menüsymbol ( ).
2. Klicken Sie **auf Erweiterte Einstellungen**.
3. **Wählen** Sie im Abschnitt „Design“ eine Farbe aus der Palette aus.
   Das ausgewählte Design wird auf den Hintergrund der Tafel, des Spaltenheaders, der Schaltfläche „Karte hinzufügen“, des Schnellfilters, des Registerkartenheaders, des Schnellbereichs und des Tafelheaders angewendet. Sie wird auch als Farbe für das Board auf der Seite „Meine Task Boards“ angezeigt. Diese Einstellung gilt nur für die Tafeln des Benutzers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visual Task Board-Farbpalette



4. Schalten Sie im Abschnitt „Kurzbereich“ zwischen den Optionen um, um den Schnellbereich anzupassen.

Hinweis:
Sofern nicht anders angegeben, gelten diese Einstellungen nur für den aktuellen Benutzer.

Schnellanzeige-Optionen

Option	Beschreibung
Panel anzeigen	Option zum Sichtbarmachen auf der Tafel.
Benutzernamen	Benutzernamen, die neben Benutzeravataren im Schnellbereich angezeigt werden.
Bezeichnungen anzeigen	Bezeichnungen, die auf Karten und im Schnellbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Die Einstellung gilt für alle Benutzer.
Bezeichnungsnamen	Bezeichnungsname, der neben dem farbigen Symbol für diese Bezeichnung im Schnellbereich 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.

Option	Beschreibung
	Hinweis: Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie Bezeichnungen **anzeigen**aktivieren.

Wenn alle diese Optionen aktiviert sind, ähnelt ein Schnellbereich der folgenden Abbildung.



5. Schalten Sie im Abschnitt „Kartenkonfiguration“ zwischen den Optionen um, um das Erscheinungsbild und die Informationen von Karten anzupassen.

   Änderungen an den Karten gelten nur für den aktuellen Benutzer.

   Optionen anzeigen

Option	Beschreibung
Kompaktkarten anzeigen	Verringert die Spaltenbreite und die Karteninformationen. Miniaturbilder werden nicht auf der Karte angezeigt.
Karteninformationen anzeigen	Zeigt Karteninformationen auf jeder Karte an. Karteninformationen enthalten normalerweise Details wie den Status der Aufgabe, das Datum der Öffnung und den letzten Benutzer, der sie aktualisieren soll. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn **Kompakte Karten** deaktiviert ist.
Kartenanhang anzeigen	Karten zeigen das erste an diese Karte angehängte Bild als Miniaturansicht an. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn **Kompakte Karten** deaktiviert ist.
SLAs anzeigen	SLA-Statusanzeigen werden auf Karten angezeigt und Warnungen werden angezeigt, wenn eine oder mehrere Karten eine SLA verletzt haben. SLA-Statusanzeigen werden ausgeblendet, wenn **Kompakte Karten** aktiviert ist. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn den Aufgaben auf der Tafel SLAs zugeordnet sind.

6. Unter Erweiterte Einstellungen in der Laneenkonfiguration können Sie Lanes anzeigen oder ausblenden, indem Sie das Kontrollkästchen für jede Lane deaktivieren.
   Diese Einstellung ist eine Benutzereinstellung.

Zugehörige Informationen

Visual Task Board-Tools

Fügen Sie ein Visual Task Board-Mitglied hinzu, oder entfernen Sie es

Sortieren Visuelle Taskboards

Sie können Visuelle Taskboards anhand von Kriterien sortieren, die Sie mit einer Sortierfilteroption erstellen, und Elemente nach Eigenschaften gruppieren, um die Organisation Ihrer Karten 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.

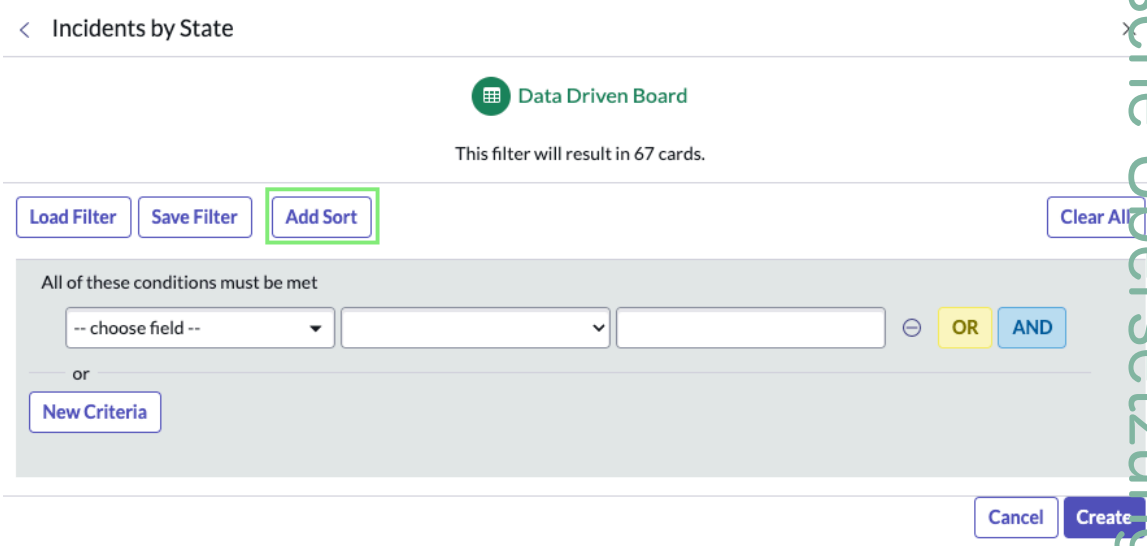
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur der Besitzer der Tafel kann die Sortierkriterien erstellen und hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Die Kriterien werden anderen Benutzern als schreibgeschützt angezeigt.

Hinweis:
Das Verfahren unterscheidet sich geringfügig für datengesteuerte und Freiformtafeln. Die folgenden Anweisungen enthalten beide Optionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Meine Taskboards“ die Option **Neu**aus.
3. Führen Sie für eine **datengesteuerte** Tafel die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie im Fenster „Neue Tafel erstellen“ die Option **Datengesteuerte Tafel**aus.
   b. Füllen Sie die Felder mit Ihren Auswahlmöglichkeiten aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.
   c. Auswahlvorgang **Sortierung hinzufügen**, wählen Sie die gewünschten Bedingungen aus den Feldern aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.

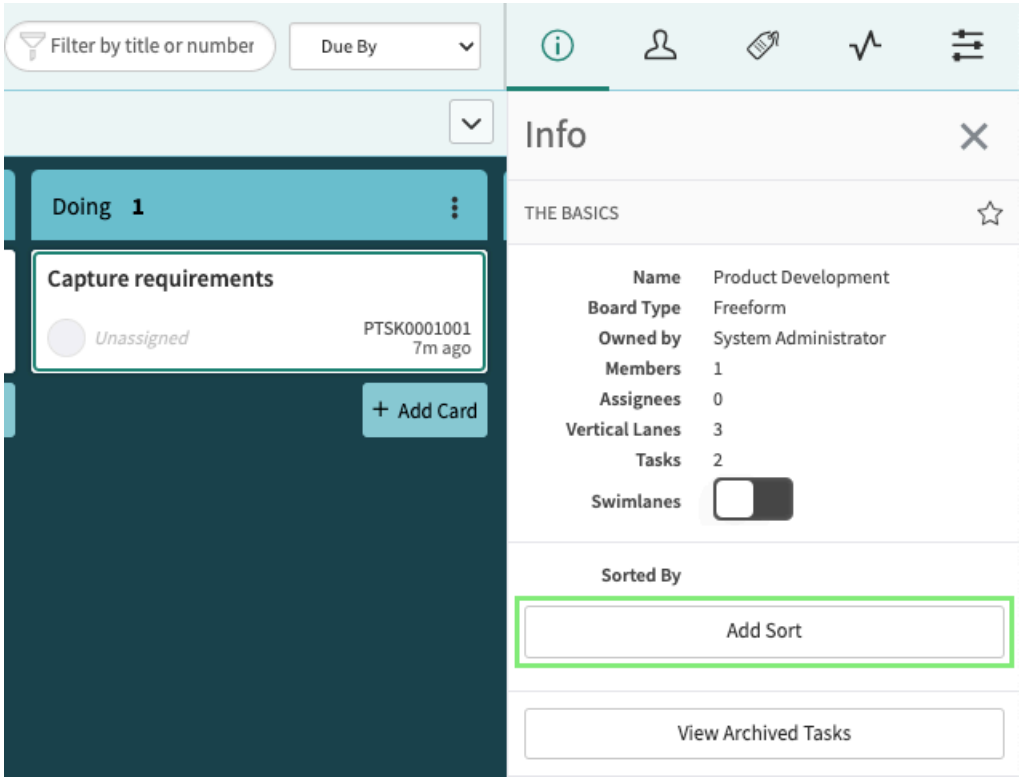


   d. Wählen Sie im Fenster „Sortierung hinzufügen“ Ihre Sortierreihenfolge aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Ihre Kriterien werden angezeigt. Sie können Ihre Sortierreihenfolge hier bearbeiten oder neue Kriterien hinzufügen. Sie können Ihre Auswahl auch im Navigationsbereich auf der rechten Seite bearbeiten.
4. Führen Sie für eine **Freiformtafel**die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie im Fenster „Neue **Tafel**erstellen“ die Option Freihandtafel aus.
   b. Erstellen Sie Aufgabenkarten für die Tafel.
   c. Wählen Sie das Infosymbol (ⓘ) 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 Sortierkriterien und Filter werden im Info-Navigationsbereich angezeigt.



Sie können Ihre Sortierkriterien für Freiform- und datengesteuerte Tafeln bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche **Filter und Sortierung bearbeiten klicken**.

Konfigurieren Sie Visuelle Taskboards Bezeichnungen

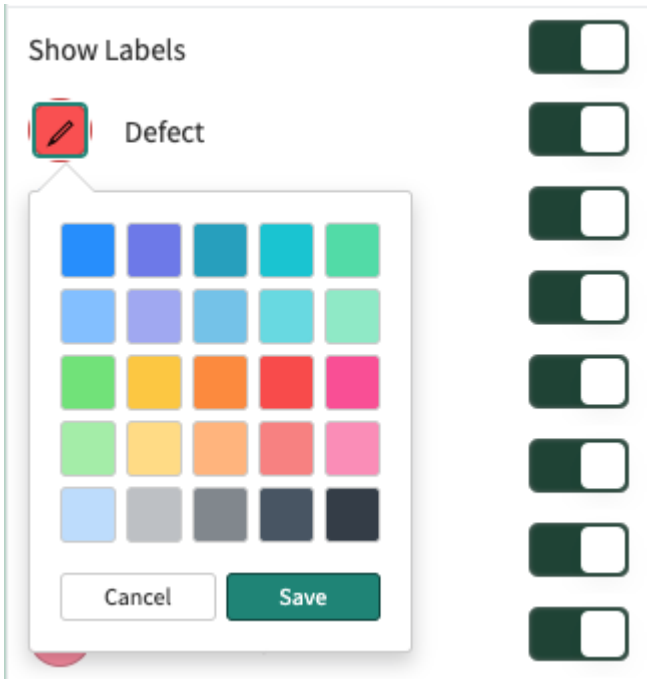
Labels helfen dabei, Aufgaben zu kategorisieren und auf der Aufgabenübersicht visuell zu unterscheiden. Sie können Labels über die Registerkarte Labels des Aktivitäts-Streams deaktivieren oder umbenennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: tags_admin und global_tags_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Tafel hat standardmäßig sieben Bezeichnungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tafelmitglieder können die Bezeichnungen auf einer Tafel bearbeiten. Alle Bezeichnungen sind im **Schnellbereich** unter Bezeichnungen **sichtbar**

Prozedur

1. Klicken Sie in den **Taskboard** -Tools auf die Registerkarte Bezeichnungen.

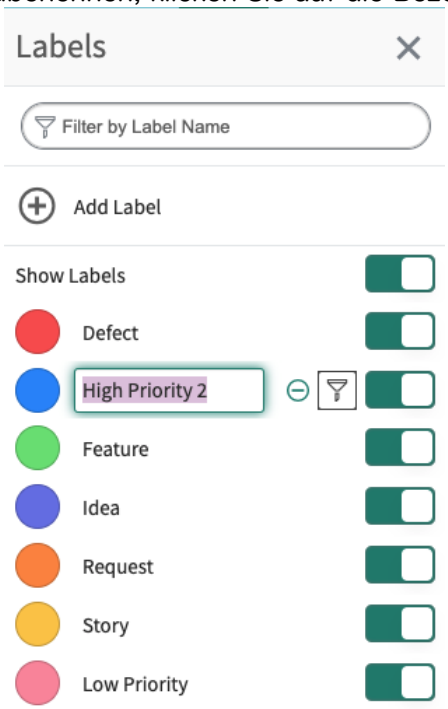


2. Aktivieren Sie die **Schaltfläche Bezeichnungen** anzeigen, wenn sie deaktiviert ist.
Sie sehen sieben Standardbezeichnungen.

- Benutzer mit der Rolle „global_tags_creator“ können der Tafel Bezeichnungen hinzufügen und die Bezeichnung umbenennen.
- Um Bezeichnungen hinzuzufügen, klicken Sie auf Bezeichnungen **hinzufügen** ⊕„Bezeichnung hinzufügen“ . Neu hinzugefügte Bezeichnungen bleiben standardmäßig deaktiviert. Sie können der Bezeichnung eine beliebige Farbe oder keine Farbe zuweisen. Um die Bezeichnung umzubenennen, klicken Sie auf den Bezeichnungstext, und geben Sie einen neuen Wert ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Bezeichnungen umzubenennen, klicken Sie auf die Bezeichnung, und ändern Sie den



  Namen der Bezeichnung.

- Um die Farbe der Bezeichnung zu ändern, klicken Sie auf das Symbol neben der Bezeichnung. Wählen Sie die gewünschte Farbe aus der Farbauswahl aus, und klicken Sie dann auf **Speichern**.



- Um eine bestimmte Bezeichnung zu deaktivieren oder zu aktivieren, schalten Sie die Schaltfläche neben der Bezeichnung um. Um eine bestimmte Bezeichnung zu aktivieren oder zu deaktivieren, schalten Sie die Schaltfläche neben der Bezeichnung um. Nur aktivierte Bezeichnungen werden im Schnellfilter angezeigt und können auf eine Karte angewendet werden

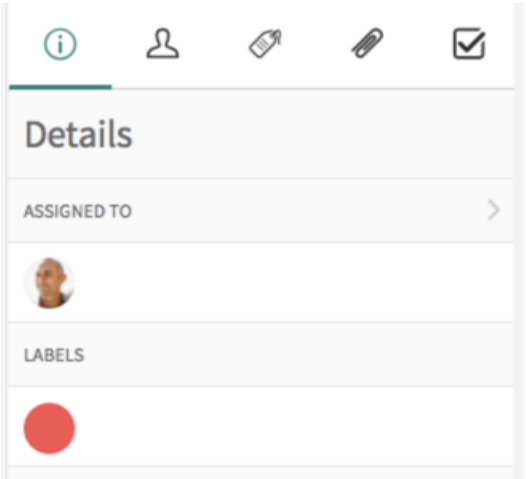
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Tafelbesitzer kann die Bezeichnung löschen, indem er auf das Symbol „Bezeichnung **löschen** “ klickt. ⊖ “ neben der Bezeichnung.
- Um die Karten nach Bezeichnungen zu filtern, geben Sie den Bezeichnungsnamen in die Suchleiste 

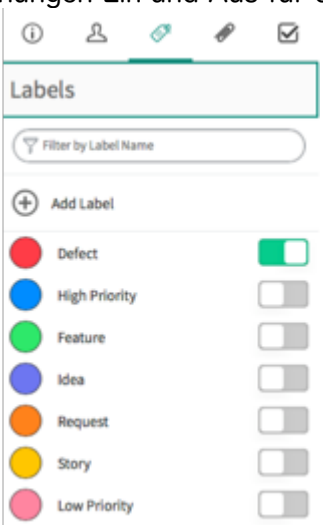
ein, oder klicken Sie auf Zu **Filter** „Zu Filter hinzufügen“ neben der Bezeichnung. Sobald Sie nach der Bezeichnung gefiltert haben, können Sie nur Karten mit dieser Bezeichnung anzeigen.

Bezeichnungen auf der Seite „Kartendetails“.

Wenn der Benutzer auf die Karte klickt, wird die Karte mit den Kartendetails geöffnet. Sie enthält alle angewendeten Bezeichnungen auf der Registerkarte „ **Details** “.



Auf der **Registerkarte** Bezeichnungen lautet die Umschaltfläche für angewendete Bezeichnungen Ein und Aus für die Bezeichnungen, die nicht angewendet



werden.

Hinweis:
Die **Tabellenbezeichnung** kann auch für Tags verwendet werden.

Konfigurieren Sie ein visuelles Taskboard mit Swimlanes

Mit Swimlanes können Sie eine Umgebung mit horizontalen Spuren zusätzlich zu vertikalen Spuren erstellen. Für Swimlanes werden in Visual Task Board nur kompakte Karten verwendet.

Automatische Übersetzung

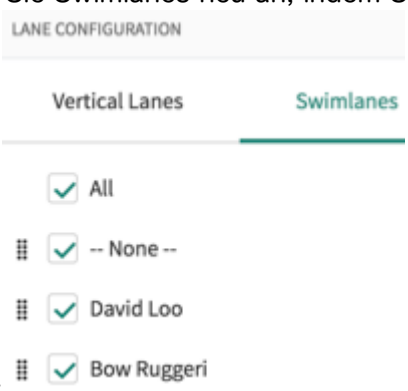
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Swimlanes in allen Arten von Visuelle Taskboardshinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Visual Task Board-Spalten hinzu, oder ändern Sie sie.

Wenn Sie Swimlanes in Visuelle Taskboardsauswählen, können Sie Folgendes tun:

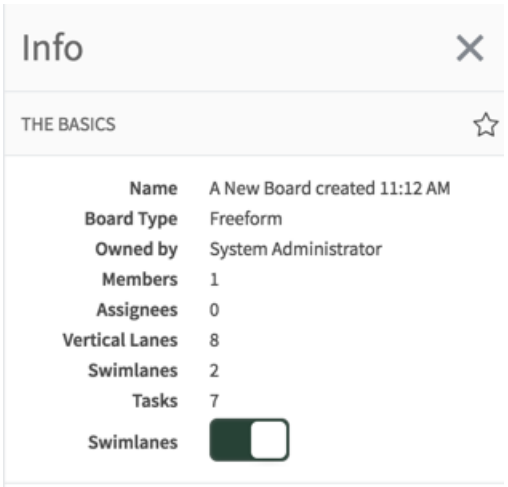
- Benennen Sie die Swimlanes, und benennen Sie sie um.
- Verschieben Sie die Aufgaben horizontal und vertikal von einem Benutzer zu einem anderen.
- Ziehen Sie die Karten über die Swimlanes.
- Ordnen Sie Swimlanes neu an, indem Sie sie ziehen oder aus der **Spaltenkonfiguration**



wählen.

- Swimlanes reduzieren und erweitern.

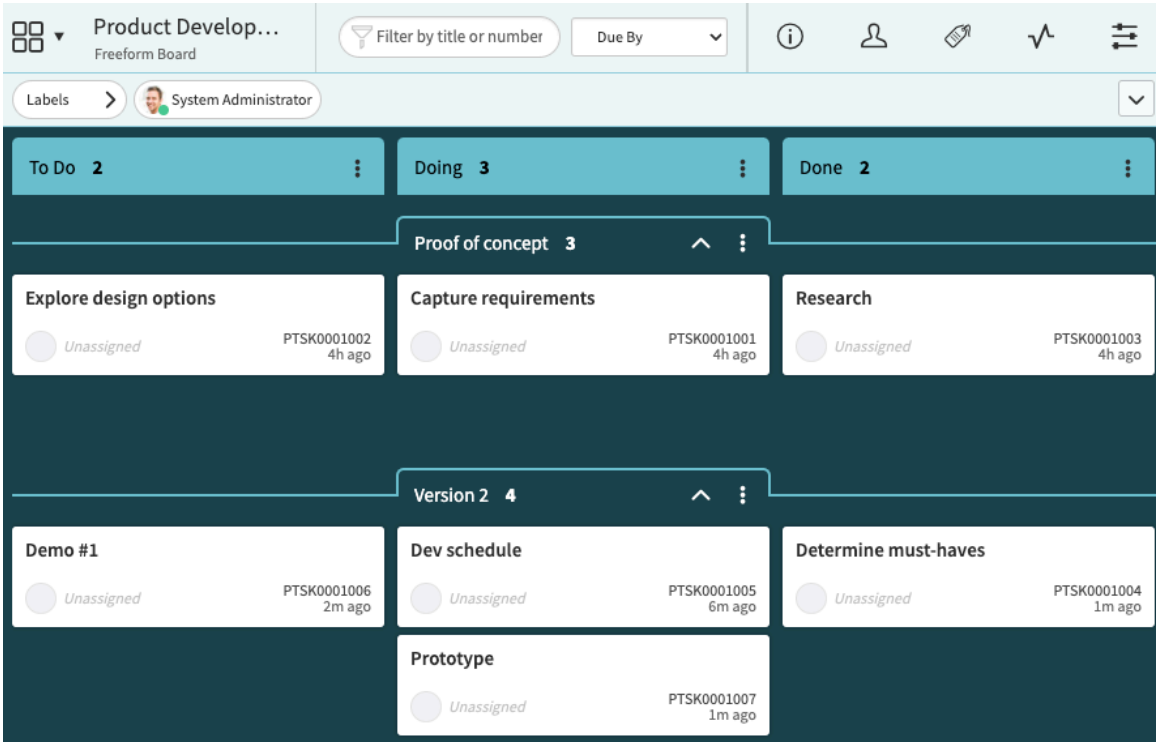
Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie den Tafeltyp aus.
   - Freihandtafel
   - Datenbezogene Tafel
3. Konfigurieren Sie Swimlanes in den Tafeln.
   - Aktivieren Sie auf einer Freihandtafel die Swimlanes, indem Sie den Umschalter für **Swimlanes** auf der Registerkarte „ **Info** “ verschieben.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

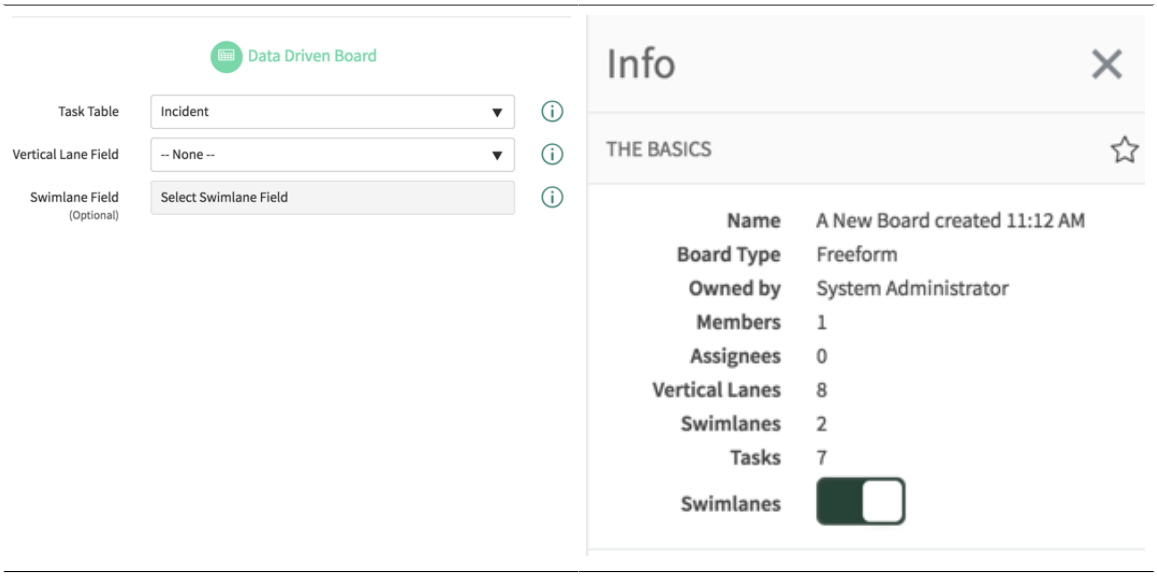
Die folgende Abbildung zeigt eine Beispiel-Freiformtafel, die mit Swimlanes erstellt wurde.



- Gehen Sie in einer datengesteuerten flexiblen Tafel wie folgt vor:

  a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Keine** im **Spaltenfeld** aus.

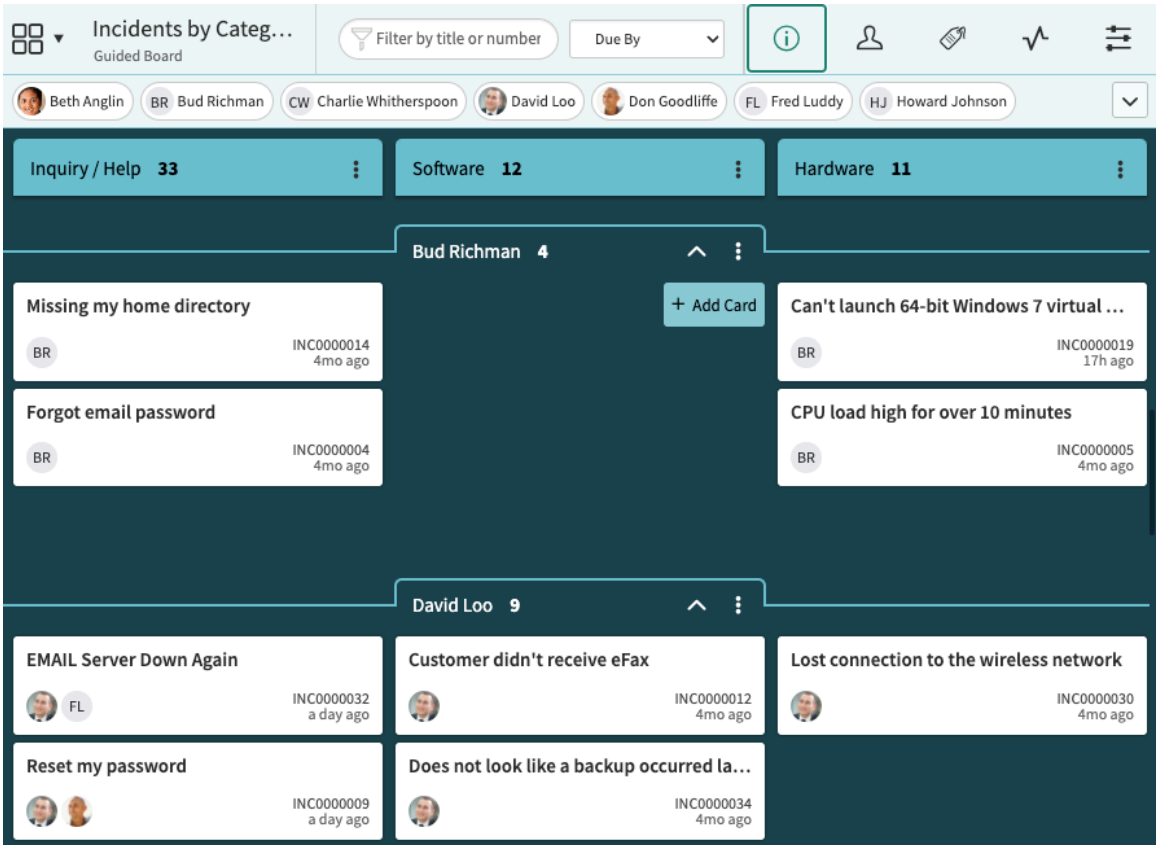
  b. Klicken Sie auf **Weiter**, und schieben Sie den Umschalter unter der Registerkarte **Info** nach rechts.



Die folgende Abbildung zeigt eine datengesteuerte vordefinierte Tafel, die mit Swimlanes erstellt wurde.

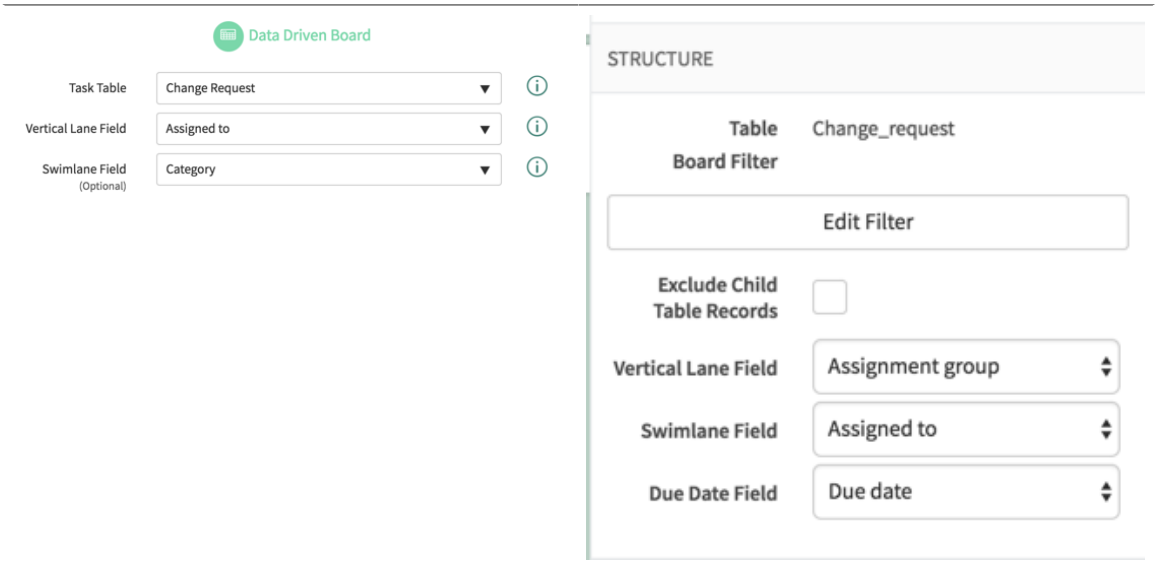
Automatische Übersetzung

© 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.



- Wählen Sie in einer datengesteuerten vordefinierten Tafel beim Erstellen der Tafel **Vertikales Spaltenfeld** und **Swimlane-Feld** aus. Sie müssen eine Freihandtafel erstellt haben, um eine vordefinierte Tafel erstellen zu können.

  Sie können der vorhandenen vordefinierten Tafel auch Swimlanes hinzufügen, indem Sie auf der Registerkarte „ **Info** “ **Swimlane-Feld** auswählen.



Ändern Sie das Abfrage- oder Spaltenfeld für ein vorhandenes Visual Task Board

Für flexible und geführte Visuelle Taskboardskönnen Sie das Feld „Tafelabfrage“ oder „Spalte“ bearbeiten. Mit dieser Funktion können Sie den Board-Inhalt ändern und dabei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Mitgliederliste, Board-Konfigurationseinstellungen und ggf. den Connect-Chat-Unterhaltungsverlauf beibehalten.

Vorbereitungen

Teilen Sie den Board-Mitgliedern mit, dass Sie beabsichtigen, die Board-Abfrage oder das Feld für die Lane zu ändern. Wenn Sie oder ein Mitglied die Karten in einer Lane manuell sortiert haben, wird die Bestellung möglicherweise zurückgesetzt.

Erforderliche Rolle: keine, aber Sie müssen der Tafelbesitzer sein

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Board-Abfrage besteht aus Filterbedingungen, die bestimmen, welche Aufgaben das Board verfolgt. Sie können die Abfrage beispielsweise so bearbeiten, dass auf dem Board nur aktive Ereignisse statt aller Ereignisse angezeigt werden.

Das Lanefeld ist das Feld in der zugrunde liegenden Tabelle, das die Laneen definiert. Sie können beispielsweise das Lanefeld so ändern, dass die Lanes Ereignisszustände und nicht Verantwortliche darstellen. Diese Änderung wird als Lanefeld-Drehpunkt bezeichnet. Lanefeld-Drehpunkte ermöglichen es auch, ein flexibles Board in ein geführtes Board umzuwandeln oder umgekehrt.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Klicken Sie auf das Informationssymbol (Tafel ⓘ) neben dem Tafelnamen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten Sie die Board-Abfrage	**a.** Unter **Board-Filter** klicken Sie auf **Filter bearbeiten** um den Condition-Builder zu öffnen. **b.** Fügen Sie nach Bedarf Bedingungen hinzu oder entfernen Sie diese, um die Abfrage zu bearbeiten. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Ändern des Lanefelds	**a.** Klicken Sie auf die **Lanefeld**-Auswahl, und wählen Sie ein Feld oder die Option **Keine**. Bei geführten Boards ist das **Lanefeld** z. B. auf ein Feld wie **Status** festgelgt. Flexible Boards haben die **Lanefeld**-Einstellung **Keine**. Sie können den Wert des **Lanefelds** entsprechend ändern, um den Kartentyp zu ändern. **b.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Die Karte wird neu geladen, um die Änderungen widerzuspiegeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Spaltenbegrenzungen auf einem visuellen Taskboard fest

Sie können ein Limit für die Anzahl der Karten festlegen, die einer Spur auf einem visuellen Taskboard hinzugefügt werden. Wenn das Limit nicht festgelegt ist, kann einer Spalte standardmäßig eine beliebige Anzahl von Karten hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Klicken Sie im Spaltenheader auf das Symbol „Mehr“ (Symbol „ “).
3. Wählen **Sie Spaltenbegrenzung festlegen aus**. **Legen Sie die Spaltenbegrenzung für fest** <name of the lane> Das -Fenster wird angezeigt.
4. Geben Sie die Nummer ein, die Sie für die spezifische Spur festlegen möchten.
   Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine Begrenzung für die Spalte festlegen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Nummer wird im Spaltenheader angezeigt. 

Wenn die Anzahl der Karten das festgelegte Limit überschreitet, wird das rote Symbol im Spurheader für alle Tafelmitglieder angezeigt.



Wenn eine Karte in eine Spalte mit überschrittenem WIP-Spaltengrenzwert verschoben wird, wird oben auf der Seite eine Fehlermeldung angezeigt. Das Mitglied, das eine Karte in die Spalte mit überschrittenem Grenzwert verschiebt, kann die Fehlermeldung anzeigen.

Arbeiten mit Visual Task Board-Karten

Die Aufgabenkarten von Visual Task Board können eine persönliche Aufgabe oder einen Datensatz in einer Tabelle darstellen. Sie können Aufgabenkarten hinzufügen, Aufgabenkartendetails bearbeiten, Labels zu Karten hinzufügen und auf den zugrunde liegenden Aufgabendatensatz zugreifen, den die Karte darstellt - je nach Board-Typ.

Aufgabenkarten werden für Folgendes verwendet:

- Stellen Sie Aufgaben in einer einzigen Ansicht dar
- Aktualisieren und ändern Sie Aufgaben
- Ziehen Sie Karten per Drag-and-Drop
- Passen Sie Bezeichnungen an

Hinweis:
Jede Tafel kann standardmäßig bis zu 1.000 Karten anzeigen. Wenn die Anzahl der Aufgaben die maximale Anzahl überschreitet, wird eine Warnung angezeigt, und das System bestimmt, welche Karten bei der letzten Aktualisierungszeit angezeigt werden sollen. Administratoren können ein anderes maximales Kartenlimit konfigurieren. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie das Kartenlimit für Visual Task Boards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

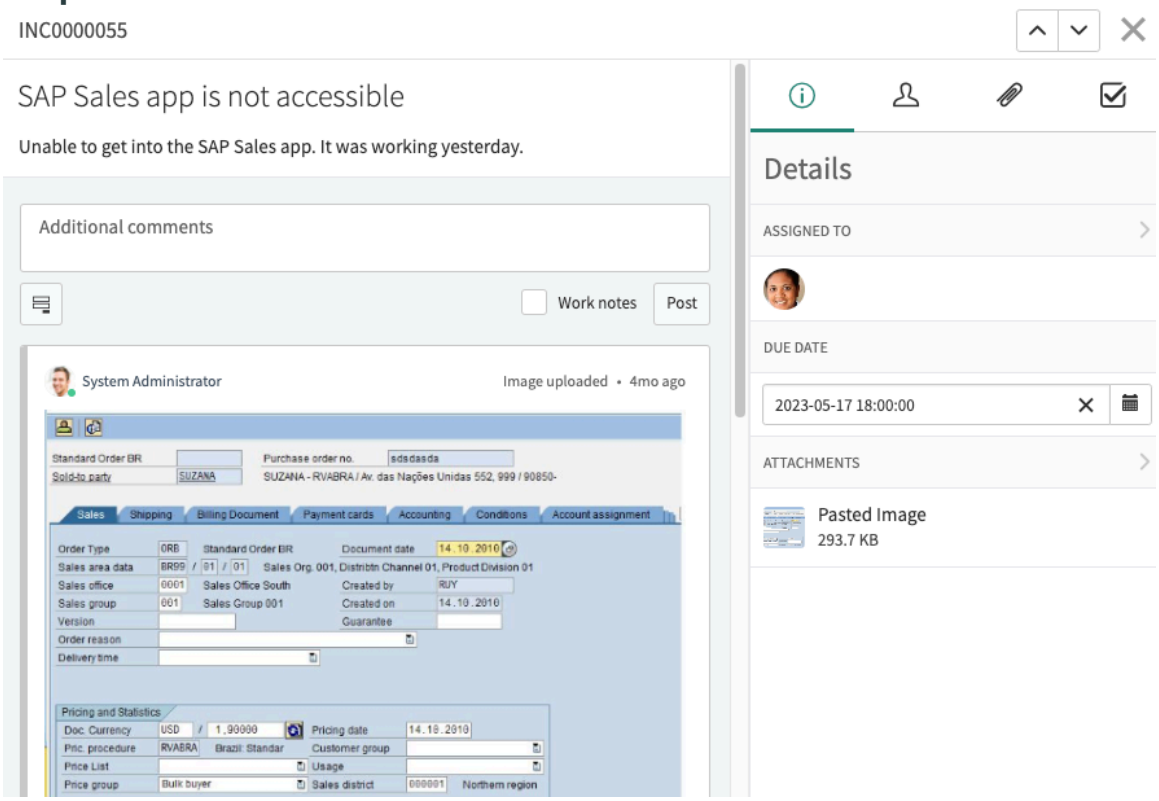
Bearbeiten Sie die Kartendetails des Visual Task Board

Bearbeiten Sie die Details der Karte, wenn Sie Aufgaben zuweisen, Kommentare hinzufügen, das Fälligkeitsdatum ändern oder andere Funktionen der Karte ändern müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können verschiedene Kartendetails bearbeiten. Durch das Aktualisieren dieser Werte wird auch der zugrunde liegende Aufgabendatensatz aktualisiert.

Beispiel für eine Visual Task Board-Karte



Prozedur

1. Öffnen Sie die Taskboard über das Dashboard **„Meine Taskboards“**.
2. Klicken Sie auf eine Karte auf der Tafel.
   Die Details für die Karte werden in einem Popup-Fenster angezeigt.
3. Ändern Sie die Kartendetails.
   Mögliche Änderungsaktionen:
   - Benennen Sie die Karte um, indem Sie auf den Kartentitel klicken und den neuen Namen eingeben.
   - Ändern Sie die kurze Beschreibung.
   - Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Aktivitäts-Stream hinzu.
   - Bearbeiten Sie die Benutzer, die Aufgaben zugewiesen sind.
   - Fügen Sie der Karte eine Bezeichnung hinzu, indem Sie eine oder mehrere der verfügbaren Bezeichnungenauswählen.
   - Fügen Sie das Fälligkeitsdatum hinzu, oder bearbeiten Sie es. Wenn der Abschluss einer Aufgabe das Fälligkeitsdatum überschreitet, wird das **Datum**rot angezeigt.

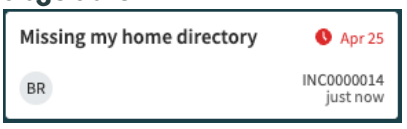
Automatische Übersetzung

© 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.

Fälligkeitsdatum in der Zukunft



Fälligkeitsdatum ist abgelaufen



- **Zeigen Sie den Anhang an, indem Sie Kompakte Karten anzeigen** in der Konfiguration deaktivieren.
- Hinzufügen oder Entfernen von Dateianhängen
- Archivieren der Karte (nur Freiform-Boards). Nach der Archivierung ist die Karte in aktiven Elementen nicht sichtbar.
- Verschieben Sie die Karte zu einem anderen Board (nur Freiform-Boards).

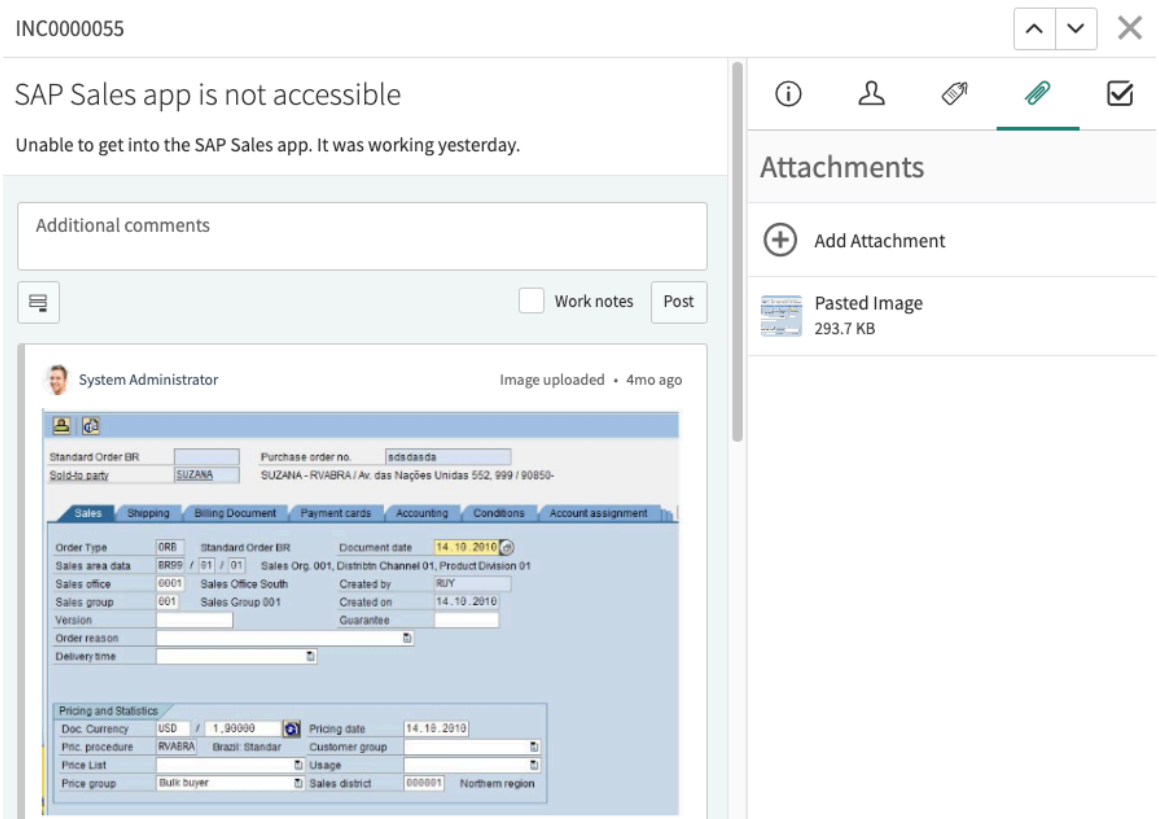
Fügen Sie einer Visual Task Board-Karte einen Anhang hinzu

Sie können einem Datensatz in einem Visual Task Board einen Anhang hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Hinzufügen eines Anhangs zu einer Aufgabenkarten wird der Anhang auch dem zugrunde liegenden Aufgabendatensatz hinzugefügt.

Anhang hinzufügen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf eine Karte.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Anhang ( ).
3. Klicken Sie auf **Anhang hinzufügen**, und wählen Sie eine Datei aus, die als Anhang hinzugefügt werden soll.

Konfigurieren Sie die Kartenansicht auf einem visuellen Taskboard

Konfigurieren Sie die Felder, die auf einer Karte in einer Aufgabentafel angezeigt werden.

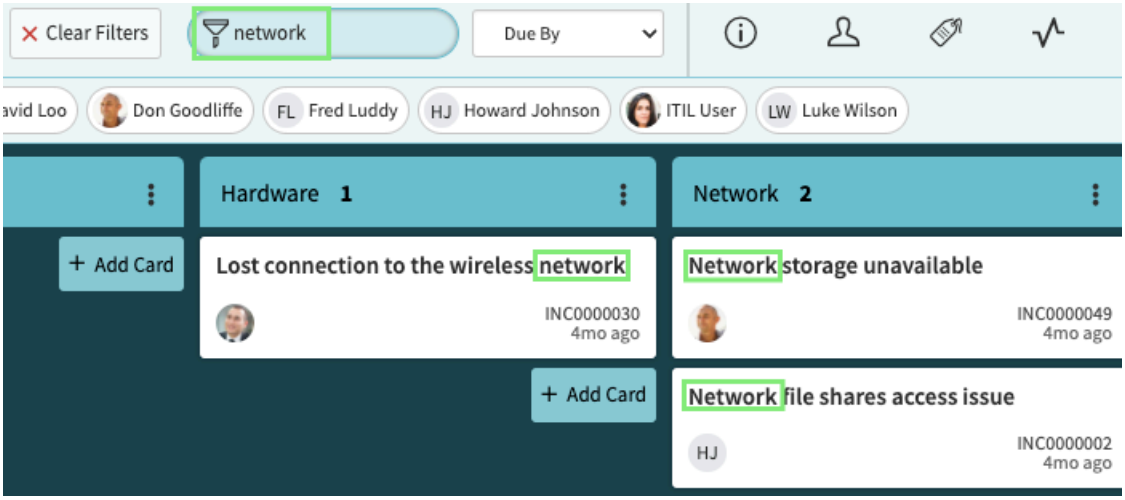
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular, für das Sie Felder konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie im Header auf das Symbol Zusätzliche Aktionen und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Formularansicht die VTB-Ansicht aus.
   Möglicherweise müssen Sie eine VTB-Ansicht für das Formular erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen.
4. Wählen Sie die Felder aus, die auf der Karte angezeigt werden sollen, indem Sie die Felder aus der Spalte **Ausgewählt** hinzufügen oder entfernen.
   Sie können auch die Reihenfolge anpassen, in der sie im Formular angezeigt werden, indem Sie die Felder nach oben oder unten verschieben.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie die Karten mit dem Filterfeld sortieren.



Konfigurieren Sie das Kartenlimit für Visual Task Boards

Freiform- und datengesteuerte Tafeln können standardmäßig bis zu 1.000 Karten anzeigen. Sie können das Standardkartenlimit ändern, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Kartenlimit sowohl für Freihandtafeln als auch für flexible Tafeln und Tafeln mit Anleitung in der datengesteuerten Tafel festlegen.

Prozedur
1. Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft mit den folgenden Feldwerten hinzu:

2. Legen Sie den **Wert** auf die maximale Anzahl von Karten fest, die für jede Tafel zulässig sind.

Hinweis:
Wenn Sie den **Wert** auf eine Zahl größer als 1.000 festlegen, kann die Leistung beeinträchtigt werden, insbesondere auf Tablet-Geräten.

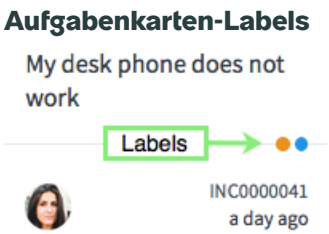
Beschriften Sie eine Visual Task Board-Karte

Labels helfen dabei, Aufgaben zu kategorisieren und auf der Aufgabenübersicht visuell zu unterscheiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Aktivieren von Labels für das Board.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die sichtbaren Aufgaben so filtern, dass nur die mit bestimmten Labels angezeigt werden. Labels erscheinen auf Karten als farbige Punkte.



Sie können einer Aufgabenkarte ein oder mehrere Labels hinzufügen.

Prozedur
Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie einer Karte ein Label aus der Schnellanzeige hinzu	**a.** Ziehen Sie ein Label aus der Schnellanzeige direkt auf eine Aufgabenkarte. **b.** Legen Sie das Label in die Drop-Zone.
Fügen Sie einer Karte ein Label aus den Kartendetails hinzu	**a.** Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte 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.

Option	Bezeichnung
	c. Unter **Labels**, wählen Sie eine oder mehrere Labels aus. Zeigen Sie auf ein Label, um seinen Namen anzuzeigen. **d.** Schließen Sie das Popup-Fenster für die Kartendetails.

Nächste Maßnahme
Sie können Konfigurationsoptionen verwenden, um Labels umzubenennen oder zu deaktivieren oder um sie komplett auszublenden.

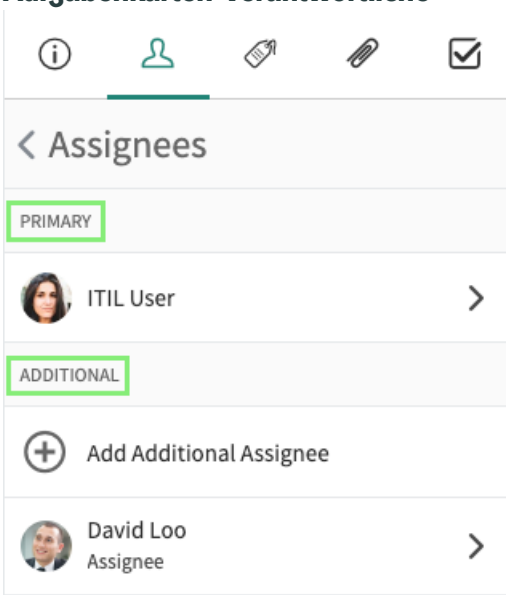
Weisen Sie einem Benutzer eine Visual Task Board-Karte zu

Verantwortliche repräsentieren das Eigentum an Aufgabenkarten und den dazugehörigen Datensätzen. Jede Aufgabenkarte kann einen Haupt-Verantwortlichen und mehrere zusätzliche Verantwortliche haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die sichtbaren Aufgaben auf einem Board filtern, um nur Aufgaben anzuzeigen, die einem bestimmten Benutzer zugewiesen sind. Die Verantwortlichen erscheinen auf Karten als Avatare.

Aufgabenkarten-Verantwortliche



Wenn eine Karte die Lanes wechselt, erhalten alle Verantwortlichen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Bei flexiblen und geführten Boards entspricht der Haupt-Verantwortliche dem Feld **Zugewiesen an** der zugrunde liegenden Aufgabe. Wenn Sie beispielsweise in einer aus der Ereignisstabelle erstellten Karte Josef Mitarbeiter als primären Verantwortlichen für eine Karte hinzufügen, wird das zugehörige Ereignis Josef zugewiesen. Beachten Sie, dass die Zuweisungsregeln für die zugeordnete Tabelle möglicherweise einschränken, wen Sie zum primären Verantwortlichen einer Karte machen können. Wenn Sie versuchen, einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer eine Aufgabenkarte zuzuweisen, die gegen eine Zuweisungsregel verstößt, wird eine Benachrichtigung angezeigt und die Zuweisung findet nicht statt.

Hinweis:
Verantwortliche erhalten nicht automatisch Zugriff auf das Board. Nur Mitglieder können auf das Board zugreifen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie in der Schnellanzeige einen Verantwortlichen hinzu	**a.** Ziehen Sie den Avatar eines Benutzers aus der Schnellanzeige direkt auf die Aufgabenkarte. **b.** Legen Sie den Avatar in der Drop-Zone **Primär** oder **Zusätzlich** ab.
Fügen Sie einen Verantwortlichen aus den Kartendetails hinzu	**a.** Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte „Verantwortliche" ( ). **c.** Klicken Sie **Primären Verantwortlichen hinzufügen** oder **Zusätzlichen Verantwortlichen hinzufügen**. Die Option **Primären Verantwortlichen hinzufügen** nicht verfügbar, wenn bereits ein Haupt-Verantwortlicher vorhanden ist. **d.** Wählen Sie einen Benutzer aus. **e.** Schließen Sie das Popup-Fenster für die Kartendetails.

Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, um den neuen Verantwortlichen über die Änderung zu informieren.

Archivieren Sie eine Visual Task Board-Karte

Das Archivieren einer Karte ist eine nicht destruktive Methode, um eine Karte aus einem Freiform-Visual Task Board zu entfernen. Sie können Karten archivieren, an denen Sie nicht mehr arbeiten, um visuelle Störungen zu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können nur Karten auf einem Freiform-Board archivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Archivieren Sie eine Karte aus der Laneansicht	1. Zeigen Sie auf eine Karte und klicken Sie auf das Symbol **X**, das in der Ecke angezeigt wird. 2. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Archivieren**.
Archivieren Sie eine Karte aus den Kartendaten	1. Klicken Sie auf eine Karte und zeigen Sie die Registerkarte **Einzelheiten** an. 2. Unter **Werkzeuge**, klicken Sie auf **Archivieren**. 3. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Bestätigen**.
Archivieren Sie alle Karten in einer Lane	1. Klicken Sie im Kopfbereich der Lane auf das Symbol Weitere Optionen (⋮). 2. Wählen Sie **Alle Aufgaben archivieren**. 3. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Archivieren**.

Nächste Maßnahme

- Um alle archivierten Karten für das aktuelle Board anzuzeigen, öffnen Sie im Navigationsbereich des Boards das Board-Informationsmenü (ⓘ) und klicken Sie auf **Archivierte Aufgaben anzeigen**.
- Um eine archivierte Karte wiederherzustellen, zeigen Sie darauf und klicken Sie auf **Wiederherstellen**.

Greifen Sie über eine Visual Task Board-Karte auf einen Aufgabendatensatz zu

Sie können die Formularansicht jeder Aufgabenkarte öffnen. Durch das Anzeigen eines Aufgabendatensatzes in einem Formular können Sie alle Felder für diesen Datensatz anzeigen, einschließlich der Felder, die in den Kartendetails nicht sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie mit einer der folgenden Optionen auf einen Aufgabeneintrag zu.

Prozedur

- Greifen Sie auf den Datensatz von der Aufgabenkarte zu, indem Sie auf die Datensatznummer auf der Aufgabenkarte klicken.
- Greifen Sie über die Kartendetails auf den Datensatz zu, indem Sie folgende Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe.
2. Klicken Sie auf die Datensatznummer in der Kopfzeile.

Verschieben Sie eine Visual Task Board-Karte in eine andere Spur

Sie können eine Karte auf einem Visual Task Board von einer Spur in eine andere verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Karte auf einer geführten Karte in eine andere Lane verschieben, wird das Feld, auf dem die Lanes basieren, aktualisiert, um den neuen Lanewert zu berücksichtigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Wählen Sie eine Karte aus und ziehen Sie sie in eine andere Lane.
   Um das Verschieben abzubrechen, drücken Sie die Escape-Taste, während Sie die Karte ziehen.

Hinweis:

Alle Pflichtfelder eines Datensatzes müssen ausgefüllt werden, um die zugehörige Karte in eine neue Lane zu verschieben. Angenommen, Sie verfügen über ein geführtes Board, das auf der Ereignis-Tabelle [incident] basiert und jeweils eine Lane für jeden **Status** hat. Die Felder **Code schließen** und **Notizen schließen** sind Pflichtfelder, wenn sich der **Status** auf **Geschlossen** ändert. Wenn Sie versuchen, eine Ereignis-Karte aus der Lane **Neu** zur Lane **Geschlossen** zu verschieben, erscheint eine Popup-Ansicht des Formulars und fordert Sie auf, die Pflichtfelder auszufüllen.

Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, die Sie besagt, dass **Sie nicht über die Berechtigung zum Ändern dieses Datensatzes verfügen**, erstellen Sie die Systemeigenschaft `glide.vtb.enable_list_edit_acl` und setzen sie auf **false**.

Verschieben Sie eine Visual Task Board-Freiformkarte auf eine andere Tafel

Sie können eine Karte von einem Freiform-Board auf ein anderes verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die Kartendetails.
2. In der Detailregisterkarte ( ), klicken Sie auf **Karte verschieben**.
3. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster das Board und die Lane zum Verschieben der Karte aus.
   In der Board-Auswahlliste werden nur Freiform-Boards angezeigt.

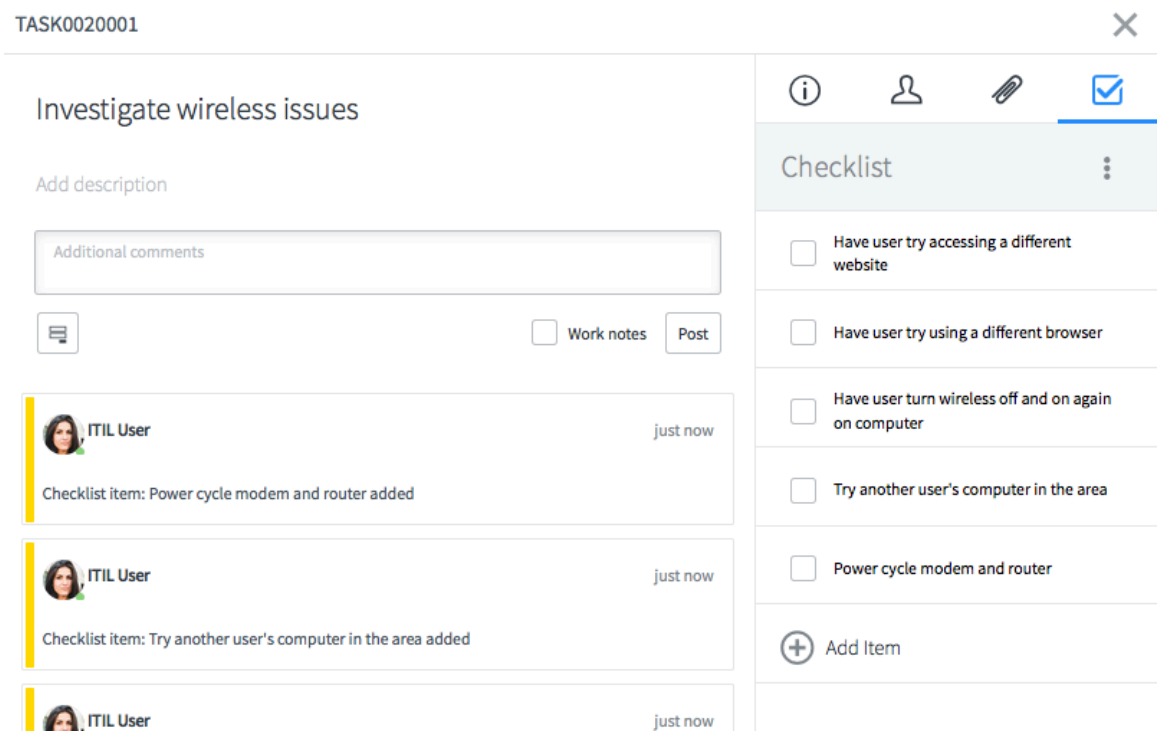
Checklisten für das Visual Task Board

Checklisten helfen Ihnen, den Fortschritt von Aufgaben auf Ihrem Visual Task Board zu verfolgen.

Checklisten sind als Registerkarte in den Kartendetails verfügbar.

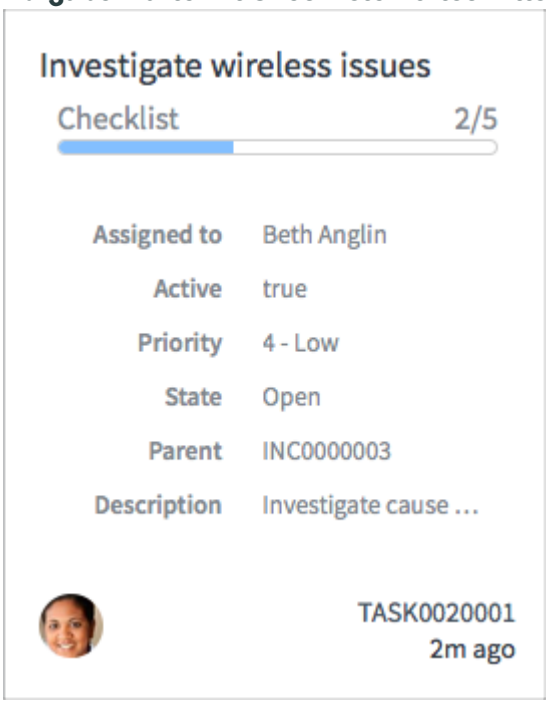
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Musterchecklist



Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, entfernen oder neu anordnen. Sie können auch eine Checkliste als Vorlage für die zukünftige Verwendung auf anderen Karten speichern. Jeder Benutzer kann eine Checkliste erstellen oder bearbeiten. Wenn die Kompaktkartenansicht deaktiviert ist, zeigt die Aufgabenkarte eine Fortschrittsleiste an, um anzuzeigen, wie viele Elemente abgeschlossen sind.

Aufgabenkarte mit Checklistenfortschrittsbalken



Sie können Checklisten auch mit Aufgabendatensätzen in der Standardoberfläche verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Prüflisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Prüfliste für eine Visual Task Board-Karte

Sie können für jede Visual Task Board-Karte eine eindeutige Prüfliste erstellen oder eine Aufgabe aus einem Prüflistenelement erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe.
2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Klicken Sie auf **Element hinzufügen**.
4. Geben Sie den Text für das Checklisten-Element ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
6. Erstellen Sie beliebig viele weitere Checklisten-Elemente.
7. Um ein Checklisten-Element zu löschen, klicken Sie auf das Minuszeichen (-).
8. Klicken Sie auf das Ziehsymbol ( ) und ziehen Sie ein Checklisten-Element an eine andere Position in der Liste.
9. So erstellen Sie eine Aufgabe über ein Checklisten-Element:
   a. Zeigen Sie auf ein Checklisten-Element und klicken Sie auf das Symbol Aufgabe erstellen ( ).
   b. Wählen Sie den Typ der Aufgabe, die Sie erstellen möchten.
      Ein Administrator kann konfigurieren, welche Aufgabentypen verfügbar sind.
      Der neue Aufgabeneintrag wird in einem Popup-Fenster angezeigt. Die Kurzbeschreibung wird automatisch mit dem Text des Checklisten-Elements gefüllt.
   c. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Details aus.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage für Visual Task Board-Aufgaben

Eine Vorlage spart Zeit, indem Checklisten-Elemente automatisch erstellt werden. Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, ohne die Vorlage zu beeinflussen.

Vorbereitungen
Aktivieren von Visual Task Boards.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Prüflistenvorlage zu erstellen:

- In der Visual Task Board-Oberfläche:
- oder im Now Platform.

Prozedur
Hinzufügen einer Prüflistenvorlage in Visual Task Board

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Öffnen Sie in Visual Task Board die Kartendetails für eine Aufgabe.

   Hinweis:
   Sie können einer Prüflistenvorlage keinen Namen geben, wenn Sie eine Prüflistenvorlage in der Visual Task Board-Schnittstelle erstellen. Um einer Prüfliste einen Namen zu geben, müssen Sie die Prüflistenvorlage in Now Platformkonfigurieren.

2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Fügen Sie der Checkliste Elemente hinzu, die Sie als Teil der Vorlage speichern möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol Mehr ( ).
   Das Symbol Mehr wird nur angezeigt, wenn Sie der Checkliste ein Element hinzugefügt haben oder wenn Sie bereits eine Checklistenvorlage haben.
5. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
6. Geben Sie im Dialogfeld einen beschreibenden Vorlagennamen ein, um die Checkliste zu identifizieren. Wenn ein Benutzer eine Checkliste aus einer Vorlage erstellt, werden alle Vorlagen in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Es gibt keine Möglichkeit, die Vorlage zu filtern. Um eine bessere Benutzererfahrung zu bieten, sollten Sie ein Benennungssystem für Checklistenvorlagen implementieren. Geben Sie beispielsweise den Namen der Tabelle oder einen anderen Bezeichner an, um zu klären, wie die Checkliste verwendet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen einer Prüfliste in Now Platform

8. Navigieren zu **Alle**, und suchen Sie nach `checklist_template.list`.
9. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Prüflistenvorlage zu erstellen.
10. Konfigurieren Sie die Felder für Ihre neue Prüflistenvorlage.

Option	Bezeichnung
Gruppe	Sie können dieses Feld verwenden, um die Gruppe der Benutzer zu begrenzen, die diese Prüflistenvorlage verwenden dürfen.
Vorlage	Ihre Vorlage in JSON. Beispiel: `{"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","name":"Chec of items","items":[{"name":"Lieferanten anrufen","order":0},{"name":"Nachverfolgung E-Mail an Kunden","auftrag":1}, {"name":"Slack der Vorgesetzte","auftrag":2}]}` Die Attribute einer Prüflistenvorlage sind: **Verantwortlicher** Die sys_ID des Benutzers, der die Prüflistenvorlage besitzt oder erstellt. **Name** Der Name der Prüflistenvorlage. **Elemente** Die Prüflistenelemente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Der Name eines Prüflistenelements. **Reihenfolge** Die Reihenfolge, in der ein Prüflistenelement in der Prüfliste angezeigt wird.
Name	Der Name der Prüflistenvorlage.
Benutzer	Die für die Verwendung der Prüflistenvorlage erforderliche Rolle.

11. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ihre Prüflistenvorlage wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Checkliste aus einer Checklistenvorlage, indem Sie die Vorlage aus dem Symbol Weitere auswählen.

Löschen Sie eine Prüfliste von einer Visual Task Board-Karte

Sie können eine Checkliste von einer Visual Task Board-Karte entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Öffnen Sie eine Aufgabenkarte, die eine Checkliste enthält.
2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Klicken Sie auf das Symbol Mehr ( ).
4. Wählen Sie **Checkliste entfernen**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Löschen**.

Konfigurieren Sie, welche Arten von Aufgaben aus Visual Task Board-Prüflistenelementen erstellt werden können

Eine Systemeigenschaft steuert, welche Arten von Aufgaben Sie aus einem Checklisten-Element von Visual Task Board erstellen können.

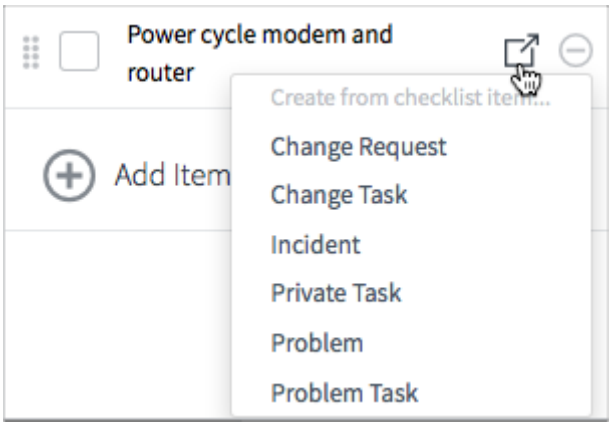
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Möglicherweise möchten Sie benutzerdefinierte Tabellen hinzufügen oder Tabellen entfernen, die Sie nicht 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *glide.ui.create_task_type_option_list*.
3. Bearbeiten Sie den **Wert** zum Hinzufügen oder Entfernen von Tabellen.
   Sie können jede Tabelle hinzufügen, die Aufgaben [task] erweitert. Verwenden Sie den Tabellennamen, nicht das Label. Zum Beispiel würden Sie change_request eingeben, nicht Änderungsanforderung. Stellen Sie sicher, dass die aufgelisteten Tabellen durch Kommas getrennt sind und keine Leerzeichen enthalten.
   Der Eigenschaftswert füllt die Auswahlliste der Aufgabentypen aus, aus der Benutzer auswählen, wenn sie eine Aufgabe aus einem Checklisten-Element erstellen. Beachten Sie, dass Benutzer nur Aufgabentypen sehen können, für die sie über die entsprechenden Zugriffsrollen verfügen.



Visuelle Taskboards – Referenz

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Eigenschaften für Visuelle Taskboardssowie Informationen zur Domänentrennung und zum unterstützten Browser beschrieben.

Domänentrennung und Visuelle Taskboards

Die Anwendung Visuelle Taskboards unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: 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.

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in Visual Task Boards

Visual Task Boards, die „datengesteuert“ sind, zeigen die Daten aus Tabellen an, die wie Aufgabentabellen sind. Die Daten, die domänengetrennt sind, werden ebenfalls unterstützt.

Bedingungsbasierte Kriterien werden zum Filtern dieser Daten verwendet. Freiform-VTBs verwenden Private Aufgaben (vtb_task), die die Domänentrennung als Erweiterung von Aufgaben unterstützen und daher die Domänentrennungslogik erben.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Unterstützte Browser für Visuelle Taskboards

Das System unterstützt Visuelle Taskboards in den meisten modernen Browsern.

Unterstützte Browser

- Die neueste öffentliche Version von Firefox oder Firefox ESR
- Aktuelle öffentliche Version von Chrome
- Safari-Version 12
- Internet Explorer Version 11
  - Edge-Modus wird unterstützt.
  - Der Kompatibilitätsmodus wird nicht unterstützt.
  - Festlegen des Sicherheitsmodus auf „Hoch“ (über **Internetoptionen** > **Sicherheit** -Registerkarte) wird nicht unterstützt.
  - **Hinweis:**
    Visuelle Taskboards sind in Internet Explorer 11-Browsern verhältnismäßig langsam.

  In der folgenden Tabelle werden die Einschränkungen verschiedener Visual Task Board-Elemente bei der Arbeit mit Internet Explorer- und Edge-Browsern beschrieben.

Browserlimits

Browser	Szenario	Empfohlene Grenzwerte		
		Karten	Vertikale Spuren	Swimlanes
IE	Ohne Swimlane	500	20	0
	Mit Swimlane	500	5	10
Edge	Ohne Swimlane	1000	20	0
	Mit Swimlane	1000	10	10

- Greifen Sie auf Visual Task Boards auf Ihrem Mobilgerät entweder über einen Browser oder die native Mobile-App zu. Weitere Informationen finden Sie unter Tested devices and supported versions for ServiceNow mobile apps .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Scripting-Unterstützung

Visuelle Task Boards interagieren nicht mit Clientskripts. Verwenden Sie stattdessen eine UI-Richtlinie oder eine Datenrichtlinie.

Installiert mit Visual Task Boards

Mit Visual Task Boards werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Visuelle Taskboards installierte Tabellen

Tabellen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Tabelle	Beschreibung
Board-Mitglied [vtb_board_member]	Speichert einen Datensatz für jedes Mitglied jedes Task Boards.
Private Aufgabe [vtb_task]	Speichert einen Datensatz für jede persönliche Aufgabe auf jedem Freiform-Board.
Visuelles Taskboard [vtb_board]	Speichert einen Datensatz für jedes Task Board.
Visual Task Board-Karte [vtb_card]	Speichert einen Datensatz für jede Aufgabenkarte auf jedem Task Board.
Visual Task Board-Kartenverlauf [vtb_card_history]	Speichert Datensätze für bestimmte Aufgabenkartenänderungen, z. B. Änderungen von Lane oder Verantwortlichen. Jeder Datensatz zeigt den vorherigen Wert und den neuen Wert an.
Visual Task Board-Lane [vtb_lane]	Speichert einen Datensatz für jede Lane auf jeder Aufgabentafel.

Mit Visuelle Taskboards installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, navigieren Sie zu* Alle*, und geben Sie dann `sys_properties.list` ***in den Navigationsfilter ein.***

Eigenschaft	Beschreibung
vtb.board.upload_limit	Legt die maximale Dateigröße in Megabyte fest, die für jeden Aufgabenkartenanhang zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Visuelle Taskboards installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Skripteinbindung	Beschreibung
VisualTaskBoards	Stellt allgemeine Dienstprogramme für Visual Task Boards bereit.
VTBBoardSecurity	Bietet Sicherheitsdienstprogramme zur Steuerung des Board-Zugriffs.
VTBGetBoardsByUser	Stellt eine Methode bereit, mit der alle Boards abgerufen werden, deren Inhaber ein Benutzer ist oder dessen Mitglied er ist.
VTBTaskSecurity	Stellt Sicherheitsdienstprogramme zum Steuern des Aufgabenzugriffs bereit.

Mit Visuelle Taskboards installierte Clientskripts

Client-Skripts werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Kanban-Auswahl hinzufügen	Visuelles Taskboard [vtb_board]	Fügt die Option **-- Kanbantafel --** zum **Lane-Feld** hinzu. Diese Option zeigt an, dass die Aufgabenkarte eine flexible Karte ist.

Mit Visuelle Taskboards installierte Geschäftsregeln

Business Rules werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
itglieder zur Live-Gruppe hinzufügen	Board-Mitglied [vtb_board_member]	Wenn eine Connect- Chat-Konversation für ein Task Board erstellt wird, werden durch diese Geschäftsregel die Board-Mitglieder als Konversationsmitglieder hinzugefügt.
Mitglied aus der Live-Gruppe entfernen	Board-Mitglied [vtb_board_member]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und ein Benutzer aus den Board-Mitgliedern entfernt wird, entfernt diese Geschäftsregel den Benutzer aus den Konversationsmitgliedern.
Mitglied aus VTB entfernen	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und ein Benutzer aus den Konversationsmitgliedern entfernt wird, entfernt diese Geschäftsregel den Benutzer von den Taskboard-Mitgliedern.
Synchronisieren Sie den Namen des Boards mit Connect	Visuelles Taskboard [vtb_board]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und jemand den Board-Namen aktualisiert, aktualisiert diese Geschäftsregel den Konversationsnamen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Synchronisieren von Chat-Namen mit dem VTB-Board	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Wenn eine Connect Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und jemand den Konversationsnamen aktualisiert, aktualisiert diese Geschäftsregel den Board-Namen.
Mitglieder mit VTB synchronisieren	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Wenn für eine Task Board eine Connect Chat-Konversation vorhanden ist und den Konversationsmitgliedern ein Benutzer hinzugefügt wird, wird durch diese Geschäftsregel der Benutzer als Board-Mitglied hinzugefügt.
Board bei Kartenänderung aktualisieren	Visual Task Board-Karte [vtb_card]	Veranlasst das System zum Aktualisieren des Task Boards, wenn Änderungen an den Karten auftreten.
Board auf Lane-Änderung aktualisieren	Visual Task Board-Lane [vtb_lane]	Veranlasst das System, das Task Board zu aktualisieren, wenn Änderungen an den Lanes auftreten
Board bei Lane-Änderung aktualisieren	Board-Mitglied [vtb_board_member]	Veranlasst das System, das Task Board zu aktualisieren, wenn Änderungen an den Board-Mitgliedern auftreten.
VTB Vorherige zusätzliche Verantwortliche	Private Aufgabe [vtb_task]	Veranlasst das System, eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer zu senden, wenn diese als zusätzliche Zuweisungsverantwortliche für Karten festgelegt sind.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Mit installierte Benachrichtigungen Visuelle Taskboards

Benachrichtigungen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Benachrichtigung	Beschreibung
Benachrichtigung über das Hinzufügen eines VTB-Mitglieds	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied über die Aufnahme in die Tafel.
Benachrichtigung über VTB-Mitgliedslöschung	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied über seine Entfernung von der Tafel.
VTB Benachrichtigung für zusätzliche Verantwortliche	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer, wenn sie als zusätzliche Verantwortliche für Aufgaben festgelegt werden.
VTB Verantwortlicher-Benachrichtigung	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer, wenn sie als Verantwortliche für persönliche Aufgaben festgelegt sind.
VTB Lane-Änderungs-Benachrichtigung	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Verantwortlichen einer Aufgabe, wenn sich die Lane ändert.
VTB-Spaltenbegrenzung erreicht	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied, dass die Anzahl der Aufgaben in der Spur das festgelegte Spaltenlimit erreicht hat.
VTB-Spaltenbegrenzung überschritten	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied, dass die Anzahl der Aufgaben in der Spur das festgelegte Spaltenlimit überschritten hat.
Bewegung der VTB-Karte über vertikale Spuren und Swimlanes	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied mit den Details der verschobenen Karte und dem Mitglied, das die Karte verschoben 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.

Zeitleistenvisualisierungen

Eine Zeitleistenvisualisierung ist eine Darstellung der Aktivitäten eines Unternehmens über einen längeren Zeitraum.

In der Regel sind Zeitleistenvisualisierungen hilfreich, um schnell einzuschätzen, wie sich zukünftige strategische und betriebliche Aktivitäten wie Change Requests und Projekte auswirken. Zeitleistenvisualisierungen erscheinen in zwei Varianten: eine zweidimensionale (2D) Ansicht, in der Aktivitäten nach Monat gruppiert werden, und eine dreidimensionale (3D) Ansicht, in der Aktivitäten in Spuren gruppiert werden. Beide Ansichten sind interaktiv und die 2D-Ansicht kann gedruckt werden.

Zeitleistenadministratoren, Benutzer mit der Rolle timeline_admin, können Visualisierungen einrichten, um ITSM-bezogene Aktivitäten wie Incidents, Probleme, Änderungen und Projekte darzustellen. Zeitleistenadministratoren oder Benutzer mit der Rolle timeline_user können ihre Zeitleistenvisualisierungen über den Einstellungsbereich in der Visualisierung personalisieren.

Die Zeitleistenvisualisierung der CIO-Roadmap zeigt die nach Portfolios gruppierten Projekte des Unternehmens. Organisationsleiter können mithilfe der CIO-Roadmap den Status aktueller und zukünftiger Projekte überwachen und bewerten.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Wichtige Begriffe für Zeitleistenvisualisierungen

Spalte

Eine logische Gruppierung von Elementen in der 3D-Zeitleistenvisualisierung. Beispiel: Eine Spur kann ausstehende Projekte anzeigen, während eine andere Spur offene Projekte anzeigt.

Fenster

Ein Block, der einen Elementdatensatz in einer 2D-Zeitleistenvisualisierung darstellt, oder ein Block, der einen oder mehrere Elementdatensätze in einer 3D-Zeitleistenvisualisierung darstellt.

Zusammenfassungsansicht

Ein Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer in der 2D- oder 3D-Zeitleistenvisualisierung auf ein Fenster klickt. Die Zusammenfassungsansicht enthält zusätzliche Informationen zum Datensatz. Zeitleistenadministratoren konfigurieren die Informationen, die in der Zusammenfassungsansicht angezeigt werden.

Marker

Ein Balken, der den Beginn eines Monats in einer 3D-Zeitleistenvisualisierung anzeigt.

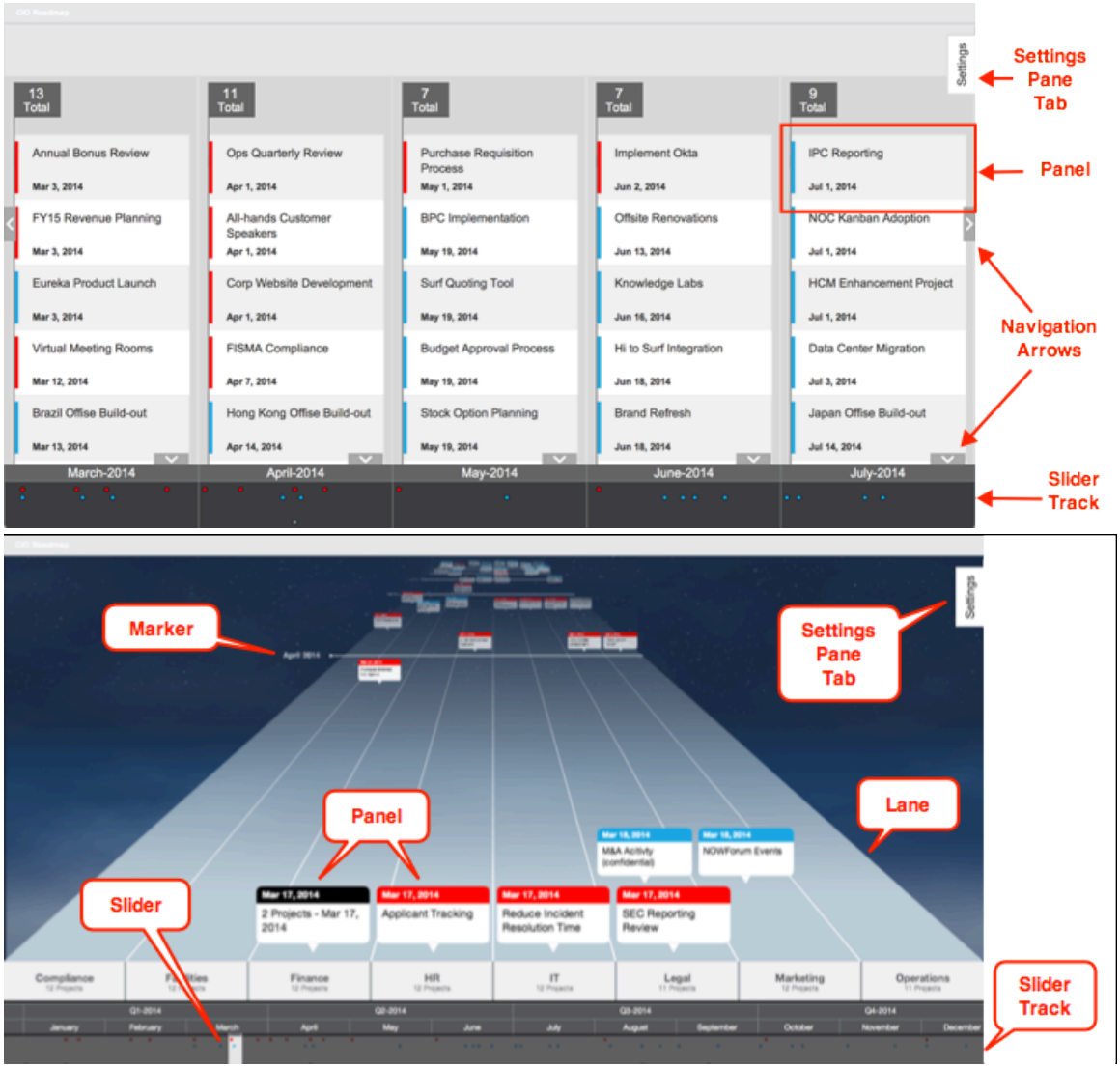
Schieberegler

Ein Tool zur Steuerung des in einer 3D-Visualisierung angezeigten Zeitraums.

Schiebereglerspur

Eine alternative Ansicht der in der 2D- und 3D-Zeitleistenvisualisierung angezeigten Bereiche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeitleistenvisualisierung aktivieren

Ein Administrator kann das Plugin für die Zeitleistenvisualisierung (com.snc.timeline_visualization) aktivieren, um auf die Funktionalität zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die CIO-Roadmap mit Zeitleistenvisualisierung zu verwenden, müssen Sie das Plugin Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo) aktivieren.

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** 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>.

Mit Zeitleistenvisualisierungen installiert

Mit Zeitleistenvisualisierungen werden mehrere Komponenten installiert.

Tabellen

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgende Tabelle hinzu.

UI-Richtlinien

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgende UI-Richtlinie hinzu.

Skripteinbindungen

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Client-Skripts

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgenden Client-Skripts hinzu.

Business Rules

Mit der Zeitleistenvisualisierung wird die folgende Geschäftsregel hinzugefügt.

Rollen von Zeitleistenvisualisierungen

Mit der Zeitleistenvisualisierung werden zwei Rollen bereitgestellt.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Managing per-user subscriptions in Subscription Management. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Zeitleistenadministrator [timeline_admin]

Erstellen und bearbeiten Sie Zeitleistenvisualisierungsseiten, und zeigen Sie Zeitleistenvisualisierungen an.

Enthält die Rollen

Der Zeitleistenadministrator enthält die Rolle „Zeitleistenbenutzer“ [timeline_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

Wichtig:
Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitleistenbenutzer [timeline_user]

Zeigen Sie Zeitleistenvisualisierungen an. Der Zugriff als Zeitleistenbenutzer wird auch Benutzern mit den Rollen `project_manager` und `project_user` gewährt.

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.

Zeitleistenvisualisierung erstellen

Erstellen Sie Zeitleistenvisualisierungen für die Führungskräfte der Organisation, indem Sie eine Zeitleiste erstellen, die eine visuelle Darstellung der operativen und strategischen Aktivitäten der Organisation ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timeline_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie außerdem Zeitleistenvisualisierungsansichten, um zu definieren, welche Daten im Zusammenfassungsfenster angezeigt werden, wenn ein Benutzer in der Zeitleiste auf einen Bereich klickt.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

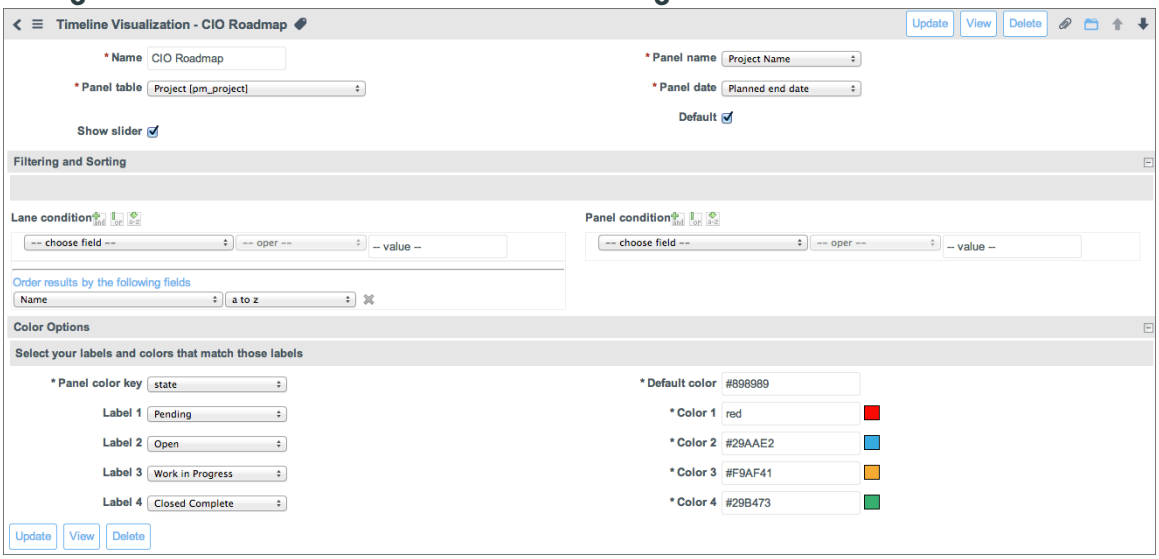
Prozedur

Navigieren zu **Zeitleistenvisualisierung** > **Neu erstellen** 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.

Example

Konfigurationsformular für Zeitleistenvisualisierung



Feldbeschreibungen für das Konfigurationsformular der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Visualisierung.
Fenstertabelle	Tabelle mit den Datensätzen, die auf der Zeitleiste als Spuren und Fenster angezeigt werden. **Hinweis:** In der Liste sind nur Tabellen und Datenbankansichten aufgeführt, die dem Umfang der Visualisierung entsprechen.
Beziehungsfeld	Feld in der Tabelle, das Werte enthält, die als Spurentitel angezeigt werden. Normalerweise handelt es sich bei diesem Feld um ein Referenzfeld oder um ein Feld, das einen begrenzten Wertebereich enthält. **Hinweis:** Die Zeitleistenvisualisierung der CIO-Roadmap ist eine von ServiceNow angepasste Visualisierung für die Project-Anwendung, in der das Feld „Beziehung“ nicht verwendet wird.
Schieberegler anzeigen	Kontrollkästchen zum Aktivieren (Häkchen gesetzt) oder Deaktivieren (Häkchen nicht gesetzt) des Zeitleistenschiebers, den Benutzer verschieben können, um die angezeigten Daten zu ändern.
Fenstername	Feld aus der Bereichstabelle, das die im Bereichstextkörper angezeigten Werte enthält.
Fensterdatum	Feld aus der Bereichstabelle, das die Datumswerte enthält, die im Kopf des Bereichs in der 3D-Ansicht und im Bereichstextkörper in der 2D-Ansicht angezeigt werden. Diese Daten bestimmen auch die Platzierung von Fenstern in einer Spur. In der Auswahlliste sind nur die Felder Datum und Datum/Uhrzeit verfügbar.
Standard	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Standardstatus einer Visualisierung festzulegen (ausgewählt) oder zu entfernen (zu löschen), wenn Sie für eine bestimmte Tabelle mehr als einen definiert haben. Anwendungen, die eine Visualisierung enthalten, verwenden die Standardvisualisierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Max. Elemente pro Spur	Maximale Anzahl von Elementen, die in einer Spur in der 3D-Ansicht angezeigt werden. Der Standardwert ist 500. **Hinweis:** Das Feld ist standardmäßig nicht im Formular sichtbar. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen.
Max. Elemente pro Spur 2D	Maximale Anzahl von Elementen, die in einer Spur in der 2D-Ansicht angezeigt werden. Der Standardwert ist 99. **Hinweis:** Das Feld ist standardmäßig nicht im Formular sichtbar. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen.

Feldbeschreibungen für Filtern und Sortieren im Konfigurationsformulars der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Spurbedingung	Condition Builder zum Erstellen von Filtern und Anwenden der Sortierung auf Werte, die in 3D-Ansichtsvisualisierungen als Spuren verwendet werden. Zum Beispiel, wenn Sie als Spurbedingung für die CIO-Roadmap festlegen **[Name] [ist nicht] [IT]** wird IT in der Roadmap nicht mehr als Spur und im Bereich Einstellungen ebenfalls nicht als Spuroption angezeigt. Durch das Entfernen des Filters wird die IT-Spur in der Visualisierung und in den Spuroptionen im Einstellungsbereich wiederhergestellt. Um die Ergebnisse zu sortieren, geben Sie die Sortierung anhand der relevanten Feldnamen an. Um beispielsweise die Portfolio-Namen so anzuordnen, dass sie in der CIO-Roadmap in umgekehrter alphabetischer Reihenfolge angezeigt werden, setzen Sie die Sortierfelder auf **[Name] [z bis a]**.
Fensterbedingung	Condition Builder zum Erstellen von Filtern und Anwenden der Sortierung auf Werte, die in 2D- und 3D-Ansichtsvisualisierungen als Fenster verwendet werden. Wenn Sie als Fensterbedingung für die CIO-Roadmap zum Beispiel **[Status] [ist einer von] [Ausstehend, Offen, In Bearbeitung]** festlegen, werden nur Projekte, die sich in einem dieser Status befinden, in der Roadmap angezeigt.

Feldbeschreibungen für Farboptionen im Konfigurationsformulars der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Farbschlüssel für Fenster	Feld aus der Fenstertabelle, das Werte enthält, die zur Farbcodierung der angezeigten Informationen verwendet werden. Das hier ausgewählte Feld bestimmt die Werte, die in den Feldern **Bezeichnung** im Formular verfügbar sind. Die CIO-Roadmap nutzt das Feld **Status** aus der Projekttabelle. Die Fenster der CIO-Roadmap sind dem Projektstatus entsprechend farbcodiert. 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
	Status umfassen: *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Übersprungen*. **Hinweis:** Sie benötigen das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo), um die CIO-Roadmap verwenden zu können. Zu Beispielen für andere Felder, die für diese Auswahl geeignet sind, gehören **Priorität**, **Risiko** und **Genehmigung**.
Bezeichnung 1 Bezeichnung 2 Bezeichnung 3 Bezeichnung 4	Werte werden farbcodiert. Die verfügbaren Werte werden durch das Feld **Farbschlüssel für Fenster** bestimmt. Die CIO-Roadmap basiert beispielsweise auf der Projekttabelle und die **Farbschlüssel für Fenster** sind auf das Feld **Status** eingestellt, das die Werte *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Geschlossen – übersprungen* enthält. Sie können bestimmte Farben für bis zu vier Werte aus dem ausgewählten Feld festlegen. Andere Werte werden in der **Standardfarbe** angezeigt.
Standardfarbe	Farbe, die auf Werte angewendet wird, die nicht für Bezeichnungen ausgewählt wurden. Beispielsweise werden in der CIO-Roadmap Farbcodes erstellt und Bezeichnungen für die Werte *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung* und *Geschlossen – vollständig* erstellt. Die zusätzlichen Werte, *Geschlossen – unvollständig* und *Geschlossen – übersprungen*, verwenden die Standardfarbe.
Farbe 1 Farbe 2 Farbe 3 Farbe 4	Farben, die mit jedem der Feldwerte **Bezeichnung** übereinstimmen. Wenn sich beispielsweise **Bezeichnung 1** im Status *Ausstehend* befindet und **Farbe 1** ist *rot*, dann sind die Felder für Projekte im Status Ausstehend rot.

Zeitleistenvisualisierungsansicht erstellen

Die Zeitleistenvisualisierungsansicht bestimmt, welche Datensatzdetails im Popup-Zusammenfassungsfenster angezeigt werden, wenn ein Benutzer auf ein Panel klickt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Zeitleistenvisualisierungsansicht pro Tabelle erstellen. Wenn in Ihrer Ansicht beispielsweise Incident-Datensätze angezeigt werden, können Sie in der Incident-Tabelle eine Ansicht erstellen, um nur bestimmte Informationen wie Incident-Nummer, Priorität und Kurzbeschreibung anzuzeigen.

Wenn keine Zeitleistenvisualisierungsansicht existiert, wird für alle Panels die Standardansicht verwendet. Darin sind alle Felder zu sehen, die derzeit in der Standardansicht des Formulars für diese Tabelle angezeigt werden. Nachdem Sie eine Zeitleistenvisualisierungsansicht für eine Tabelle erstellt haben, wird für alle Panels diese Ansicht 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.

So erstellen Sie beispielsweise eine Zeitleistenvisualisierungsansicht mithilfe des Incident-Formulars:

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Navigieren Sie unter **Formularansicht und -abschnitt** zum Feld **Name anzeigen**, und wählen Sie **Neu** aus.
5. Geben Sie im Namensfeld **Ansicht** den Eintrag **Zeitleistenvisualisierung** ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Zeitleistenvisualisierungsansicht zu erstellen.
7. Mit den Spalten **Verfügbar** und **Ausgewählt** können Sie in der Zeitleistenvisualisierungsansicht Felder hinzufügen oder Elemente entfernen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeitleistenvisualisierung planen

Bevor Sie eine Zeitleistenvisualisierung erstellen, sollten Sie eine klare Vorstellung von den Informationen haben, die Sie anzeigen möchten.

Dieser Planungsprozess hilft Ihnen, die erforderlichen Tabellen und Felder zu ermitteln und die Anforderungen für Filterung und Sortierung zu bestimmen. Da Benutzer die Visualisierung personalisieren können, sollten Sie keine einschränkenden Filter einstellen. Diese Filter könnten verhindern, dass Benutzer die gewohnten Kategorien finden. Sie können die CIO-Roadmap als Ausgangspunkt für die Erstellung eigener Zeitleistenvisualisierungen verwenden.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Zeitleistenvisualisierung verwenden

Die Zeitleistenvisualisierung bietet einen allgemeinen Überblick über die strategischen und betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens über einen längeren Zeitraum.

Entscheidungsträger des Unternehmens können die Informationen in Visualisierungen für Aktivitäten wie die Planung zukünftiger Projekte und die Abschätzung des Ressourcenbedarfs verwenden. Benutzer können über den Einstellungsbereich für Visualisierung die angezeigten Informationen personalisieren.

Durch die Aktivierung der Anwendung für die Zeitleistenvisualisierung wird die CIO-Roadmap nicht installiert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich. Die CIO-Roadmap ist eine Zeitleistenvisualisierung, in der IT-Projekte und -Portfolios eines Unternehmens dargestellt werden. In den folgenden Abschnitten wird die CIO-Roadmap verwendet, um die Funktionen der Zeitleistenvisualisierung zu veranschaulichen.

Spuren, Markierungen und Fenster

Spuren, Markierungen und Fenster sind die grundlegenden Elemente einer Zeitleistenvisualisierung. Sie sind nur in der 3D-Ansicht 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.

Hinweis:
Spuren und Markierungen sind nur in der 3D-Ansicht verfügbar. Ein Fenster in der 2D-Ansicht stellt immer einen einzelnen Datensatz dar, während Fenster in der 3D-Ansicht einen oder mehrere Datensätze darstellen können.

Spuren

Eine Spur ist ein Kanal, in dem Aktivitäten gruppiert werden. Eine Visualisierung kann bis zu acht Spuren gleichzeitig anzeigen. Während Sie eine Visualisierung ansehen, können Sie den Einstellungsbereich verwenden, um einzelne Spuren anzuzeigen oder auszublenden.

Hinweis:
Die Anzahl der in einer Spur angezeigten Elemente ist abhängig von den Einstellungen **Max. Elemente pro Spur** und **Max. Elemente pro Spur 2d** im Formular „Zeitleistenvisualisierung“.

Markierungen

Markierungen sind horizontale Linien, die alle Spuren kreuzen und einen Übergang zum nächsten Monat angeben.

Bereiche

Fenster in 2D- und 3D-Ansichten sind entsprechend den Werten, die der Administrator bei der Ersteinrichtung auswählt, farbcodiert.



In der 2D-Ansicht werden die Fenster nach dem Monat gruppiert und in chronologischer Reihenfolge vom frühesten Datum bis zum spätesten Datum gestapelt. Standardmäßig wird die 2D-Ansicht mit dem aktuellen Monat auf der linken Seite der Visualisierung angezeigt. Sie können Visualisierungen aus der 2D-Ansicht mithilfe der Druckoption des Browsers drucken. In der 3D-Ansicht werden die Fenster in Spuren gruppiert und nach Datum sortiert, vom frühesten bis zum spätesten. Das im Fenster angezeigte Datum bestimmt die Position in der 2D- und 3D-Ansicht. Das angezeigte Datum basiert auf einem Wert, den der Zeitleistenadministrator bei der Ersteinrichtung auswählt.

Fenster werden in der CIO-Roadmap entsprechend dem geplanten Fertigstellungstermin für das Projekt angezeigt. In der 3D-Ansicht werden Projekte mit demselben geplanten Fertigstellungstermin in einem einzigen Fenster zusammengefasst. In der 2D-Ansicht werden Projekte mit demselben geplanten Fertigstellungstermin in einzelnen Fenstern angezeigt.

Die Kopfzeile der Fenster in der CIO-Roadmap ist je nach Projektstatus farbcodiert. Wenn jedoch in der 3D-Ansicht ein Fenster mehr als ein Projekt darstellt, wird die Kopfzeile des Fensters schwarz gefärbt. Der Einstellungsbereich enthält einen Schlüssel, der jeden verfügbaren Projektstatus und die entsprechende Farbe 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.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

So zeigen Sie zusätzliche Informationen zu einem Fenster an:

- Klicken Sie in der 2D- oder 3D-Ansicht auf ein Fenster für einen einzelnen Datensatz, um ein Zusammenfassungsfenster mit zusätzlichen Informationen zu öffnen. Klicken Sie auf die Überschrift im Zusammenfassungsfenster, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.
- Drücken Sie die Umschalttaste, und klicken Sie dann auf ein Fenster, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.
- Klicken Sie auf ein Fenster, das mehrere Datensätze darstellt, um eine Liste dieser Datensätze zu öffnen. Klicken Sie auf eine Datensatznummer, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.

Der Zeitleistenadministrator kann die Informationen konfigurieren, die in Zusammenfassungsfenstern angezeigt werden.

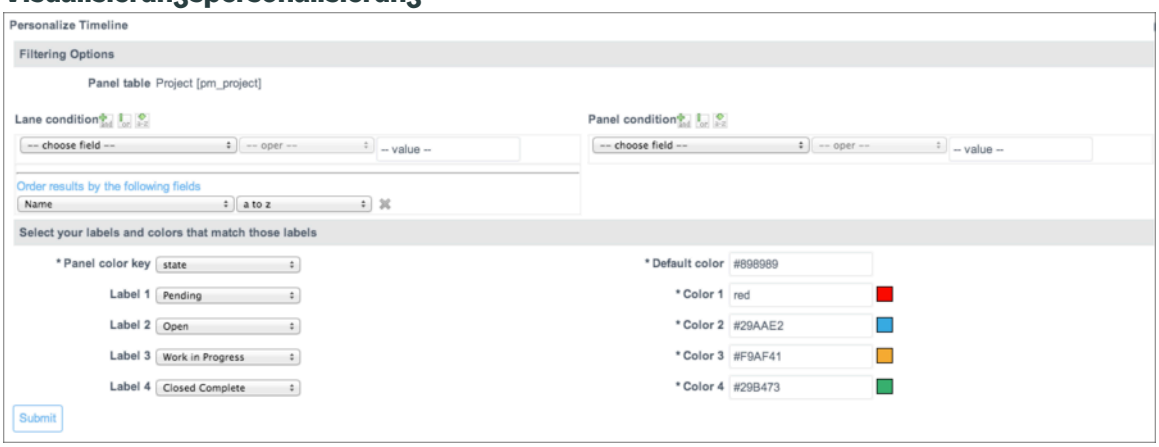
Zeitleistenvisualisierungen personalisieren

Sie können Einstellungen für Zeitleistenvisualisierungen konfigurieren, wie die Spur- und Fensterbedingungen, Farben und Bezeichnungen.

Personalisierung

Öffnen Sie den Einstellungsbereich und klicken Sie auf **Konfigurieren**. Füllen Sie das Formular entsprechend aus (siehe Tabelle).

Visualisierungspersonalisierung



Formular zur Personalisierung der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Spaltenbedingungen	Condition Builder dient dazu, um Filter zu erstellen und die Sortierung auf Werte anzuwenden, die in Visualisierungen in 3D-Ansicht als Spuren verwendet werden. Beispiel: Wenn Sie [Name] [ist nicht] [IT] als Spurbedingung für die CIO-Roadmap festlegen, wird IT nicht mehr als Spur in der Roadmap und auch nicht als Spuroption im Einstellungsbereich angezeigt. Durch das Entfernen des Filters wird die IT-Spur in der Visualisierung und in den Spuroptionen im Einstellungsbereich wiederhergestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zur Personalisierung der Zeitleistenvisualisierung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Um die Ergebnisse zu sortieren, geben Sie die Sortierung anhand der relevanten Feldnamen an. Beispiel: Um die Portfolio-Namen so anzuordnen, dass sie in der CIO-Roadmap in umgekehrter alphabetischer Reihenfolge angezeigt werden, legen Sie die Sortierfelder auf [Name] [z bis a] fest.
Fensterbedingungen	Condition Builder dient dazu, um Filter zu erstellen und die Sortierung auf Werte anzuwenden, die in der Visualisierung als Fenster verwendet werden. Beispiel: Wenn Sie [Status] [ist eine von den Optionen] [Ausstehend, Offen, In Bearbeitung] als Fensterbedingung für die CIO-Roadmap festlegen, werden nur Projekte in der Roadmap angezeigt, die sich in einem dieser Status befinden.
Farbschlüssel für Fenster	Feld aus der Fenstertabelle, das Werte enthält, die zur Farbcodierung der angezeigten Informationen verwendet werden. Das hier ausgewählte Feld bestimmt die Werte, die in den Bezeichnungsfeldern des Formulars verfügbar sind. Die CIO-Roadmap verwendet Status, ein Feld in der Projekttabelle. Die Fenster der CIO-Roadmap sind entsprechend dem Projektstatus farbcodiert. Dies kann Folgendes sein: Ausstehend, Offen, In Bearbeitung, Geschlossen – vollständig, Geschlossen – unvollständig, Unvollständig und Übersprungen. Beispiele für andere Felder, die für diese Auswahl geeignet sind, umfassen Priorität, Risiko und Genehmigung.
Bezeichnung 1 Bezeichnung 2 Bezeichnung 3 Bezeichnung 4	Werte werden farbcodiert. Die verfügbaren Werte werden durch das Feld Farbschlüssel für Fenster bestimmt. Beispiel: Die CIO-Roadmap basiert auf der Projekttabelle und der Farbschlüssel für Fenster ist auf das Feld Status festgelegt. Dieses Feld enthält die Werte Ausstehend, Offen, In Bearbeitung, Geschlossen – vollständig, Geschlossen – unvollständig und Geschlossen – übersprungen. Sie können bestimmte Farben für bis zu vier Werte aus dem ausgewählten Feld festlegen. Andere Werte werden in der Standardfarbe angezeigt.
Standardfarbe	Farbe, die auf Werte angewendet wird, die nicht für Bezeichnungen ausgewählt wurden. Beispiel: In der CIO-Roadmap werden Bezeichnungen erstellt und farbcodiert, und zwar für die Werte Ausstehend, Offen, In Bearbeitung und Geschlossen – vollständig. Für die zusätzlichen Werte Geschlossen – unvollständig und Geschlossen – übersprungen wird die Standardfarbe verwendet.
Farbe 1 Farbe 2 Farbe 3 Farbe 4	Farben, die den einzelnen Werten im Bezeichnungsfeld entsprechen. Beispiel: Wenn die Bezeichnung 1 den Status Ausstehend aufzeigt und die Farbe 1 Rot ist, sind die Fenster für Projekte im Status Ausstehend rot.

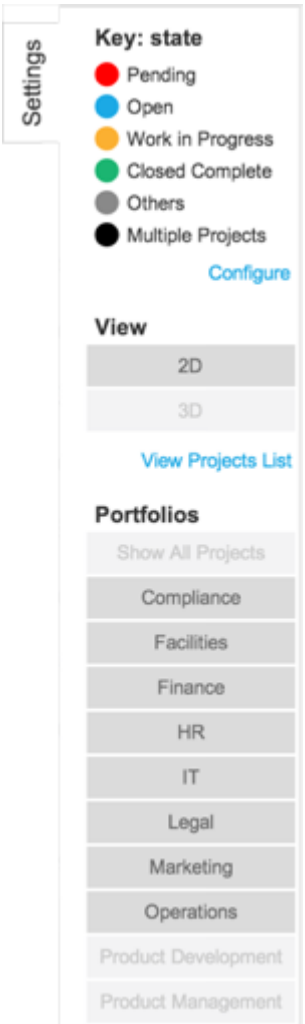
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.
- Wenn das Feld **Max. Elemente pro Spur** auf mehr als `1000` festgelegt ist, könnten die Zeitleistendaten im Internet Explorer (IE) verzögert angezeigt werden.

Der Einstellungsbereich

Die Elementnamen im Einstellungsbereich variieren je nach Tabelle und Feldern, die zum Erstellen der Visualisierung verwendet werden.



Der Einstellungsbereich enthält die folgenden Elemente:

Elemente des Einstellungsbereichs

Element	Beschreibung
Schlüssel	Gibt die Art von Daten an, die auf der Zeitleiste farbcodiert sind, wie Status oder Priorität. Führt auch die Farbe auf, die jedem möglichen Wert zugewiesen ist, wie ausstehender Status und offener Status.
Konfigurieren	Ermöglicht die Personalisierung einer Visualisierung, indem Filter für Spur- und Fensterdaten erstellt, die Sortierreihenfolge für die Ergebnisse festgelegt und die Fensterfarben neu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente des Einstellungsbereichs (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	zugewiesen werden. Diese Änderungen wirken sich nur auf Ihre Ansicht der Visualisierung aus.
Ansicht	Ermöglicht es, zwischen 2D- und 3D-Ansicht zu wechseln.
Ansicht <table> Liste	Öffnet eine separate Browser-Registerkarte, in der die vollständige Datensatzliste für die verknüpfte Tabelle angezeigt wird.
Portfolio	Ermöglicht es, auf Spurnamen zu klicken, um sie zur Visualisierung hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Während sich die Visualisierung in der 2D-Ansicht befindet, wird im Einstellungsbereich eine Schaltfläche für *Alle <Datensätze> anzeigen* angezeigt. Damit können Sie Spurfilter überschreiben, die auf die Ersteinrichtung angewendet wurden.

Schieberegler und Schiebereglerspur verwenden

Mit dem Schieberegler und der Schiebereglerspur können Sie schnell zu einem beliebigen Zeitpunkt in einer Visualisierung navigieren.

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Bei der CIO-Roadmap können Sie mithilfe der Schiebereglerspur schnell die Verteilung von Projekten über einen bestimmten Zeitraum anzeigen und die Projektstatus bestimmen. Klicken Sie in der 3D-Ansicht auf den Schieberegler, und ziehen Sie ihn, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben. Klicken Sie in der 2D-Ansicht auf die Schiebereglerspur, und ziehen Sie sie nach rechts oder links, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.

Die Schiebereglerspur bietet eine alternative Ansicht der Fenster in einer Visualisierung. Bei der CIO-Roadmap zeigt ein farbiger Punkt in der Schiebereglerspur das Vorhandensein eines oder mehrerer Projekte für einen bestimmten Tag an. Die verschiedenen Punktfarben entsprechen unterschiedlichen Projektstatus. Auf diese Weise können Sie die Schiebereglerspur scannen, um Projekte von Interesse anhand ihrer Farbe zu erkennen, und dann den Schieberegler oder die Schiebereglerspur verwenden, um schnell zu diesen Projekten zu navigieren. Beispiel: Wenn Sie an Projekten mit einem ausstehenden Status interessiert sind, können Sie den Schieberegler verwenden, um zu den farbigen Punkten zu navigieren, die diesen Status darstellen.

Hinweis:
Punkte in der Schiebereglerspur entsprechen nicht eins zu eins den Fenstern in einer Visualisierung. Ein Punkt steht für das Vorhandensein eines oder mehrerer Projekte zu einem bestimmten Datum. Wenn in der 3D-Ansicht mehr als ein Projekt für einen bestimmten Tag vorhanden ist, werden alle Projekte für diesen Tag in der Roadmap zu einem einzigen Fenster zusammengefasst. Wenn die Schiebereglerspur ausgefüllt ist, werden Projekte in einem Multiprojektfenster hinsichtlich des Projektstatus analysiert und dann mit entsprechend farbigen Punkten in der Schiebereglerspur dargestellt.

Auf ähnliche Weise können Sie den Schieberegler oder die Schiebereglerspur in Verbindung mit dem Kalender verwenden, um schnell zu einem beliebigen Zeitpunkt zu navigieren. Beispiel: Sie vermuten im April 2014 Ressourcenprobleme, weil Sie während dieser Zeit einen großen Cluster von Punkten sehen. Indem Sie den Schieberegler oder die Schiebereglerspur auf diese Punkte ziehen, können Sie die entsprechenden Projekte in der Ansicht näher betrachten. Klicken Sie auf die einzelnen Fenster, um weitere Informationen 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.

Zeitleistenvisualisierung anzeigen

Sie können Zeitleistenvisualisierungen von einem Projekt aus anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Projekt** > **Projekte** > **Alle**.
2. Scrollen Sie zum Ende der Liste, und klicken Sie auf den zugehörigen Link für die **Zeitleistenvisualisierung**.

   Standardmäßig wird die CIO-Roadmap in einer dreidimensionalen (3D) Ansicht mit dem aktuellen Datum an der Spitze der Zeitleiste geöffnet. Im Einstellungsbereich können Sie zwischen zweidimensionaler (2D) und 3D-Ansicht wechseln. Sobald Sie eine Zeitleistenvisualisierung anzeigen, wird sie als personalisiert betrachtet. Danach sehen Sie Ihre personalisierte Ansicht, auch wenn der Zeitleistenadministrator Änderungen an der Standardvisualisierung vornimmt.

   Hinweis:
   Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

   Zeitleistenadministratoren können Zeitleistenvisualisierungen für andere Tabellen erstellen. Wenn Sie nicht sicher sind, ob für eine bestimmte Anwendung eine Zeitleistenvisualisierung vorhanden ist, öffnen Sie die gewünschte Anwendung mit dem Applikationsnavigator, und klicken Sie auf **Alle**. Wenn für die Anwendungstabelle eine Zeitleistenvisualisierung vorhanden ist, wird ein zugehöriger Link für die Zeitleistenvisualisierung angezeigt.

Mit Zeitleistenvisualisierungen arbeiten

Es gibt verschiedene Tools, mit denen Sie Visualisierungen zeitlich vor und zurück verschieben können, je nachdem, ob Sie sich in der 2D- oder 3D-Ansicht befinden.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation zwischen Monaten zur Verfügung.

2D-Ansichten

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie die Schiebereglerspur nach rechts oder links, um andere Monate anzuzeigen.
Linke und rechte Pfeiltasten	Drücken Sie die linke oder rechte Pfeiltaste auf der Tastatur, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Mausrad-Schaltfläche	Scrollen Sie mit dem Mausrad, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Rechte und linke Navigationspfeile	Klicken Sie auf die Pfeile, um von Monat zu Monat zu wechseln. Wenn keine weiteren Monate existieren, werden keine Pfeile angezeigt.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation in gestapelten Fenstern zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 gestapelten Fenstern navigieren

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Stapel nach oben oder unten, um andere Fenster anzuzeigen.
Navigationspfeile nach oben und unten	Klicken Sie auf die Pfeile in einem Stapel, um weitere Fenster für denselben Monat anzuzeigen. Wenn keine weiteren Fenster existieren, werden keine Pfeile angezeigt.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation in der 3D-Ansicht zur Verfügung.

3D-Ansicht

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Schieberegler entlang der Schiebereglerspur, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Mausrad-Schaltfläche	Scrollen Sie mit dem Mausrad, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Pfeiltasten nach oben und unten	Drücken Sie die Pfeiltasten, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Umschalttaste	Drücken Sie die Umschalttaste, und klicken Sie auf den Bereich für einen einzelnen Datensatz, um den vollständigen Datensatz zu öffnen, der zusätzliche Informationen 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.